



**Ayuntamiento de A Coruña  
Concello da Coruña**

# **MEMORIA DE GESTIÓN MUNICIPAL**

## **EJERCICIO 2009**

**Mayo 2010**

---

INTRODUCCIÓN .....	3
SERVICIOS A LA CIUDAD .....	4
Infraestructuras .....	4
Equipamiento Público .....	4
Proyectos .....	19
Talleres, Conservación y Mantenimiento .....	22
Medio Ambiente .....	26
Movilidad Urbana .....	62
Urbanismo .....	72
Vivienda y Rehabilitación .....	78
SERVICIOS A LOS CIUDADANOS .....	87
Archivo Histórico .....	87
Banda Municipal de Música .....	92
Bibliotecas Municipales .....	95
Casa de Las Ciencias .....	105
Centro Municipal de Información Juvenil .....	109
Consortio de la Música .....	122
Consortio de Turismo .....	125
Exposiciones y Colecciones .....	128
Igualdad y Participación .....	131
I.M.C.E. ....	150
Museo Arqueológico .....	160
Servicio Municipal de Deportes .....	169
Servicio Municipal de Educación .....	185
Servicio Municipal de Empleo .....	198
Servicios Sociales .....	219
SERVICIOS DE SEGURIDAD .....	257
Actividad de Policía .....	257
Policía Local .....	263
Protección Civil .....	273
S.E.I.S. ....	278
SERVICIOS INTERNOS .....	284
Asesoría Jurídica .....	284
Interior .....	289
Asuntos Generales .....	289
Contratación .....	299
Dirección de Planificación .....	304
Gestión Tributaria .....	310
Informática .....	321
Intervención General .....	337
Oficina Presupuestaria .....	349
Personal .....	354
Secretaría - Actas .....	367
Tesorería General .....	370
Tribunal Económico Administrativo .....	383

## **INTRODUCCIÓN**

Un año más se editan las Memorias de la Gestión Municipal, las que corresponden en este caso a la actividad desarrollada durante el pasado ejercicio 2009.

Las Memorias de Gestión, dan cumplimiento al requisito legal de conformar una memoria del coste y resultado de los servicios que completa la información sobre gestión económica y financiera que se rinde al órgano representativo por excelencia: el Pleno.

Las Memorias constituyen un ejercicio de transparencia en la gestión, hacen públicos los resultados, objetivos, recursos, actividades y reflexiones que durante el período de referencia se han manejado en el Ayuntamiento. Tienen el propósito de constituir el fiel reflejo de toda la actividad generada a lo largo del ejercicio 2009, punto de partida para la articulación de un sistema de evaluación objetivo, donde se constate el grado de consecución de los objetivos marcados y los recursos empleados. Todo ello enmarcado en un proceso continuo de reflexión y análisis.

A través de las Memorias de Gestión todos los departamentos municipales cumplen con su obligación de valorar, medir y contrastar la gestión realizada, y dan a conocer los resultados concretos de la acción proyectada, en el impulso de la modernización y mejora. Un chequeo necesario e ineludible para saber dónde estamos y adonde queremos ir.

A Coruña, agosto de 2010  
Dirección de Planificación

## **SERVICIOS A LA CIUDAD**

### **Infraestructuras**

#### **Equipamiento Público**

*Responsable:* Herrero de Padura, Alejandro

*Dirección:* Plaza de María Pita

*Teléfono:* 981184237

#### **MISIÓN**

--

#### **FUNCIONES**

### **DEPARTAMENTO DE EQUIPAMIENTO**

MEMORIA DE GESTIÓN AÑO 2009

A petición del Sr. Director de Planificación, se redacta informe acerca de la gestión del Departamento de Equipamiento durante el pasado año 2009, a fin de poder valorar la situación durante ese año y las posibles mejoras de organización, funcionamiento y resultados de dicha gestión en años sucesivos.

La misión de este departamento será la gestión jurídico-administrativa del Área de Infraestructuras, encuadrada actualmente en las tenencias de Alcaldía de Urbanismo e Infraestructuras y Medio Ambiente, Sostenibilidad y Equipamientos Urbanos, que abarca la Sección de Cementerios, la Unidad de Equipamiento Público e Inspección de Vía Pública.

#### **UNIDAD DE EQUIPAMIENTO PÚBLICO**

Se encarga principalmente de:

- Cobertura administrativa de los diferentes Servicios Municipales dependientes del Área de Infraestructuras: Departamento de Conservación y Mantenimiento (Talleres, Parque Móvil, Alumbrado, Alcantarillado...), Servicio de Parques y Jardines, Oficina Técnica.
- Relación con Empresas Suministradoras de Servicios Públicos: Unión Fenosa, Emalcsa, Telefónica, Gas Natural, R.
- Gestión de los Mercados Municipales: Gestión Directa (Eusebio da Guarda, Elviña, Monte Alto, San Agustín, Ramón Cabanillas y Palavea) y Concesión, (Conchiñas e Inés de Castro), así como del Matadero Municipal.
- Concesiones Galerías Comerciales (Plaza de Lugo, Elviña y Supermercados Monte Alto y San Agustín).
- Apertura de zanjas y acometidas de alcantarillado.
- Daños en bienes públicos de propiedad municipal.

- Tramitación de expedientes de contratación en materia de obras públicas, gestión de servicios municipales, así como suministros.
- Control concesional y facturación de las empresas de mantenimiento de servicios municipales: jardines, alumbrado y monumentos a María Pita y a la Virgen del Carmen.
- Control de las concesiones de aparcamientos subterráneos: Plaza de Pontevedra, Plaza de María Pita, Plaza de Galicia, Plaza de la Palloza, Los Cantones, Plaza de Monforte, Ronda de Outeiro-Los Mallos, Ronda de Outeiro-Teixeira de Pascoaes, Fuente Las Pajaritas- Luis Seoane, Plaza de Vigo, Palacio de la Ópera, Mercado de Monte Alto, Maestranza, Mercado de Elviña, Mercado da Guarda, Parque Europa, Orzán-Riazor, Avda. Salgado Torres, Plaza Maestro Mateo, Calle Posse, Plaza de Náutica, Polígono de Elviña 2ª fase Plaza de Esteban Lareo, Calle Camelias, Linares Rivas-Ramón de la Sagra, Ronda de Outeiro-Conchiñas, Ronda de Outeiro-San Cristóbal, Matogrande, Fábrica de Tabacos y Mariñeiros, estaciones de servicios: Repsol y Cepsa, y farmacia de Adormideras.
- Gestión del Servicio de Sugerencias y Reclamaciones (SyR) del Área de Infraestructuras.
- Registro de salida de documentos.

### **FUNCIONES**

#### - Tramitación de los contratos en materia de infraestructuras de la ciudad

- Contratos menores de obras públicas, alumbrado, alcantarillado, jardines y pavimentaciones.
- Iniciación de contratos tramitados por concurso, subasta o procedimiento negociado de las materias del Área de Infraestructuras.
- Contratos adicionales, complementarios, modificados y reformados.
- Redacción de convenios con otras Administraciones Públicas: Estado, Xunta y Diputación y particulares.
- Tramitación de contratos de asistencias técnicas incluidos en el Plan FEIL.

#### - Mercados municipales

- Tramitación de bajas, traspasos, subrogaciones, cotitulaciones y demás solicitudes referentes a los puestos, tanto en concesión como en régimen de ocupación temporal.
- Expedientes sancionadores.
- Inspección y vigilancia del funcionamiento de las instalaciones de los diferentes mercados, gestionando conjuntamente con el personal adscrito a los mismos con el fin de subsanar cuantas deficiencias técnicas se produzcan en beneficio de los usuarios que cotidianamente acuden a la tradicional plaza de abastos.

- Cobertura asistencial de los medios materiales necesarios para el adecuado funcionamiento del mercado (carritos, material de limpieza, control de la limpieza en los mercados y del mantenimiento de las instalaciones).
- Tramitación de expedientes de remodelación de mercados: pliego de condiciones, traslado de los concesionarios durante la realización de las obras, reclamaciones de concesionarios y usuarios...
- Dirección del personal afecto a los mercados municipales (vestuario, turnos, vacaciones y control).

### - Aparcamientos subterráneos municipales en régimen de concesión

- Fiscalización y control de las empresas concesionarias de los distintos aparcamientos subterráneos municipales con objeto de ofertar un servicio adecuado al usuario requiriendo a las empresas para que subsanen las deficiencias que se puedan observar.
- Aprobación anual por la Junta de Gobierno Local de las tarifas reglamentarias y el canon anual con el correspondiente incremento que la fórmula de revisión de los aparcamientos de titularidad municipal prevea.
- Elaboración y modificaciones del Pliego de Condiciones correspondiente a cada uno de los aparcamientos de la ciudad, aprobación corporativa de obras en los aparcamientos.
- Coordinar con los técnicos municipales inspecciones periódicas en los diversos aparcamientos con objeto de mantener las instalaciones adecuadas a la normativa vigente en materia de seguridad y accesibilidad.

### - Tramitación administrativa de servicios varios

- Recepción y tramitación administrativa de solicitudes referentes a licencias para acometidas de alcantarillado y aperturas de zanjas con los preceptivos informes emitidos por los técnicos correspondientes (Gas Coruña, R Cable, Unión Fenosa, Telefónica y Emalcsa) servicios públicos y particulares.
- Otorgamiento de licencias para acometidas de alcantarillado y aperturas de zanjas: depósito y devoluciones de fianzas.
- Atención de las reclamaciones y peticiones ciudadanas: reparación de aceras y pavimentación de la vía pública, incremento de los puntos de luz en la ciudad, mantenimiento y mejora de las zonas ajardinadas e instalación de parques infantiles.
- Tramitación de subvenciones a los diferentes organismos públicos (Xunta de Galicia, Diputación Provincial, Estado), así como la aprobación de proyectos a incluir en los Planes Provinciales de Obras y Servicios de las diferentes materias del Área de Infraestructuras.
- Gestión de convenios en materia de obras públicas con la Xunta, Estado, Diputación, Iglesia Católica, Empresas de Gestión de Servicios, Universidad.
- Atención al ciudadano, tanto mediante instancias presentadas en el Registro General como en las propias dependencias de la Unidad, así como a través

de la línea telefónica y fax, y correo electrónico, interesándose por la tramitación de los expedientes administrativos o recabando información sobre asuntos relativos al Área de Infraestructuras.

- Elaboración de la memoria anual de las distintas actividades llevadas a cabo en este departamento.
- Informes y oficios dirigidos puntualmente a las dos Tenientes de Alcalde y con especial incidencia a los dos Concejales Delegados, así como al Jefe del Área de Infraestructuras.
- Coordinación entre los Departamentos técnicos y administrativos del Área de Infraestructuras.
- Comunicación de incidencias a los diferentes talleres municipales: Parque móvil, taller de obras, pintura, carpintería, mecánica y electricidad.
- Asistencia a comisiones de seguimiento tanto por parte del jefe del Departamento como del de la Unidad.
- Asistencia a cursos de perfeccionamiento organizados por el Departamento de Formación para el personal adscrito al departamento: informáticos, gallego, atención al público...
- Servicio de Inspección de la Vía Pública  
Partes de deficiencias en vías públicas: Aceras, pavimentaciones, jardines, fuentes, alumbrados, mobiliario urbano...
- - Gestión del SYR del Área de Infraestructuras

Sugerencias y reclamaciones ciudadanas relativas a: Equipamiento, Obras Públicas y concesiones, mercados y aparcamientos; alcantarillado, alumbrado, aceras, baches, talleres, jardines y cementerios (San Amaro, Santa Cecilia de Feáns y Santa María de Oza).

### **ÁREAS DE RESULTADO CLAVE**

#### **1. TRAMITACIÓN ADMINISTRATIVA**

El departamento tiene que asumir la realización de los trámites de forma que los expedientes se tramiten conforme a los principios organizativos del procedimiento: eficacia, celeridad y coordinación.

En este sentido, este objetivo está supeditado en ocasiones a hechos externos: informes técnicos, entrada en vigor de préstamos o de las resultas del presupuesto; trámites a cumplir por los contratistas (avales, certificaciones...) estando por ello el trabajo realizado en interrelación con otros departamentos: técnicos, jurídicos y económicos.

#### **2. CAPITALIZACIÓN MERCADOS DE ABASTOS**

La política municipal seguida en los últimos años en cuanto a los mercados: remodelación Mercado San Agustín, construcción del

nuevo Mercado Eusebio da Guarda y del Mercado de Elviña, remodelación del Mercado de Monte Alto y Palavea. Se ha concluido la remodelación de la fachada exterior del Mercado de San Agustín con fondos del Plan FEIL y se otorgó nueva concesión al Mercado de las Conchiñas, reformándose las instalaciones. Próximamente se acometerá la rehabilitación del Mercado Ramón Cabanillas. Todo esto ha supuesto un gran impulso de los tradicionales mercados municipales, dotándolos de condiciones modernas y adecuadas, haciéndolos más competitivos, compaginando la actividad propia de los mercados con otras actividades complementarias que se prestan en las galerías comerciales anexas a aquéllos, así como el disponer de aparcamientos subterráneos para los usuarios mejorando la accesibilidad a los mercados, lográndose una mejora en las instalaciones y el rendimiento económico.

Señalar que de forma coyuntural la situación de crisis económica provocó el cierre de algunos puestos.

Se mantiene la rentabilidad de los puestos en los mercados remodelados.

La administración de mercados continúa en la actualización en materia de información de precios, origen, calidad e higiene de los alimentos y nuevas campañas informativas dirigidas a los usuarios y concesionarios.

Nuevas tecnologías: Se continúa aportando nuevos datos a la página WEB de Mercados, que facilita a los usuarios todo tipo de información sobre los mismos.

### 3. INFORMACIÓN AL PÚBLICO

Como en años anteriores, se han incrementado las comparencias personales y las iniciativas ciudadanas, solicitando información.

La ejecución de obras de gran incidencia para el ciudadano, alcantarillados, redacción de convenios de disponibilidad de terrenos, apertura de grandes zonas ajardinadas con incidencia en instalación de juegos infantiles, aparcamientos subterráneos o la remodelación y construcción de los nuevos mercados, juntamente con peticiones individuales: arreglo de calzadas y aceras, solicitudes de mobiliario urbano, estado de los expedientes de los que son interesados, obliga al personal del Departamento a dedicar cada vez más tiempo a la atención de consultas.

### 4. GESTIÓN DEL SyR:

En materias del departamento solicitando los informes técnicos procedentes y comunicando a los reclamantes la solución a los problemas planteados.

### OBJETIVOS UNIDAD DE EQUIPAMIENTO PÚBLICO

1. Eficacia y celeridad en la tramitación de expedientes.
2. Finalizadas las obras de remodelación de los mercados de San Agustín, Palavea, Monte Alto y Conchiñas, por Equipamiento se ha llevado a cabo un



- seguimiento puntual, recogiendo las sugerencias de los Concesionarios y Usuarios, con objeto de rentabilizar al máximo las nuevas instalaciones, con un servicio idóneo.
3. Continuar con las adendas a los contratos de Concesiones de puestos en Mercados, con informatización de las concesiones.
  4. Se continúa el proyecto de adecuación a la normativa vigente de las instalaciones de los aparcamientos. Reclamaciones OMIC de los usuarios de los aparcamientos.
  5. En materia de Instalaciones e Infraestructuras se siguen las campañas periódicas de canalización subterránea de las redes de suministro: Gas, "R", Agua, Electricidad, Telefonía.
  6. Aplicación de la Ordenanza Municipal de Mercados: vigilancia en materia de publicidad de precios, origen y salubridad de los alimentos, vestuario reglamentario, etc.
  7. Redacción de convenios con organismos públicos y con particulares destacando infraestructuras en la ciudad; peatonalización de la calle Barcelona y su entorno y monumento a la Virgen del Carmen.
  8. Expediente compensación canon Matadero.
- Posibles indicadores del cumplimiento de objetivos:

#### *Objetivo 1*

Desarrollo de campañas durante la época navideña persiguiéndose una mayor información de los derechos de los usuarios de los mercados, así como una mayor especialización de los concesionarios (reparto de trípticos y utensilios para manipular los alimentos).

#### *Objetivo 2*

En colaboración con los Servicios Económicos, el seguimiento actualizado del canon anual de las diversas concesiones que gestiona la unidad.

#### *Objetivo 3*

Continuaron las gestiones con las concesionarias de los aparcamientos para la mejora de la accesibilidad y la posibilidad de implantar, entre los medios de pagos de tarifas, el de la tarifa Millennium.

#### *Objetivo 4*

- Seguimiento de la eficacia de las Empresas Concesionarias o de contratos de mantenimiento de Servicios Públicos, gestionados por el Departamento.
- Cumplimiento puntual de las numerosas reclamaciones efectuadas a través del servicio SyR, con funciones de inspección de comprobación y seguimiento llevados a cabo por el Servicio de Vigilancia Viaria.

#### *Objetivo 5*

- Tramitación de los contratos menores e iniciación de los trámites iniciales en los restantes contratos de obras y gestión de servicios dentro del ejercicio presupuestario, que estén asignados a Infraestructuras y Equipamientos Urbanos.

#### *Objetivo 6*

- Se detecta un notable incremento en daños en bienes públicos y actos vandálicos.

*Objetivo 7*

- Valoración de los criterios de adjudicación del expediente de gestión del mantenimiento integral de los mercados municipales.

RECOMENDACIONES Y PERSPECTIVAS DE FUTURO

Sugerencias

1. Estabilización del personal.
  - En el organigrama del Departamento existen sin cubrir dos plazas de Auxiliar Administrativo ocupadas por personal interino que procedería se cubriesen por el sistema legalmente propuesto.
  - Cubrir las plazas de mercados mediante la funcionarización del personal temporal, así como cubrir las vacantes de las conserjerías.
  - Promoción interna de auxiliares administrativos al grupo inmediatamente superior.

**SECCIÓN DE SERVICIOS FUNERARIOS**

El sector competencial de la Sección de Servicios Funerarios viene fundamentalmente centrado en las actividades que, desde los diversos puntos de vista, se desarrollan en los Cementerios de titularidad municipal.

**CEMENTERIOS**

**MISIÓN:** Coordinar, dirigir y controlar las distintas facetas (personal, infraestructuras, material, tramitación administrativa, etc.) que determinarán la calidad de un servicio municipal basado en la sensibilidad, toda vez que afecta a los más íntimos sentimientos del ser humano.

**FUNCIONES**

- Con independencia de los procedimientos o, en su caso, de las actividades desarrolladas por la Sección, la función de control de la adecuación de las instalaciones, personal y medios materiales para el fin del servicio, constituye la función esencial en materia de Cementerios
- Control de cumplimiento de las exigencias en materia de seguridad laboral de un personal reacio a su utilización
- Atención a las sugerencias del público o, en su caso, reclamaciones, por actuaciones irregulares
- Actuaciones tendentes a la potenciación del uso del Crematorio como método alternativo a las inhumaciones tradicionales

Se estima los Cementerios como Área de Resultado Clave, ya que esta función constituye el auténtico escaparate de la Sección, donde los buenos resultados justifican el grueso de la actividad.

### OBJETIVOS

1. La obligación legal de asumir de manera más óptima las competencias y responsabilidades municipales en materia de Policía Sanitaria Mortuoria, a fin de que los servicios, tramitaciones e instalaciones sean los adecuados para el cumplimiento óptimo de sus fines.
2. Desarrollar programas informativos que posibiliten un acceso cómodo y rápido a los datos de todas y cada una de las instalaciones funerarias.
3. Seguir potenciando la utilización del Horno Crematorio de Feáns, como medio más adecuado, higiénico, económico y alternativo a las inhumaciones tradicionales.
4. Continuar con la política de dotar a los Cementerios Municipales de un equipamiento material y de infraestructuras que sirva para incrementar la calidad de los servicios e instalaciones funerarias.
5. Incrementar los contactos y tratar de lograr una mayor coordinación con las Empresas funerarias de la ciudad y hacerlos partícipes de un servicio global de alta calidad para el ciudadano requirente de los mismos.

Posibles indicadores del cumplimiento de estos objetivos:

#### Objetivo 1

- a. Satisfacción de los colectivos de solicitantes de los servicios funerarios
- b. Evaluación positiva de los medios de comunicación y la ausencia de valoraciones negativas en materia de Cementerios y Servicios funerarios
- c. Recuento de las actuaciones realizadas

#### Objetivo 2

- a. Recuento de las actividades desarrolladas conjuntamente con la Unidad de Cementerios, Unidad de Tasas y Liquidaciones
- b. Valoración de los sectores municipales implicados
- c. Valoración del tiempo de tramitación de asuntos y su comparación con los periodos anteriores

#### Objetivo 3

- a. Realización de encuestas al ciudadano
- b. Valoración por las empresas privadas del sector funerario
- c. Cuantificación de campañas informativas

#### Objetivo 4

- a. Recuento de las realizaciones de obras
- b. Recuento de las adquisiciones de maquinaria y material
- c. Valoración por el ciudadano

#### Objetivo 5

- a. Reuniones periódicas
- b. Información fluida entre las partes

c. Valoración por las firmas privadas de los avances en materia de coordinación

Proyectos de inversión y gasto corriente.

Los gastos corrientes han de priorizar aquellos que hacen referencia a competencias obligatorias del municipio (obras de mantenimiento y reparación, así como conservación de los tres Cementerios Municipales).

Por lo que se refiere a los gastos de inversión, aparte de las adquisiciones de material y maquinaria adecuada, deberán priorizar los derivados de proyectos en marcha, tales como la ampliación del Cementerio de San Amaro, en 1750 nuevas instalaciones funerarias, cuya primera fase ha concluido a finales del 2007, y la impermeabilización de techos en los distintos Departamentos del Cementerio, así como el ajardinamiento de la entrada al Cementerio de Feáns.

Finalmente debe de priorizarse el desarrollo y construcción de nuevas instalaciones funerarias en el Cementerio de Santa Cecilia de Feáns, teniendo en cuenta que será el Cementerio del futuro, en nuestra ciudad.

Hay que significar el claro matiz de superávit económico que presenta el servicio de Cementerios, por sus ingresos por adjudicación de instalaciones, aperturas, instalación de lápidas y placas, horno crematorio, conducción de cadáveres, así como la tasa anual en concepto de custodia y vigilancia que se gira a todos los titulares de instalaciones funerarias en los Cementerios Municipales.

En otro aspecto, hay que hacer mención a la asunción de nuevas competencias por parte de la Sección. En concreto son tres las esferas fundamentales de nueva incorporación a la actividad que de forma regular y tradicional venía desarrollando la Sección, en concreto se asume desde el año 2006, la gestión, control y actualización de la tasa anual que en concepto de custodia y vigilancia de cementerios se abonan a este Excmo. Ayuntamiento, labor que con anterioridad dependía del Área Económica.

Igualmente desde últimos de 2007 se ha asumido las funciones de registro de salida, que tradicionalmente venía desarrollando el Área de Interior a través del Negociado de Asuntos Generales.

Del mismo modo desde últimos de 2008 se han asumido, igualmente, las funciones de registro de entrada, que también venía desarrollando en su momento el Área de Interior.

Y por último, significar igualmente, que se venían desarrollando las labores de informatización y volcado de datos de los registros y archivos municipales, labor que ha sido ralentizada desde el mes de noviembre de 2007, por la prohibición de realizarse servicios extraordinarios, y por no renovación del contrato del auxiliar adscrito para dichas labores a este Servicio de Cementerios.

Durante el año 2008 se vino realizando por dos de los funcionarios adscritos a dicho servicio, la actualización de los datos correspondientes a los expedientes de cambio de titularidad y de prórrogas de concesión de las diversas instalaciones funerarias que se han tramitado durante dicho ejercicio.

Por tanto hay que reseñar que con independencia de las tradicionales competencias desarrolladas por la Sección hay que sumar las citadas, y teniendo en cuenta que

por el momento, al menos, no se ha incrementado el personal adscrito al mismo que resulta prácticamente imprescindible para un óptimo desarrollo competencial.

Igualmente hay que destacar dentro de las novedades referidas al 2007, la inauguración del nuevo Edificio Administrativo sito en el Paseo Marítimo Alcalde Francisco Vázquez, aún cuando durante este año han aparecido ciertas deficiencias, de las cuales se han dado traslado al Departamento Municipal de Obras y a la Empresa Constructora, habiéndose procedido a la reparación del firme de la rampa de acceso al Departamento 4º del Cementerio de San Amaro.

No obstante, con dicha ubicación se consigue por primera vez, centralizar en una misma ubicación física, tanto la Sección Administrativa como el Departamento de Atención al Público, lo que en definitiva redundará en beneficio del ciudadano, además de su proximidad al Cementerio de San Amaro, que no olvidemos que resulta ser el de mayor movimiento, tanto a nivel de enterramientos como por visitas efectuadas por los vecinos.

Sin embargo para conseguir un funcionamiento autónomo y conseguir el mayor nivel de satisfacción de la ciudadanía, sería preciso incorporar a personal adecuado para que en esta misma oficina pudieran realizarse la liquidación de las tasas a abonar por los solicitantes, toda vez, que hay que reseñar que la totalidad de las actuaciones municipales en este sector administrativo que se efectúan a instancia de parte dan lugar al abono de tasas.

De mantener el nivel actual de consultas personales realizadas por los vecinos en el nuevo Edificio Administrativo, se puede hacer una estimación mínima de atención de aproximadamente 2.500 personas, independientemente de las que se atienden telefónicamente.

Por último hacer mención a la dotación que anualmente se viene realizando tanto de vestuario, material, y maquinaria adecuada que faciliten y dignifiquen las labores que el personal adscrito viene realizando, especialmente para la realización de inhumaciones y exhumaciones de cadáveres.

## COSTES

		2007	2008	2009
<b>Gastos de Personal</b>	Imputación Directa	1.233.524,32	1.404.696,27	1.579.975,31
<b>Gastos Corrientes</b>	Imputación Directa	230.520,94	207.504,86	494.282,28
	Imputación Indirecta	584.206,51	666.550,63	703.944,74
<b>TOTAL GASTOS</b>		<b>2.048.251,77</b>	<b>2.278.751,76</b>	<b>2.778.202,33</b>

**RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD**

<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
Solicitudes varias	P	Peticiones diversas deficiencias	523
Solicitudes alumbrado público	P	Peticiones deficiencias alumbrado público	40
Solicitudes jardines	P	Peticiones mantenimientos jardines y otras	25
Solicitudes denuncia aguas	P	Deficiencias suministro	90
Aparcamientos subterráneos	P	Incrementos tarifas, deficiencias, control, etc.	185
Juzgado	P	Requerimientos	26
Mercados	P	Revocación de la concesión (no transacciones)	4
		Traspasos	10
		Bajas cotitulaciones	3
		Ambulancias	168
		Subrogaciones	2
		Cambios de destino	1
		Prórrogas finalización concesión	2
		Varios	1.836
		Permutas	1
		Certificados	0
		Devolución fianza	0
		Cotitulaciones	2
		Obras puestos	2
		Bajas	9
		Expedientes Sancionadores	2
Daños	P	Daños en bienes públicos	72
Zanjas	P	Aperturas acometidas	450
Alcantarillado	P	Aperturas acometidas	170

<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
Obras Públicas	P	Contratos de Asistencia Técnica y Redacción de Pliegos	41
		Proyectos de alumbrado, reformados, adicionales o complementarios	2
		Expedientes varios de obras	22
		Proyectos de obras por concurso, subasta o procedimientos negociados	51
		Oficios del Jefe de Departamento relacionados con proyectos de obras	135
		Contratos menores de obras	51
		Contratos menores de alumbrado	2
		Suministros por contrato menor	12
		Proyectos de obras reformados, adicionales o complementarios	22
Equipamiento Público	P	Informes y oficios del Jefe de la Unidad y del Jefe del Departamento	1.234
Atención al Público - Equipamiento Público	P	Comparecencias	3.450
		Consultas telefónicas	7.580
Fianzas (alcantarillado y zanjás)	P	Ingresos y devoluciones	250
SyR	P	Expedientes tramitados	5.162
Servicio de Inspección de Vía Pública	P	Núm. de actuaciones	2.782

**INDICADORES**

<b>INDICADORES</b>			
<b>INDICADOR</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Núm. de proyectos de obras	316	249	203

<b>INDICADORES</b>			
Porcentaje de realización de obras de remodelación en los Mercados Municipales	25	0	0
Generación de nuevas zonas verdes	139.863	0	0
Cambios de titularidad instalaciones funerarias	425	401	403
Concesión prórroga 5 años Cementerio de Feáns	129	99	90
Ampliaciones automáticas en Cementerio de Feáns	17	25	19
Renuncias nichos en Cementerio de Feáns	26	33	31
Caducidad instalaciones funerarias Cementerio Feáns	20	7	9
Renuncias ceniceros Cementerio San Amaro	0	2	0
Expedición duplicados título instalaciones funerarias	473	525	612
Expedición título nuevas adjudicaciones instalaciones funerarias	216	172	183
Expte. declaración caducidad por abandono de instalaciones funerarias en Cementerio de San Amaro y Santa M <sup>a</sup> de Oza	0	1	1
Peticiones de huesos del osario municipal	41	30	26
Autorización entrada con vehículo en el Cementerio Feáns	3	6	8
Reclamaciones por daños en instalaciones funerarias	10	17	14
Aperturas instalaciones funerarias en San Amaro, Civil y Santa María de Oza	962	936	970
Aperturas instalaciones funerarias en Cementerio de Feáns	429	335	379
Conducciones	1.260	1.166	1.210
Cremaciones	192	180	179
Adjudicaciones ceniceros en Civil-San Amaro	19	10	0
Adjudicaciones nichos en Cementerio de Feáns	197	162	171
Permisos lápidas, placas y otros en instalaciones funerarias	439	360	377
Concesión prórroga 5 años ceniceros Sta. María Oza	0	2	1

**TOTAL PERMISOS 3686 3498 3149 3286**

**GASTOS CEMENTERIOS 2009**

**GASTOS CORRIENTES**



Reparación y mantenimiento de edificios	52.739€
Reparación y revisión de maquinaria	1.975€
Vestuario	4.431€
Suministros	5.858€
Entierros indigentes	8.582€
Mantenimiento y gestión del horno crematorio	103.539€
Lavado ropa	1.258€

### **GASTOS INVERSIÓN**

Compra escaleras para cementerios	16.256€
Impermeabilización cubiertas Cementerio Oza	36.596€
Ampliación nichos Cementerio de Feáns	240.800€
Mobiliario	1.270€

### **Visitantes a los Cementerios Municipales durante el año 2009**

CEMENTERIO SAN AMARO entre 450.000 y 500.000 aprox.

CEMENTERIO SANTA MARÍA DE OZA entre 45.000 y 50.000 aprox.

CEMENTERIO DE FEÁNS entre 125.000 y 135.000 aprox.

### **ÁREAS RESULTADO CLAVE**

--

### **OBJETIVOS DEL EJERCICIO**

--

### **CONCLUSIONES:**

Se ha visto aumentada de forma considerable la tramitación de expedientes en las siguientes materias que se gestionan en el departamento:

- En Mercados: Debido a las adendas de contratos, prórrogas y sugerencias de los usuarios y concesionarios, se han incrementado muy considerablemente y el soporte administrativo para la remodelación del perímetro exterior del mercado de San Agustín.
- Las comparecencias en la Unidad mantienen su incremento.
- Se duplicó el número de expedientes de tramitación de daños causados a bienes municipales.
- Mayor gestión de expedientes en materia de control y seguimiento de las concesiones.

- Crecimiento significativo de las devoluciones de avales relativos a contratos de obras y servicios, cuantificable en más de 100 puntos porcentuales, en relación al año anterior.
- Recepción al alza del número de documentos de entrada por Registro General, en el Departamento.
- Inspecciones semanales a los mercados municipales por parte del Jefe de la Unidad.
- Se detecta una disminución en las reclamaciones referentes a jardines, alumbrado y aguas, así como en procedimientos judiciales.

**Proyectos**

*Responsable:* Esteban y García-Aboal, Fernando  
*Dirección:* c/ Newton, 28. Polígono de la Grela  
*Teléfono:* 981184310

**MISIÓN**

El proyecto y ejecución de infraestructuras de la ciudad

**FUNCIONES**

- 1.- Elaboración de Proyectos.
- 2.- Seguimiento de Obras.
- 3.- Redacción de Informes y Documentos Técnicos.

**ÁREAS RESULTADO CLAVE**

- -

**OBJETIVOS DEL EJERCICIO**

Se priorizaron totalmente los trabajos relacionados con el cumplimiento del Plan FEIL (FONDO ESTATAL DE INVERSIÓN LOCAL aprobado por RDL 9/2008 de 28 de noviembre).

**COSTES**

		2007	2008	2009
<b>Gastos de Personal</b>	Imputación Directa	1.332.300,31	1.467.415,65	1.777.501,61
<b>Gastos Corrientes</b>	Imputación Indirecta	481.111,24	748.169,07	703.944,74
	Imputación Directa	0,00	0,00	0,00
<b>TOTAL GASTOS</b>		<b>1.813.411,55</b>	<b>2.215.584,72</b>	<b>2.481.446,35</b>

**RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD**

<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
Proyectos	P	Presupuesto (Euros)	27.200.874,08

<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
		Terminados (nº)	99
Obras	P	Presupuesto (euros)	23.879.900,46
		Terminados (nº)	116
Informes	C	Terminados (nº)	785
Resto trabajos	C	Terminados (nº)	76

## INDICADORES

<b>INDICADORES</b>			
<b>INDICADOR</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Trabajos iniciados (nº)	1.081	1.132	1.114
Proyectos terminados (nº)	59	121	99
Obras terminadas (nº)	56	69	116
Informes terminados (nº)	794	740	785
Resto trabajos terminados (nº)	58	101	76
Trabajos terminados (nº)	967	1.031	1.076
Trabajos anulados (% s/iniciados)	1,94	4,24	0,63
Trabajos en curso (% s/iniciados)	34,32	34,36	39,33
Importe total proyectos terminados (euros)	7.153.468,08	18.862.325,84	27.200.087,08
Importe total obras terminadas (euros)	4.199.767,69	5.423.811,42	23.879.900,46

## CONCLUSIONES

El RDL 9/2008 de 28 de noviembre aprobó el FONDO ESTATAL DE INVERSIÓN LOCAL (FEIL). De los 43,25 M€ que correspondieron a nuestra ciudad, se encomendó a este Departamento aproximadamente la mitad, tanto en número como en importe económico. Su efecto sobre la actividad del Departamento ya se había iniciado en el mes de diciembre de 2008 y se extendió a principios del 2009, en materia de proyectos. La incidencia en Obras corresponde plenamente a este ejercicio de 2009.

La repercusión en el aumento de los proyectos se refleja en el número de terminados: 99 respecto a la media aproximada de 75 en los últimos años, lo que supone un incremento de un 32%, si bien en el ejercicio anterior ya se había producido el máximo de 121, pues la mayor parte de los proyectos elaborados para el FEIL se habían terminado en el 2008. Pero donde resulta más significativo el

aumento es en el importe que pasa de una media anterior de 7 M€ a 18,862 M€ en 2008 y a 27,2 M€ en el 2009. Esto se entiende porque los proyectos de mayor envergadura no se terminaron hasta principios del 2009.

La repercusión del Plan FEIL se ve, mucho más nítidamente en las Obras pues debido al decalaje con los proyectos, éstas corresponden en su totalidad al ejercicio 2009. Así, el número de las obras terminadas pasa de 5,424 M€ a 23,88 M€, lo que casi supone multiplicar por 5 la cifra anterior. Asimismo el importe medio de las obras terminadas se eleva de aproximadamente 78.000 € a 205.861 €, dada la mayor cuantía económica de las obras del Plan FEIL en relación con las habituales de los presupuestos municipales de inversión.

Tras un pico en 2008 del 4,24% de trabajos anulados que corresponde al esfuerzo inicial realizado para ofrecer una amplia gama de proyectos que pudiesen ser incluidos en el Plan FEIL, sabiendo que muchos habrían de ser descartados, se retorna a los valores habituales.

Como consecuencia de la dedicación prioritaria a las actuaciones FEIL, se evidencia una acumulación de los trabajos en curso a fin de año. El número de los trabajos en curso ronda el 40% de los iniciados, siendo deseable retornar a valores próximos al 25% que se tenían hasta el 2006 y que reflejaban continuidad.

En cuanto al personal al servicio del departamento, ni ha habido bajas ni se ha cubierto ninguna de las plazas vacantes, según la Relación de Puestos de Trabajo vigente.

**Talleres, Conservación y Mantenimiento**

*Responsable:* Alcázar Sánchez Vizcaíno, José Enrique  
*Dirección:* c/ Newton s/n.  
*Teléfono:* 981184316

**MISIÓN**

La Unidad de Conservación y Mantenimiento tiene por objeto la reparación, conservación y mantenimiento de todos los espacios públicos, dependencias y edificios municipales, así como la zona rural del término municipal.

**FUNCIONES**

Poner los medios materiales y de personal de que dispone, para acometer las órdenes de trabajo solicitadas.

**ÁREAS RESULTADO CLAVE**

Atender prioritariamente y por importancia, las peticiones de aquellas dependencias municipales que desarrollen su trabajo en contacto con la ciudadanía.

Reducir el tiempo de ejecución de las órdenes de trabajo, con los medios que posee.

**OBJETIVOS DEL EJERCICIO**

Poner los medios materiales y de personal que dispone, para poder cumplir la misión que tiene asignada.

**COSTES**

		2007	2008	2009
<b>Gastos de Personal</b>	Imputación Directa	2.857.980,76	3.126.833,89	2.894.391,96
<b>Gastos Corrientes</b>	Imputación Indirecta	79.612,46	111.545,21	96.294,33
	Imputación Directa	10.737.441,90	11.733.223,31	11.917.278,73
<b>TOTAL GASTOS</b>		<b>13.675.035,12</b>	<b>14.971.602,41</b>	<b>14.907.965,02</b>

RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD

<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
Actividad	Clas.	Cuantificador	Resultado %
Alumbrado Público - reposiciones de arrancadores	P	Núm. reposiciones de arrancadores	710

<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
Alumbrado Público - reparación de luminarias	P	Núm. de luminarias	621
Alumbrado Público - reparación de cajas de conexión	P	Núm. de cajas de conexiones	129
Alumbrado Público - Reparaciones de líneas	P	Núm. de líneas	435
Alumbrado Público - reparación de soportes (báculos, columnas, brazos murales)	P	Núm. de soportes	305
Alumbrado Público - reparación sobre elementos varios de instalación (obra civil, revisión, mediciones, otros)	P	Núm. de actuaciones	456
Reparación y reposición de material metálico, de fontanería y eléctrico en dependencias municipales y vía pública	P	Núm. de actuaciones	420
Inspección y mantenimiento de fuentes de beber públicas	P	Núm. de fuentes de beber	183
Inspección, reparación y colocación de señales de tráfico	P	Núm. de señales	424
Pintado en dependencias municipales y vía pública	P	Núm. de actuaciones	24
Pintado de barrones de señales	C	Núm. de barrones	215
Pintado de bancos	P	Núm. de bancos	124
Albañilería en dependencias municipales	P	Núm. de actuaciones	49
Albañilería en la vía pública	P	Núm. de actuaciones	345
Taller de Obras - señalización tráfico (barrones, bandas rugosas, etc.)	P	Núm. de actuaciones	267
Colocación y retirada de hitos	P	Núm. de hitos	217
Colocación y retirada de bancos	P	Núm. de bancos	150

<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
Carpintería en edificios municipales y vía pública	P	Núm. de actuaciones	94
Confección y reparación de bancos de madera	P	Núm. de bancos	127
Facilitar transporte y conductores a las distintas dependencias, excepto Policía y Bomberos	P	Núm. de servicios prestados	9.750
Revisión anual Taxis	P	Núm. de taxis	522
Exámenes carné municipal de Taxista	P	Núm. de exámenes	133
Sustitución Taxis	P	Núm. de taxis	79
Revisión y sustitución ambulancias, vehículos fúnebres y transportes ligeros	P	Núm. de vehículos	98
Alumbrado Público - reposiciones de lámparas	P	Núm. reposiciones de lámparas	2.746
Alumbrado Público - actuaciones sobre centros de mando	P	Núm. actuaciones sobre centros de mando	2.896
Informes emitidos	P	Núm. de informes	700
Gestión expedientes Obras y Mantenimientos	P	Núm. de expedientes	25
Talleres y P.M. - control y tramitación órdenes de trabajo	P	Núm. de órdenes de trabajo	2.488
Tramitación facturas	P	Núm. de facturas	667
Control de combustible vehículos municipales	P	Núm. de litros	170.978

**INDICADORES**

<b>INDICADORES</b>			
<b>INDICADOR</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Núm. actuaciones Dpto. Conservación y Mantenimiento (Alumbrado y Talleres)	0	0	25.399
Núm. actuaciones Alumbrado Público	8.647	9.627	0



<b>INDICADORES</b>			
<b>INDICADOR</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Núm. de actuaciones Talleres y Parque Móvil	18.310	17.529	0
Núm. servicios de vehículos puestos a disposición de otras dependencias	10.850	10.860	9.750
Litros combustible consumido	189.432	189.623	170.978

### **CONCLUSIONES**

- El número de actuaciones, en función del personal disponible, ha sido elevado y por ello, satisfactorio.
- Se observa una pequeña disminución en algunas actuaciones, motivadas por la falta de personal, contratándose estos trabajos a empresas privadas.

## Medio Ambiente

*Responsable:* López García, Begoña

*Dirección:* c/ Real, 1

*Teléfono:* Ext. 60065

### MISIÓN

Formulación, planificación, y ejecución de criterios y políticas municipales que contemplen el medio ambiente de un modo integral y transversal para alcanzar, por medio de la educación ambiental y de la necesaria participación ciudadana, un desarrollo sostenible de nuestra ciudad en equilibrio ecológico y solidario con el planeta procurando, al tiempo, la consecución de una ciudad saludable y, en suma, habitable.

### FUNCIONES

Políticas y gestión en materia de:

Con carácter **HORIZONTAL:**

- Recuperación, regeneración y conservación de espacios (Monte de San Pedro, Parque Atlántico, Paseo Marítimo, Punta Herminia, Regeneración ecológica San Pedro-Bens; recuperación de pequeños entornos degradados)
- Gestión de sectores ambientales clave (Aguas de Consumo y residuales; Residuos y Limpieza Viaria; Energía; Aire, Ruido y Radiaciones; Suelo)
- Estrategia de Cambio Climático
- Playas y entorno litoral
- Ecología Local (Flora y Fauna local; Biodiversidad)
- Movilidad urbana sostenible (tranvía y metro ligero)
- Riesgos ambientales
- Consumo Sostenible
- Sanidad/Salud ambiental

Con carácter **VERTICAL:**

- Agenda 21 Local
- Educación en Sostenibilidad y Participación Ciudadana

### ÁREAS RESULTADO CLAVE

1.- Asegurar una prestación de calidad de los servicios públicos, sobre todo en los servicios básicos legalmente exigidos a los municipios: recogida y tratamiento de residuos, limpieza viaria, lacería y perrera municipal, saneamiento, salubridad pública,...

2.- Implantar instrumentos de planificación estratégica y operativa (Puesta en marcha de la Agenda 21 local, con sus correspondientes Planes de Acción), sobre todo en los denominados sectores ambientales clave, contando con la necesaria participación ciudadana y en coordinación con el resto de la organización municipal al tratarse de materias transversales.

3.- Realización y continuación de proyectos singulares y estratégicos: Paseo Marítimo y Tranvía; Bens y Monte de San Pedro; Punta Herminia, Depuradora y, en

general, la recuperación de espacios y entornos degradados. Asimismo, actuaciones constantes de mejora en el entorno litoral.

4.- Procurar el acceso a la información ambiental municipal disponible por parte de los ciudadanos y otras áreas de gestión. Participación en redes y foros de expertos nacionales e internacionales para el mejor conocimiento e intercambio de buenas prácticas. Fomento y apoyo a la creación de redes y espacios de encuentro propios.

5.- Incrementar el número de participantes en actividades de educación ambiental y mejorar la concienciación ciudadana.

6.- Asegurar e impulsar la colaboración y coordinación con otras administraciones competentes en la materia, de entidades, Universidad y, sobre todo de las empresas potencialmente más contaminantes en el marco de su responsabilidad social con el territorio.

7.- Incorporación de las mejores técnicas disponibles y TIC'S para el control de la contaminación, estableciendo canales de comunicación con otras Administraciones y organismos públicos, buscando sinergias y optimizando recursos.

## **OBJETIVOS DEL EJERCICIO**

### **ACTIVIDAD ADMINISTRATIVA, INSPECCIÓN AMBIENTAL Y EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA**

Los objetivos concretos por cada área temática de gestión son expuestos a lo largo de esta memoria, pero con carácter general:

- Mejora de los procedimientos, intentando la máxima simplificación, dando respuesta a las demandas ciudadanas y mejorando la calidad del Servicio.
- Aumento de trámites electrónicos e información web.
- Incremento del ratio de expedientes resueltos sobre iniciados Resolución y llamada personalizada a todas las SYR del Servicio. Siendo el Servicio del Ayuntamiento que más SYR recibe, dados los servicios básicos competencia del mismo, y dado el elevado número de infraestructuras ambientales (papeleras, contenedores...) y de servicios de elevada demanda ciudadana (control de aves, limpieza, sanidad, etc.) se hace necesario contar con mecanismos internos y de comunicación con las empresas concesionarias lo suficientemente ágiles y eficaces para cumplir con los plazos de resolución de las mismas.
- Plan de Inspección anual con campañas específicas, priorizando los ámbitos de actuación. Coordinación con la Policía Local para la priorización.
- Mantenimiento de los óptimos indicadores de ejecución presupuestaria.

## **PLAYAS**

- Mantenimiento de las 5 banderas azules y de las banderas Ecoplayas.
- Revisión y mantenimiento de la ISO 14.000 para las 5 playas (Indicador de gestión). Correcto mantenimiento de las infraestructuras y servicios de los arenales.
- Preservación de la calidad ambiental de las playas después de la celebración de la festividad de San Juan.
- Actuación en la playa del matadero y en la finca de "Los Mariño" en colaboración con Costas del Estado.

## **SANEAMIENTO Y AGUA**

- Mejora de los bombeos de alcantarillado y de su telegestión
- Mejora de la telegestión de la red en lo relativo a las aguas de los ayuntamientos limítrofes para detectar vertidos y plantear las mejoras técnicas y repercusiones económicas para la gestión de la futura depuradora y de la futura Ordenanza de vertidos
- Incremento del indicador de gestión relativo a metros de red y pozos y sumideros limpiados
- Reducir el número de quejas ciudadanas y expedientes iniciados relativos a mejoras en la red en los aspectos competencia del Área de Medio Ambiente
- Mejorar la actual depuración de aguas residuales dado su repercusión en la ISO 14.000 y bandera azul en playas. PLAN DE DETECCIÓN DE VERTIDOS A CAUCES PÚBLICOS
- Propuesta de acciones de limpieza y reparaciones técnicas necesarias en las 3 principales galerías de saneamiento de la ciudad

### **RECUPERACIÓN DE ESPACIOS Y PROYECTOS EN ENTORNOS NATURALES**

- Incremento de m<sup>2</sup> de terrenos recuperados procedentes de entornos degradados, con la creación de nuevos espacios de ocio y convivencia.
- Adecentamiento, desbroce y desescombrado de terrenos de propiedad municipal para evitar problemas de salubridad y riesgo de incendios.
- Mantenimiento de los espacios ya recuperados (Bens, San Pedro, 4 Vientos).
- Dotación de contenidos para el mirador del Monte de San Pedro y control de la actividad del elevador panorámico.
- Nuevo tramo del Paseo Marítimo y entorno de la depuradora.

### **SANIDAD (ANIMALES DOMÉSTICOS, CONTROL DE PLAGAS, EDIFICIOS, WC,S)**

- Mantenimiento de los estándares de calidad de los servicios del Plan Integral de Control de Aves; Lacería y Perrera Municipal y Servicios de Desratización, Desinfección y Desinsectación (DDD).
- Plan de Control de Animales de Compañía: incremento del indicador de adopciones y campañas de inspección específicas, en especial, con los perros potencialmente peligrosos.
- Mejora de las instalaciones de WC,S públicos, accesibilidad y mejora de la ratio de aseos públicos por habitante.
- Rápida respuesta administrativa y coordinación con otras áreas en los síndromes de Diógenes.

### **PLAN DE GESTIÓN DE RESIDUOS Y LIMPIEZA VIARIA**

- Mejora de la separación en origen y minimización del rechazo en la Planta de Nostián.

Para ello, y en especial:

\*Continuación con la aplicación de la Ordenanza de Residuos y Limpieza Viaria y de los procedimientos adecuados para su correcta gestión, en especial, seguimiento de los convenios firmados con diferentes sectores para la correcta separación y gestión

\*Estudios detallados de generación de "Grandes productores", en especial nuevos centros comerciales, posibles convenios de colaboración o acuerdos puntuales

- Acuerdo con SOGAMA para envío de los rechazos y permitir su valorización energética en vez de proceder a su depósito en vertedero, cumpliendo así con la jerarquía de tratamiento de residuos que exige la normativa
- Acercamiento de las infraestructuras de gestión de residuos y limpieza a los ciudadanos y minimización de su impacto visual (implantación de contenedores soterrados y contenerización de nuevas urbanizaciones)
- Agilización administrativa y rápida respuesta ciudadana de las SYR (el mayor porcentaje se encuentra en este apartado)
- Control específico de la concesión de mantenimiento de contenedores y papeleras, debido al incremento del gasto propiciado por actos vandálicos y control de los contenedores para uso privativo
- Rápida respuesta ciudadana en entrega y recogida de contenedores cedidos para actos públicos
- Incremento de materiales recuperados en origen y en Planta de Residuos
- Puesta en marcha del nuevo contrato de limpieza viaria y de sus novedades frente al anterior: nueva maquinaria y reforzamiento de ciertos servicios
- Incremento del número de solares de propiedad municipal a limpiar
- Control de actuaciones en vía pública competencia del Servicio de Medio Ambiente, en especial, control fiscal: reparto de prensa gratuita, reparto de publicidad en vía pública y contenedores de obra
- Plan de Mejora del Paisaje urbano (arte mural con artistas noveles y eliminación de grafitis y pintadas) y control del vandalismo

#### **PLANES DE ACCIÓN DERIVADOS DE LA AGENDA 21 LOCAL: REDES DE CALIDAD AMBIENTAL Y SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD AMBIENTAL**

En general:

- Consolidación de las redes ambientales y de mantenimiento de los planes de gestión sostenible, teniendo en cuenta que se trata en la mayor parte de los casos de herramientas complejas que incluyen modelizaciones, obtención y explotación de datos, intercambio y/o aportación de datos de otras entidades, transmisión a la web municipal e información ciudadana.
- Mantenimiento de la ISO 14.000 de las oficinas del Área de Sostenibilidad como imagen que se pretende proyectar y repercutir en el conjunto de empresas que trabajan en proyectos o prestan servicios competencia del Área.
- Conexión en tiempo real de ciudadanos y profesionales a los principales datos de medición de la calidad ambiental de la ciudad.
- Desarrollo de herramientas y obtención de datos que ayuden a la planificación general municipal y a la toma de decisiones globales para el desarrollo futuro de la ciudad (ejemplo: PGOU), y que permitan la adopción de medidas preventivas.

En especial:

#### **PLAN DE GESTIÓN SOSTENIBLE DE EMISIONES RADIOELÉCTRICAS (TELEFONÍA MÓVIL)**

- Mantenimiento de la red de vigilancia de emisiones radioelétricas
- Cumplimiento de la Ordenanza: Información de los Planes de implantación
- Actualización del inventario GIS

#### **PLAN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL AIRE**

- Mejora continua de la Red de Vigilancia y adaptación de los protocolos de comunicaciones
- Información ciudadana sobre los datos de las estaciones de control en tiempo real
- Mantenimiento del Plan de Control de Olores y de otras infraestructuras de la red de calidad de aire
- Puesta en marcha de una herramienta de predicción de la contaminación o de dispersión de la calidad del aire (proyecto SIPCAIA con la AEMET)
- Seguimiento de los PAI (planes de acción individualizados en materia de olores): Comunicaciones preventivas e informes de eventos de olor a las actividades incluidas en el Plan de Olores (Polígono A Grela, Puerto, Ártabra y Nostián) que cuentan con sus respectivos PAI

#### **PLAN DE GESTIÓN INTEGRAL DEL RUIDO AMBIENTAL**

- Mantenimiento y mejora continua de la red de vigilancia con estaciones de medición en continuo
- Actualización permanente del mapa de ruido
- Seguimiento de las medidas aprobadas en la Declaración de Zona Acústicamente Saturada (ZAS) del Orzán y entorno
- Puesta en marcha de la convocatoria de subvenciones para cambio de ventanales y mejora del aislamiento acústico en la zona ZAS
- Seguimiento de las Zonas de Especial Protección (ZEP) declaradas y estudio de nuevas zonas en aplicación de la Ordenanza de Convivencia
- Tramitación administrativa del ruido entre particulares

#### **PLAN DE ENERGÍA SOSTENIBLE Y PREVENCIÓN DEL CAMBIO CLIMÁTICO**

- Plan de gestión sostenible del alumbrado público: II Fase del mapa lumínico
- Continuidad y adopción de nuevas medidas derivadas de nuestra pertenencia a la Red española de Ciudades por el Clima: vehículos ecológicos en automóviles municipales o de concesiones municipales, buenas prácticas, semana de la movilidad, bonificaciones fiscales (ICIO e IVTM), impulso del portal web "compartir coche y aparcamiento", cooperación con EMVSA en la red de bicicletas públicas, subvenciones específicas en taxis, etc.

- Finalización del proyecto europeo PRACTISE
- Acciones a desarrollar en el barrio piloto de Los Rosales (cursos, campaña de concienciación, buzoneo de 5.000 folletos, etc.)
- Red de Energía Sostenible: cursos a desarrollar; boletín mensual y newsletter; 2º encuentro de la Red; creación del portal web de la Red
- Edificios municipales: señalizaciones de ahorro y eficiencia energética, campañas y spot interno de comunicación
- Seguimiento de las plantas de cogeneración municipales

#### **SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD AMBIENTAL**

- Incorporación de nuevos portales web a la web de Coruña sostenible: web de la red de energía sostenible
- Adaptación de redes existentes y compatibilidad de protocolos

#### **INVENTARIO DE ACTIVIDADES ECONÓMICAS**

- Puesta en marcha del proyecto

#### **EDUCACIÓN AMBIENTAL:**

- Continuación de los 5 Programas de educación ambiental en funcionamiento
- Celebración de la Semana de la Movilidad
- Concienciación ciudadana en la festividad del San Juan

#### **COSTES**

		<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
<b>Gastos de Personal</b>	Imputación Directa	1.145.725,68	1.174.341,28	1.517.282,88
<b>Gastos Corrientes</b>	Imputación Directa	27.641.559,47	28.303.978,62	30.485.568,67
	Imputación Indirecta	389.471,01	489.710,66	850.046,48
<b>TOTAL GASTOS</b>		<b>29.176.756,16</b>	<b>29.968.030,56</b>	<b>32.852.898,03</b>

#### **RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD**

<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
ACTIVIDAD SANCIONADORA, INSPECTORA GENERAL Y ADMINISTRATIVA GENERAL	P	Núm. expedientes iniciados	153
		Núm. expedientes finalizados	133

<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
		Euros sanciones impuestas	18.655,9
		Euros sanciones en voluntaria (con bonificación)	10.346,4
		Euros sanciones en apremio	7.985,5
		Núm. partes Policía Local	105
		Núm. actas/informes de comprobación Inspección en Medio Amb. (no sanidad ni agua)	314
		Expedientes varios de activ. admtva.	174
		Núm. expedientes Registro General Salida	3.455
CALIDAD DEL AIRE Y RUIDO AMBIENTAL	P	Actuaciones realizadas para gestión ruido ambiental	2
		Núm. subvenciones tramitadas para sustitución de ventanales	10
		Ruido. Núm. expedientes iniciados particulares	37
		Ruido. Núm. expedientes finalizados particulares	32
		Ruido particulares. Euros. Sanciones impuestas	736,84
		Calidad del aire. Herramientas de gestión en marcha	4
		Olores. Núm. de salidas programadas	8
		Olores. Núm. de informes de predicción semanal	15
DAÑOS	C	Núm. expedientes iniciados	8
		Núm. expedientes finalizados	3
		Euros daños abonados	2.120,25
		Euros daños pendientes	4.708,01
COGENERACIÓN Y AHORRO ENERGÉTICO. ESTRATEGIA	P	Núm. plantas totales en funcionamiento	4



<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
DE CAMBIO CLIMÁTICO		Núm. plantas producción energía eléctrica	4
		Núm. plantas de cogeneración	4
		Kw Potencia instalada total	6.425
		Kw/hora energía eléctrica producida en Nostián	5.255.307
		Kw/hora energía eléctrica vendida en Nostián	1.927.563
		Kw/hora energía eléctrica autoconsumo Nostián	3.327.744
		Kw/hora energía eléctrica producida en Bens	5.309.076
		Kw/hora energía eléctrica vendida en Bens	5.008.123
		Kw/hora energía eléctrica autoconsumo Bens	300.953
		Kw/hora energía eléctrica producida en S. Amaro	0
		Kw/hora energía eléctrica vendida en S. Amaro	0
		Kw/hora energía eléctrica autoconsumo S. Amaro	0
		Kw/hora energía eléctrica producida en S. Diego	0
		Kw/hora energía eléctrica vendida en S. Diego	0
		Kw/hora energía eléctrica autoconsumo S. Diego	0
		Núm. proyectos realizados en materia cogeneración y ahorro energético (energía solar)	1
		Núm. miembros de la Red de Energía Sostenible	66
		Núm. cursos de Gestión Energética realizados para miembros de la Red de Energía Sostenible	18

<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
		Núm. de encuentros físicos de la Red	2
		Núm. boletines de la Red publicados	4
		Núm. asistentes a cursos de gestión energética municipales	686
		Web Compartir coche. Núm. usuarios 2009	156
		Web Compartir coche. Núm. visitas totales 2009	3.928
		Web. Compartir Aparcamiento. Núm. visitas totales 2009	1.303
EDUCACIÓN AMBIENTAL	P	Núm. programas anuales E.A.	5
		Núm. centros escolares participantes programas E.A.	103
		Núm. escolares en los programas anuales de E.A.	5.733
		Núm. escolares participantes en actividades E.A.	8.436
		Semana de la movilidad: visitantes puntos información y exposición	5.000
		Núm. visitantes Planta Nostián escolares programa E.A.	670
		Núm. visitas Planta de La Telva Programa escolar Agua y Embalse de Cecebre	76
		Núm. visitas Planta Nostián Programa escolar Residuos	20
		Núm. visitas programa Veo-Veo	95
		Núm. visitas programa Aire	22
		Núm. visitas programa Energía	22

<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
HABILITACIÓN Y PRESUPUESTO	P	Núm. total facturas abonadas/ movimientos por habilitación	83
		Núm. contratos mayores nuevos	19
		Núm. contratos menores nuevos	45
		Núm. total de asistencias técnicas/servicios	38
		Núm. total de contratos de obra	19
		Núm. total de contratos de suministro	7
		Núm. total facturas tramitadas	622
LIMPIEZA VIARIA Y MALEZA	P	M2 diarios barridos con máquinas	712.000
		M2 diarios barridos manualmente	1.076.000
		M2 diarios baldeados	306.000
		M2 diarios fregados	144.000
		Kg excrementos caninos recogidos anualmente	6.210
		M3 anual desescombrado	2.791
		M2 anuales desbrozados	3.624.000
		Núm. de proyectos desbrozados/limpiezas de choque y otros	8
		Grafitis m2 limpiados a máquina	2.810
		Grafitis m2 despintado de fachadas	3.212
		Arte mural. Núm. murales realizados por artistas grafiteros	4
		Arte mural. Núm. de armarios de infraestructuras públicas decorados por artistas	1

<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
		Arte mural. Núm. muros realizados por artistas grafiteros	0
		Autorización reparto publicidad vía pub.	64
		Euros tasa de reparto periódicos gratuito	12.380,44
		Euros tasa reparto publicidad vía pública	14.315,26
MOBILIARIO URBANO DE LIMPIEZA Y RESIDUOS	P	Núm. contenedores totales Parque (soterrados no incluidos)-ORG-INORG	15.714
		Núm. contenedores RU domiciliario (vía pública)	8.731
		Núm. contenedores RU domiciliario inorgánico (vía pública)	4.751
		Núm. contenedores RU domiciliario orgánico (vía pública)	3.980
		Núm. contenedores RU privados	6.983
		Núm. contenedores privados entregados por Convenio Colaboración	17
		Núm. de contenedores de nueva implantación	323
		Núm. contenedores rotos repuestos	607
		Núm. contenedores quemados repuestos	62
		Núm. contenedores desaparecidos repuestos	1.990
		Núm. reparaciones en contenedores	6.435
		Sujeciones. Núm. rotas y reparadas	278
		Sujeciones. Núm. nuevas colocadas por el Ayuntamiento	50

<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
		Sujeciones. Núm. cambiadas de ubicación	65
		Núm. lavados de contenedores	263.700
		Núm. entrantes ejecutados	3
		Núm. contenedores pilas en centros colaboradores	1.329
		Núm. contenedores de papel-cartón en centros colaboradores	280
		Núm. iglús papel-cartón	431
		Núm. iglús vidrio	346
		Núm. moloks papel-cartón	212
		Núm. moloks vidrio	211
		Núm. papeleras	8.356
		Núm. reparaciones en papeleras	517
		Núm. de papeleras sustituidas	837
		Núm. papeleras desaparecidas	388
		Núm. papeleras quemadas	50
		Núm. de lavados de papeleras	28.285
		Núm. de soleras ejecutadas para alojar contenedores	0
		Núm. contenedores soterrados de papel-cartón	20
		Núm. contenedores soterrados de vidrio	19
		Núm. contenedores soterrados R.U. vía pública (orgánico)	35
		Núm. contenedores soterrados, vía pública (inorgánico)	95

<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
		Núm. reclamaciones SyR atendidas contenedores	1.385
		Núm. actos públicos con suministro puntual de contenedores (instalación y retirada)	131
		Núm. proyectos contenedores soterrados	1
		Núm. pintadas eliminadas de contenedores	2.378
		Núm. sardinadas con entrega de contenedores	183
		Sujeciones. Núm. repuestas por desaparecidas	43
		Sujeciones. Núm. reparaciones efectuadas	247
		Núm. contenedores cedidos para actos públicos (instalación y retirada)	1.111
PLAN CONTROL AVES	P	Núm. reclamaciones gaviotas	1.064
		Núm. reclamaciones palomas	67
		Núm. reclamaciones estorninos	0
		Núm. visitas realizadas por reclamaciones gaviotas	1.222
		Núm. tejados revisados gaviotas	2.124
		Núm. adultos retirados gaviotas	134
		Núm. nidos retirados gaviotas	907
		Núm. huevos y pollos retirados gaviotas	1.758
		Núm. visitas realizadas por reclamaciones palomas	41
		Núm. palomares urbanos localizados	2

<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
		Núm. visitas actuación y seguimiento de estorninos	960
PLAYAS	P	Núm. proyectos acondicionamiento	0
		Núm. proyectos instalación (duchas, fuentes, pasarelas...)	1
		Núm. de duchas/lava pies instalados	3
		Núm. de fuentes instaladas	0
		Núm. analíticas aguas playas con bandera azul	15
		Núm. proyectos actuaciones diversas	2
PROYECTOS DE RECUPERACIÓN DE ESPACIOS	C	Núm. de proyectos ejecutados para nuevas zonas	1
		Núm. proyectos ejecutados en zonas ya recuperadas (Bens, S. Pedro y Punta Herminia)	1
		Núm. proyectos varios	2
		Núm. viajeros elevador Monte S. Pedro	61.799
		Ingresos elevador panorámico Monte San Pedro	103.696
		Núm. visitantes Monte S. Pedro	417.998
TELEFONÍA MÓVIL	P	Planes de implantación informados	2
RESIDUOS	P	TN RU tratadas en Planta CORUÑA	115.869
		TN RU tratadas en Planta (Coruña+Consorcio)	192.676
		TN compost producido	1.718
		TNRU Inorgánico Coruña	73.086
		TN RU Orgánico Coruña	21.217

<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
		TN pilas	29
		TN papel-cartón recuperadas TOTAL	7.237
		TN papel-cartón monomaterial	5.682
		TN papel-cartón puerta a puerta	1.202
		TN papel-cartón centros colaboradores	353
		TN papel-cartón puntos limpios	207
		TN papel-cartón recuperadas en planta	1.100
		TN vidrio recuperadas TOTAL	3.502
		TN vidrio recuperado monomaterial	3.361
		TN vidrio recuperado puerta a puerta	140
		TN vidrio recuperado en planta	0
		TN puntos limpios	3.957
		TN muebles y enseres	1.753
		TN envases acero recuperados planta	1.324
		TN envases aluminio recuperados planta	32
		TN envases briks recuperados planta	184
		TN envases plásticos recuperados planta	1.419
		TN mascotas incineradas en horno	33,05
		Núm. mascotas incineradas a título individual	304
		Núm. mascotas incineradas a título colectivo	1.147



<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
		Núm. cadáveres entregados por serv. limpieza	13
		Litros gasóleo utilizado en horno de mascotas	7.540
		Euros tasa entrada en planta de privados	225.474,73
		Euros tasa ocupación vía de contenedores de obra	40.000
		Núm. convenios colaboración firmados	0
		TN compost entregado a particulares y empresas	345,54
		TN residuos privados entregados en planta	4.022
		TN residuos provenientes de empresas y concesiones de servicios mpales.	2.818
		TN madera recuperada en planta	2.256
		TN chapajo recuperado en planta	640
		TN cobre recuperado en planta	0
		TN total recuperado planta (Coruña+Consortio)	11.470
		TN mascotas procedentes de clínicas	19,2
		TN mascotas procedentes de particulares	6,1
		TN mascotas procedentes de Cespa y Servigal	-7,79
		TN compost producido	1.416
		Ingresos Ecoembes	1.290.279,81
		Ingresos Ecovidrio	88.659,61
<b>SANEAMIENTO Y AGUA</b>	<b>P</b>	Núm. expedientes iniciados	39
		Núm. expedientes finalizados	25

<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
		Núm. estaciones bombeo	11
		Núm. estaciones bombeo telegestionadas	2
		Núm. limpiezas red saneamiento programadas	1.178
		Núm. avisos urgentes atasco red saneamiento	892
		Núm. pozos y sumideros limpiados	20.664
		Kg. residuos limpieza red llevados a gestor autorizado	575.000
		Núm. proyectos ejecutados bombeos y saneamiento	0
		M3 agua tratados en La Telva	36.357.025
		Caudal máximo (m3) agua pretratada en Bens	34.340.500
		Kg residuos planta Bens llevados a gestor autorizado	601.120
		Núm. informes/actas Inspección Ambiental	11
SANIDAD Y PERRERA MUNICIPAL	P	Adopciones totales perrera	257
		Reclamaciones de particulares	156
		Núm. de entregas de animales por particulares	274
		Núm. perros retirados de la vía pública	405
		Núm. gatos retirados de la vía pública	169
		Núm. licencias solicitadas animales potencialmente peligrosos	40
		Núm. licencias concedidas animales potencialmente peligrosos	26
		Inscripción animales potencialmente peligrosos	16

<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
		Núm. renovaciones licencias animales peligrosos	7
		Edificios. Núm. de expedientes	47
		Edificios. Núm. informes inspección	99
		Núm. WC quioscos COGAMI	3
		Núm. WC químicos fijos	11
		Núm. actuaciones desratización programadas	3.981
		Núm. actuaciones desratización específica	52
		Núm. actuaciones desinsectación	25
		Núm. actuaciones desinfección	2
		Núm. expedientes sancionadores iniciados animales domésticos	85
		Euros sanciones de animales domésticos (voluntaria). Faltas leves	1.235
		Euros sanciones animales domésticos (apremio). Faltas leves	4.250,13
		Perrera. Núm. servicios realizados extra. (fuera horario)	243
		Sanidad. Núm. informes inspección sanidad animal	15
		Núm. gatos esterilizados	60
		Núm. expedientes sancionadores animales falta leve	63
		Núm. expedientes sancionadores animales falta grave	22
		Núm. expedientes sancionadores animales fin.	72

<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
		Adopciones vía web	49
SOLARES	P	Núm. expedientes iniciados	236
		Núm. expedientes finalizados	169
		Núm. actas/informes inspección	194
		Euros multas coercitivas impuestas en el ejercicio	300
		Núm. ejecuciones subsidiarias	0
		Núm. solares incluidos en el plan de incendios	1.143
		Núm. expedientes incendios	65
		Núm. expedientes maleza	165
		Núm. expedientes vertidos	6
TIC`S	P	Herramientas informáticas de apoyo a la gestión ambiental en funcionamiento	3
		Web Medio Ambiente. Núm. visitas totales	107.523
		Web Medio Ambiente. Núm. páginas visitadas	217.421
		Web Medio Ambiente. Núm. usuarios	90.573
TRANVÍA	P	Núm. proyectos realizados nuevas líneas	0
		Núm. proyectos realizados instalaciones	1
		Metros de línea en servicio	10.300
		Núm. vehículos en servicio	5

**INDICADORES**

<b>INDICADORES</b>			
<b>INDICADOR</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Solares % expedientes resueltos sobre iniciados	92,64	57,59	71,61

<b>INDICADORES</b>			
<b>INDICADOR</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Solares % expedientes iniciados de oficio	88,87	70,36	46,61
Solares % expedientes iniciados instancia parte	11,13	29,64	53,38
Alcantarillado % expedientes resueltos sobre iniciados	82	52,24	64,1
Alcantarillado % expedientes iniciados de oficio	14	38,8	17,94
Alcantarillado % expedientes iniciados instancia parte	86	61,2	82,06
Daños % expedientes resueltos sobre iniciados	50	66,67	37,5
Sanciones generales % expedientes sancionadores resueltos sobre iniciados	66,34	74,93	86,92
Sanciones generales % expedientes sancionadores iniciados por actividad inspectora/Polici�a Local	99,51	95,33	73,19
Sanciones generales % expedientes sancionadores iniciados por colaboración ciudadana	0,49	4,67	26,81
Sanciones generales % sancionadores resueltos por pago sanción	56	64,2	51,12
Sanciones generales % sancionadores resueltos por envío a apremio	2,23	23,3	30,07
Sanciones generales % sancionadores resueltos por estimación	1,71	5,8	5,26
Saneamiento y agua, núm. horas anuales dedicadas a limpiezas programadas red	5.555,5	6.977,75	7.840,5
Saneamiento y agua. Núm. horas anuales dedicadas a urgencias vía pública red	2.592,5	1.942,25	2.061,5
Saneamiento y agua. Núm. horas dedicadas a urgencias particulares red	2.065,5	1.903,5	1.853
Habilitación y presupuesto. % ejecución. Presupuesto inicial	9,77	97,74	98,03
Habilitación y presupuesto. % ejecución remanentes incorporados	85	97,14	93,79
Habilitación y presupuesto. % ejecución presupuesto total	95,58	98	97,81
Habilitación y presupuesto. % ejecución presupuesto inversión	81,7	95,92	72,12
Habilitación y presupuesto. % ejecución presupuesto gasto corriente	99,47	98,62	98,83

<b>INDICADORES</b>			
<b>INDICADOR</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Habilitación y presupuesto. % presupuesto transferido	1	2	3,2
Habilitación y presupuesto. % presupuesto gestionado por habilitación	0,02	0,12	0,05
Habilitación y presupuesto. % presupuesto anual en concesiones y contratos plurianuales	72,03	77,55	90,83
Residuos. % materia orgánica en contenedor de orgánico	0	0	73
Residuos. % materia orgánica en contenedor de inorgánico	0	0	32
Residuos. Kg envases recuperados por habitante	25,56	26,53	28,01
Residuos. Kg envases plásticos recuperados por habitante	4,72	5,45	5,77
Residuos. Kg envases papel-cartón recuperados por habitante	15,28	15,12	15,41
Residuos. Kg envases metálicos recuperados por habitante	4,93	5,26	5,5
Residuos. Kg briks recuperados por habitante	0,61	0,68	1,33
Residuos. Kg papel-cartón recuperados per cápita monomaterial	25,45	26,25	23,09
Residuos. Kg vidrio recuperados per cápita monomaterial	13,53	13,68	13,65
Residuos. Núm. empresas que disponen de servicio puerta a puerta	3.600	3.600	3.600
Residuos. Kg papel-cartón recuperados per cápita Total	38,2	37,8	29,41
Residuos. Kg vidrio recuperados per cápita Total	13,53	14,28	14,23
Limpieza viaria y Playas. M2 zonas nuevas a limpiar	12.400	17.680	9.000
Limpieza viaria y playas. % superficie total de arenales con bandera azul	85	85	85
Mobiliario urbano, maquinaria limpieza y residuos. % Parque contenedores repuesto (rotos, quemados, desapar.)	14,24	15,9	16,92
Mobiliario urbano, maquinaria limpieza y residuos. % incremento parque contenedores	1,43	1,2	2,09

<b>INDICADORES</b>			
<b>INDICADOR</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Mobiliario urbano, maquinaria limpieza y residuos. % contenedores 800 l. rotos sobre total de rotos	64,5	57,29	56,67
Mobiliario urbano, maquinaria limpieza y residuos. % contenedores 240 l. desaparecidos sobre total desaparecidos	66,62	68,45	63,96
Residuos. % Incremento kg. Papel-cartón puerta a puerta	57	-2,8	-16,97
Mobiliario urbano, maquinaria limpieza y residuos. % contenedores vía pública sujetos	99,9	99,9	99,9
Mobiliario urbano, maquinaria limpieza y residuos. Media habitantes por cada contenedor inorgánico (vía púb.)	52,7	52,6	51,79
Mobiliario urbano, maquinaria limpieza y residuos. Media habitantes por cada contenedor orgánico (vía púb.)	62,23	62,41	61,82
Mobiliario urbano, maquinaria limpieza y residuos. Media habitantes por cada contenedor de papel	429,5	384,26	371,12
Mobiliario urbano, maquinaria limpieza y residuos. Media habitantes por cada contenedor de vidrio	462,85	437,01	427,18
Mobiliario urbano, maquinaria limpieza y residuos. Media de habitantes por cada contenedor de pilas en centros colaboradores	216	204,6	183,48
Mobiliario urbano, maquinaria limpieza y residuos. Media litros en contenedores de papel por habitante	8,69	9,59	9,96
Mobiliario urbano, maquinaria limpieza y residuos. Media litros en contenedores de vidrio por habitante	6,87	6,86	7,02
Mobiliario urbano, maquinaria limpieza y residuos. Promedio diario de recogida de cada molok de papel	5,81	5,49	6,18
Mobiliario urbano, maquinaria limpieza y residuos. Promedio diario de recogida de cada iglú de cartón	2,8	4,75	4,91
Mobiliario urbano, maquinaria limpieza y residuos. Promedio diario de recogida de cada molok de vidrio	37,86	35,2	37,2

<b>INDICADORES</b>			
<b>INDICADOR</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Mobiliario urbano, maquinaria limpieza y residuos. Promedio diario de recogida de cada iglú de vidrio	24,93	48,8	51,12
Mobiliario urbano, maquinaria limpieza y residuos. Promedio kg papel recogidos por recogida	105,13	137,03	130,15
Mobiliario urbano, maquinaria limpieza y residuos. Promedio kg vidrio recogidos por recogida	476,16	687,01	712,25
Mobiliario urbano, maquinaria limpieza y residuos. Promedio diario de recogida de cada contenedor papel en centro colaborador	21,59	22,23	22,88
Mobiliario urbano, maquinaria limpieza y residuos. Promedio kg recogidos en cada contenedor papel en centro colaborador	92,53	87,73	79,04
Mobiliario urbano, maquinaria limpieza y residuos. Ratio papeleras/habitante	31,03	30,29	29,44
Mobiliario urbano, maquinaria limpieza y residuos. % incremento parque de papeleras	5,9	2,8	3,25
Mobiliario urbano, maquinaria limpieza y residuos. Ratio lavados anuales por papeleras	4,1	3,57	3,38
Mobiliario urbano, maquinaria limpieza y residuos. % parque papeleras reparado	17,17	29,84	6,18
Mobiliario urbano, maquinaria limpieza y residuos. % parque de papeleras desaparecido	2,46	2,26	4,64
Mobiliario urbano, maquinaria limpieza y residuos. % parque de papeleras sustituido	15,63	13,6	10,01
Mobiliario urbano, maquinaria limpieza y residuos. % parque de papeleras quemado	0,59	0,74	0,59
Plan Control Aves. % reclamaciones gaviotas/total reclamaciones aves	91,52	93,46	93,66
Plan Control Aves. % reclamaciones estorninos/total reclamaciones aves	0,14	0,25	0
Plan Control Aves. % reclamaciones palomas/total reclamaciones aves	7,69	5,95	5,9
Plan Control Aves. % resuelto reclamaciones gaviotas	100	100	100
Plan Control Aves. % resuelto reclamaciones palomas	100	100	100



<b>INDICADORES</b>			
<b>INDICADOR</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Plan Control Aves. Censo parejas reproductoras gaviota	910	934	903
Plan Control Aves. Censo individuos de paloma doméstica	26.170	27.350	28.625
Plan Control Aves. Censo estornino noviembre	77.000	56.000	46.600
Proyectos de recuperación de espacios. m2 terrenos recuperados	0	0	0
Tranvía. Núm. de viajeros transportados total	187.421	123.550	131.344
Tranvía. Núm. de viajeros transportados tarjeta Coruña Card	2.569	0	71
Tranvía. Recaudación	193.500	230.139	262.688
Educación ambiental. Ruta del Agua % participantes s/total programas escolares	30,44	28,5	34,36
Educación ambiental. Programa Veo Veo % participantes s/total	31,83	32,1	36,69
Educación ambiental. Programa Aire que nos rodea % participantes s/total	9,07	6,7	8,52
Educación ambiental. Programa Residuos Urbanos % participantes s/total	17,26	15,2	11,68
Educación ambiental. Programa Energía % participantes s/total	0,00	0,00	8,72
Sanidad. Edificios % expedientes resueltos sobre iniciados	48	51,85	61,7
Mobiliario urbano. Ratio lavados anuales por contenedor	29,29	30,4	-30,2
Animales domésticos. % de adopciones s/total de perros y gatos recogidos o entregados	27,08	33,88	37
Animales domésticos. % perros retirados de vía pública con microchip	59	21,5	24
Animales domésticos. % expedientes sancionadores resueltos sobre iniciados	68,75	68,92	80,95
Animales domésticos. % sancionadores iniciados de oficio	100	99	100
Animales domésticos. % de inscripciones Registro Municipal de Animales Peligrosos s/total licencias concedidas	0	0	61,53
Animales domésticos. % adopciones vía web	0	17,97	19

<b>INDICADORES</b>			
<b>INDICADOR</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Servicios de D.D.D. % reclamaciones resueltas	100	100	100
Solares % expedientes plan incendios	83,2	32	27,54
Solares % expedientes plan incendios finalizados	95,8	47,36	56,92
Solares m2 de superficie a limpiar (plan de incendios)	3.095.990	3.095.990	3.095.990
Solares % superficie a limpiar de propietario desconocido (plan incendios)	6,5	6,5	6,5
Solares % m2 superficie a limpiar de propiedad municipal (plan incendios)	9,62	9,62	9,62
Solares % m2 superficie a limpiar de propiedad privada conocida (plan incendios)	83,8	83,8	83,8
Solares % expedientes por riesgo de incendios	0	32	27,54
Solares % expedientes por maleza	0	58	69,91
Solares % expedientes de vertidos	0	10	2,54
Mobiliario Urbano. Promedio diario de recogida de cada soterrado de papel	0	4,37	4,08
Mobiliario Urbano. Promedio diario de recogida de cada soterrado de vidrio	0	28	20,6
Insp. amb. % de informes en solares y edificios s/total de informes	0	0	66,59
Cambio climático. Bonificaciones IVTM. Núm. informes favorables	0	0	18
Cambio climático. Núm. edificios municipales con señalizaciones de ahorro energético	0	0	20
Ruido particulares. % expedientes resueltos s/ iniciados	0	0	86,45
Ruido particulares. % expedientes estimados s/ resueltos	0	0	71,87
Aire. Estación con >núm. superaciones valores horarios SO2	0	0	0
Aire. Estación con >núm. superaciones valores horarios NO2	0	0	3
Aire. Estación con >núm. superaciones partículas PM10	0	0	12
Olores. Núm. eventos olor detectados	0	0	15

## CONCLUSIONES

### ACTIVIDAD ADMINISTRATIVA, INSPECCIÓN AMBIENTAL Y EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA

\* Se han incrementado, en general, los ratios de finalización de expedientes, aunque también, en general, ha habido menos que en el año anterior.

\* Destaca el dato de que por primera vez asciende de forma notable el número de expedientes iniciados por denuncia o reclamación ciudadana, tanto en el ámbito sancionador, como en solares, saneamiento y agua, etc., lo que demuestra también una mayor concienciación ciudadana.

\* En **solares** disminuye el núm. de expedientes frente al año anterior. La puesta en marcha del Plan de Incendios en 2007 con más de 1.000 expedientes iniciales permite en fecha actual contar con un inventario actualizado de parcelas y propietarios. El trabajo desarrollado en estos dos últimos años con un sinnúmero de comunicaciones y órdenes de ejecución ha creado "cierta conciencia" y muchos de los propietarios cumplen ya sus obligaciones sin necesidad de requerimiento (El % de expedientes incluidos en el Plan de Incendios ha pasado del 83,2 al 27,54). No obstante, lo que se incrementa cada año son los derivados de reclamaciones por maleza (casi el 70% de los expedientes) en parcelas de titularidad privada. En este caso, como en otros señalados en estas conclusiones, se plantea necesaria una revisión ya que un alto porcentaje de estas reclamaciones se refiere más a problemas estéticos que de salubridad pública y, en muchos casos, el nivel de exigencia ciudadana no se corresponde con la realidad. El 44,09% de la labor inspectora en 2009 estuvo focalizada en esta cuestión, lo que impide abordar otras cuestiones ambientales mucho más prioritarias.

\* Se mantienen los óptimos índices de ejecución presupuestaria, incrementándose cada vez más el % de presupuesto total destinado a contratos plurianuales por lo que el Servicio parte anualmente de un 90,83% de gasto comprometido, con lo que el resto es para desarrollo de nuevos proyectos. En el apartado económico destacar que disminuye sensiblemente el presupuesto gestionado por habilitación debido a que la gestión por esta vía ha resultado en 2009 mucho más lenta que la ordinaria.

### PLAYAS

\* En general, en 2009 se han cumplido los objetivos previstos. Como todos los años, se ha dedicado un importante esfuerzo presupuestario a reparaciones por actos vandálicos (barandillas, duchas, aseos, carteles de información, pintadas, etc.), además de los oportunos contratos de mantenimiento para elementos de las playas, megafonía, casetas y WC, etc.

\* Destacar el dispositivo organizado, en colaboración con Bomberos, Policía Local y las empresas concesionarias de recogida, limpieza, y mantenimiento de contenedores para el correcto desarrollo de la **festividad de San Juan** en las playas de Riazor, Orzán y las Lapas. El objetivo planteado se consiguió en su integridad de forma que, al día siguiente, los usuarios de las playas pudieron utilizarlas en óptimas condiciones de seguridad. Se intensificó el trabajo de los servicios de limpieza, se colocaron carteles indicativos de los elementos que no podían ser bajados a los arenales, se controló el acceso a los mismos, y se planteó un Plan de Recolocación de contenedores desplazados por toda la ciudad. Se instalaron por primera vez grandes contenedores de obra en los arenales de Orzán-Riazor para depósito de residuos, junto a monitores de la Concejalía de Igualdad

para concienciar a los usuarios del depósito de los residuos. No obstante esta iniciativa tuvo escaso éxito y es necesario incidir en la concienciación ciudadana.

\* También se realizó la obra de reordenación de la denominada "finca de Los Mariño" para integrarla en el Paseo Marítimo mediante su reconversión en mirador y ajardinamiento y las obras de accesibilidad y mejora en la Playa del Matadero, en colaboración con Costas del Estado.

### **SANEAMIENTO Y AGUA**

\* La actividad en 2009 estuvo centrada en la puesta en marcha de la futura depuradora, y en la elaboración de la Ordenanza de Saneamiento y Vertidos que se aprobará en 2010.

\* Ha sido muy intensiva la labor inspectora en vertidos a cauce público solucionándose todos los problemas detectados en aquello que afectaba a la competencia municipal, manteniéndose los debidos contactos con os órganos autonómicos correspondientes.

\* Se han cumplido los objetivos en lo relacionado con el mantenimiento y limpieza de la red, aumentándose las horas anuales dedicadas a limpiezas programadas y a urgencias. Asimismo, ha disminuido el número de expedientes relacionados con denuncias ciudadanas derivados de problemas en la red.

### **RECUPERACION DE ESPACIOS Y PROYECTOS EN ENTORNOS NATURALES**

\* Además de los contratos de mantenimiento existentes (Bens, San Pedro, 4 Vientos), para el resto de pequeños espacios ya recuperados se ha conseguido su mantenimiento gracias a la Brigada fruto del programa de Cooperación con la Xunta.

Este año 2009 se ha recuperado un nuevo espacio para ocio y convivencia en la zona de la calle Lázaro Cárdenas de 12.400 m, inaugurado en verano, y para 2010 se ampliará este mismo espacio.

\* También en 2009 se adjudicaron los contratos para la dotación de contenidos audiovisuales e interactivos, así como de los equipos necesarios, para el mirador del Monte de San Pedro, que se finalizarán en 2010. El elevador panorámico del Monte de San Pedro ha recibido 61.799 viajeros frente a los 84.516 del año anterior. No obstante, este año 2009 ha bajado sensiblemente el déficit de explotación de ambas instalaciones frente a 2008 al haberse disminuido ciertos gastos. Además los ingresos han aumentado, al haberse suprimido la tarifa de ida y vuelta (103.696 €).

### **SANIDAD (ANIMALES DOMÉSTICOS, CONTROL DE PLAGAS, EDIFICIOS, WC)**

\* Merece destacarse un año más el mantenimiento del nivel de calidad y eficacia en la respuesta y solución ciudadana del **plan de control integral de aves** que incluye, por una parte, el control poblacional de la gaviota patiamarilla, estornino pinto y paloma doméstica y, por otro, la atención y respuesta individualizada a las reclamaciones ciudadanas al respecto. Al mismo tiempo, las labores de limpieza de solares emprendidas desde el Servicio de Medio ambiente en el marco del Plan de Solares y de Prevención de Incendios, y los expedientes abiertos en materia de

sanidad de edificios coadyuvan de modo importante a impedir el asentamiento de palomas y gaviotas.

En el caso de la **gaviota patiamarilla** se observa un descenso del 3,32% de las parejas reproductoras frente al pasado año, lo que supone un éxito en el control de la nidificación. Este descenso se produce desde el año 2000, mostrando el período 2000-2009 un descenso global del 47,07% de parejas reproductoras. Con todo, las reclamaciones con gaviotas siguen suponiendo un 93% del total de reclamaciones por molestias de aves, si bien se resuelven el 100% de las mismas lo que demuestran los datos del núm. total de visitas realizadas que es superior al número de reclamaciones. Del total de visitas realizadas, el 55,45% son por nidificaciones y el 29,98% por caída de individuos. Los resultados globales que se pueden consultar en la memoria arrojan interesantes cifras de tejados revisados y de retiradas de adultos, nidos, huevos y pollos.

En el caso de la **paloma doméstica**, aunque en el período 2000-2009 ha habido una reducción de la población del 15,81%, en el período 2008-2009 ha habido un incremento del 4,66%. Este incremento se viene produciendo desde el año 2005, a pesar de los esfuerzos realizados desde el Servicio (labores de captura y cierre de palomares urbanos), pero el hecho de que desde agosto de 2004 no se realizan trampeos semanales en el Puerto de A Coruña al no haber contratado desde esa fecha a ninguna empresa destinada a tal fin, motiva que las palomas lleven más de cinco años obteniendo un alimento continuo, abundante y próximo y que lleva a que ejemplares de fuera de la ciudad acudan a ella para reproducirse. En cuanto a la temática de las reclamaciones, el 32,84% de las visitas realizadas son reclamaciones por caída de individuos; el 14,9% por cría colonial y el 13,43% por presencia de ejemplares.

En el caso de los **estorninos**, se consigue una reducción en 4 semanas de entre el 90 y el 99% de la población. Ya no se recibe ninguna reclamación ciudadana al respecto al estar totalmente controlados los dormitorios de estos ejemplares y sus épocas de cría. Lo que hace años suponía una auténtica "pesadilla" para muchos usuarios de parques y jardines es hoy un problema absolutamente resuelto gracias a las labores preventivas que cada año se realizan con más de 960 visitas anuales a los lugares de asentamiento y control de los períodos de nidificación.

En conclusión, se haría necesario un control similar en municipios litorales cercanos y mayor implicación de entidades como la Autoridad Portuaria.

\* En cuanto al **servicio de lacería y perrera municipal**, interesa destacar que cada año hay mayor número de entregas de animales en el propio centro municipal de animales de compañía: 149 en 2006; 232 en 2007; 263 en 2008 y 274 en 2009. Esto parece indicar que ya no hay una tendencia al "abandono" en vía pública sino su "entrega" en un centro específico a fin de que el animal pueda ser objeto de adopción. Observamos un avance muy importante en esta cuestión, lo que es importante porque por entregar un animal en el centro se cobran tasas que el ciudadano paga antes de abandonarlo en la vía pública. En este mismo sentido destaca también el número de reclamaciones efectuadas por los propietarios de perros recogidos de la vía pública (156 frente a las 111 del año anterior), que deben pagar las tasas por estancia y manutención. Este dato es muy importante ya que, a los efectos de esta Memoria de Gestión, figuran como "abandonados" todos aquellos animales recogidos de la vía pública que no son reclamados por sus particulares. Destacar que el 29% de los animales recogidos tienen microchip, y es en estos casos cuando el propietario suele acudir a buscarlos. Por tanto, se observa una lenta, pero progresiva, concienciación ciudadana en esta materia.

El porcentaje de adopciones ha sido del 37,13% frente al año anterior que fue del 39,43%. En este punto hay que señalar que en 2009 ha habido mayor incremento de gatos recogidos en vía pública debido a las campañas realizadas por el Servicio de Medio Ambiente que motivaron la captura de un número importante de gatos en aquellas zonas de fuerte alarma social debido a la presencia de felinos que generan perjuicios graves en viviendas dado su cercanía a las mismas. El porcentaje de adopciones es, prácticamente, en su totalidad de animales de la especie canina, y es por ello que la cifra de adopciones global baja. Aumentan, poco a poco, las adopciones vía web.

Se ha realizado una campaña específica de esterilización de gatos callejeros en colaboración con la entidad Aldea felina (en 2007 se había realizado una con la entidad Gatocán) que ha permitido la esterilización de 60 ejemplares en zonas de abundante presencia de felinos y de reiteradas reclamaciones ciudadanas (Barrio de las Flores, Dique de Abrigo y Santa Margarita). En este tema sigue siendo necesaria la concienciación ciudadana en cuanto a prácticas de alimentación que muchos ciudadanos realizan con estos animales. Además, se hicieron actuaciones específicas de recogida en estas zonas por parte del servicio de lacería.

\* En **sanidad de edificios**, si bien ha disminuido el número de expedientes, no por ello disminuye la actividad inspectora, pues ha habido más del doble de inspecciones en esta materia que expedientes iniciados (que acaparan el 22,5% de su actividad inspectora total). Con independencia de los casos más graves relacionados muchos de ellos con el síndrome de Diógenes, también en esta materia será necesario reconducir muchas de las reclamaciones ciudadanas que no derivan en ningún riesgo para la salubridad pública, o bien se mueven en el ámbito de las relaciones de vecindad, lo que obliga a la labor inspectora que muchas veces no deriva en ninguna actuación administrativa.

\* Se continúa insistiendo en la necesidad de **WC** automáticos y, en su defecto, de la apertura de alguno de los fijos que están actualmente cerrados. En su defecto, se continúa con la instalación de WC químicos portátiles, para lo que existe un contrato específico, pero las necesidades reclamadas por la ciudadanía no pueden ser atendidas por el momento en su totalidad ante la falta de dotación presupuestaria.

## **PLAN DE GESTIÓN DE RESIDUOS Y LIMPIEZA VIARIA**

\* Se han cumplido la mayor parte de los objetivos previstos. Se mantienen los ratios de contenedores y papeleras por habitante estando por encima de la media de ciudades similares. Aparentemente se produce una bajada en algunos ratios, pero es debido al incremento de población que registra el INE, puesto que todas las infraestructuras crecen.

\* Destacar la finalización de la **contenerización soterrada** en la zona de la calle Barcelona.

\* Sigue aumentando el número de **actos vandálicos** relacionados con contenedores y papeleras (el % del parque de contenedores repuestos por "rotos, quemados o desaparecidos" sigue aumentando y pasa del 9,90 del 2006 al 16,92 en 2009). Sin embargo merece destacarse el hecho de que el número de contenedores y papeleras quemado o roto ha disminuido sensiblemente frente al año anterior así como las reparaciones en papeleras, y sube sólo el indicador de "desaparecidos", lo que obliga a la reposición de estos elementos lo que provoca un aumento importante del coste del contrato de mantenimiento. Como objetivo este año 2009 y más en detalle en el 2010 se examinarán estos indicadores, empezando

por un mayor control de las reposiciones de contenedores privados muchos de ellos innecesarios dado el importante volumen de contenerización en la ciudad. Merece destacarse el dato de los **1.111** contenedores suministrados y retirados puntualmente para los 131 actos públicos desarrollados en la ciudad (espectáculos al aire libre, sardiñadas, fiestas, etc.).

\* **Las SYR relacionadas con contenedores** (1.385) ocupan el 30,54% del total de las recibidas (4.534) lo que genera una importante carga de trabajo. En este tema hay que señalar que este año fue especialmente significativo debido a las obras que se realizaron en el marco del FEIL lo que supuso alteraciones de ubicaciones y situaciones de provisionalidad, lo que exigiría una mayor coordinación interáreas. Por lo demás, dada la configuración de nuestro espacio urbano (33 km<sup>2</sup> y una fuerte densidad de población) la ubicación de estas infraestructuras cada vez es más compleja, produciéndose en el ciudadano la dicotomía de que las quieren cerca "pero no delante de su establecimiento ni de su portal" pero también quieren las plazas de aparcamiento que estas infraestructuras eliminan. Una ubicación puede generar hasta 5 o 10 SYR relacionadas con peticiones totalmente encontradas entre sí. La contenerización soterrada, aunque en algunos casos alargue la distancia para el depósito, se considera que es la que mejor se adecua a una ciudad de nuestras características.

\* **Mejoran cada año, de forma notable, los porcentajes de materiales recuperados en Planta y en origen**, y destaca el dato de las caracterizaciones realizadas por Ecoembes del porcentaje de materia orgánica en el contenedor de orgánico (73%) y de impropios en el inorgánico (32%). Después de 10 años del Plan de Residuos en nuestra ciudad son unos datos óptimos de reciclaje en origen. Esto ha permitido, **un año más**, el incremento de Toneladas recuperadas **en todos los materiales**. El único material que baja es el **papel-cartón** con carácter general consecuencia de la crisis económica que se nota de forma más notable en el cartón comercial, siendo por tanto el servicio puerta a puerta en el que más se nota el indicador de descenso (un 16,97% menos que el año anterior), lo que ha provocado que los kg de este material recuperados por habitante hayan bajado de 37,8 a 29,41, a pesar del esfuerzo realizado por la Planta de Nostión que incrementó bastante la recuperación de este material y de la subida del mismo en los puntos limpios. No obstante, y según datos facilitados por Ecoembes, nuestra ciudad no ha sido de las más afectadas por la crisis, y de hecho el descenso es de los más bajos. Destaca de forma importante el éxito de recuperación en **pilas** que nos vuelve a situar en la vanguardia en cuanto a ratios de recogida. Interesa destacar que estos esfuerzos en recuperación están sufragados, prácticamente en su totalidad, por los ciudadanos de A Coruña, en la medida en que los SIG de residuos apenas los cubren (así, y a título de ejemplo, las 4 rutas puerta a puerta no obtienen ningún pago por parte de Ecoembes, o las pilas del SIG de pilas). Ese será un objetivo para el 2010. Se realizó una campaña piloto con el SIG Ecopilas para sustitución de contenedores de pilas por otros de mayor capacidad y mejorados estéticamente.

\* Si bien es sabido que la generación de residuos aumenta cada año, las toneladas totales de entrada en Planta no han aumentado porcentualmente en nuestra ciudad, siendo el Consorcio el que sí las aumenta de forma importante. A Coruña mantiene estable su nivel de entradas, y aunque bajan las toneladas de orgánico-inorgánico recogidas en vía pública aumentan de forma importante los denominados "residuos privados" que entran en Planta a través de otros gestores distintos al de la recogida municipal. Esto es debido al esfuerzo llevado a cabo en los últimos años de evitar que en vía pública acudan los grandes productores y que se han ido llevando a la autogestión de residuos, lo que además supone un ingreso extraordinario municipal como es la tasa por entrada en Planta de estos residuos

privados que han subido un 52%. Asimismo, hay que destacar el esfuerzo llevado a cabo en los últimos años para disminuir el rechazo, de forma que se ha restringido al máximo la entrada de residuos que, de origen, pudiesen suponer un rechazo, es decir, de materiales no recuperables. Como el objetivo progresivo desde los dos últimos años es disminuir el rechazo, se trata de que estos residuos no aprovechables de origen se deriven a los gestores correspondientes (así, por ejemplo, además de los residuos portuarios ya no entran en Planta los residuos sanitarios de la ciudad). Se incrementan también las toneladas totales de los 4 puntos limpios de la ciudad gracias a la puesta en marcha de dos en los Polígonos Industriales lo que ha permitido recuperar una amplia cantidad de materiales asimilables a urbanos.

\* Desde el 25 de julio de 2007, fecha en que finaliza la vida útil del vertedero de Nostián, se envían los rechazos de la Planta de Nostián a vertedero autorizado. Según lo previsto en el acuerdo de colaboración firmado entre las plantas de Sogama y la de Nostián, para poder ser tratado el rechazo en Sogama debían de ejecutarse varias obras por parte de la segunda: Una nave para transformación del rechazo en CDR (combustible derivado de residuos) y otras obras en la Planta de Cerceda para facilitar el transporte del CDR a la nave de valorización. A su vez, SOGAMA, iniciará las campañas y obras necesarias para el envío de materia orgánica de otros Ayuntamientos de Galicia a Nostián para su transformación en compost. Actualmente están finalizadas ambas obras, y pendientes de autorización por parte de la Consellería desde hace meses. La situación está en un absoluto "impasse" hasta que salga a la luz el nuevo Plan de Residuos de Galicia.

\* En residuos procedentes de cadáveres de animales domésticos, han aumentado las Toneladas totales incineradas, pero para evitar la confusión que gira en torno a este dato, en la memoria se explica que más de la mitad de las mascotas incineradas provienen de clínicas, muchas de ellas ubicadas fuera del término municipal, que utilizan este servicio previo pago de la tasa fiscal correspondiente. El servicio del horno incinerador de A Coruña es uno de los pocos que existe en Galicia para el tratamiento final de estos residuos, siendo el único gestor de animales domésticos muertos dado de alta en el registro de productores y gestores de residuos de Galicia. Sigue destacando, como en otros años, el aumento progresivo de las incineraciones a título individual.

\* En el control de actos en vía pública competencia de este Servicio, han aumentado los ingresos por reparto de publicidad y por contenedores de obra. En este último caso, sólo se ha consignado el importe de los tres primeros trimestres del año, estando el último pendiente de liquidación. Este ha sido un trabajo intenso a lo largo de este año, pues hasta el pasado año las empresas autoliquidaban las ocupaciones de contenedores de obra. De acuerdo con la ordenanza, desde el 2009 las empresas comunican diariamente al Servicio sus ocupaciones, lo que lleva a la realización de auditorías periódicas por parte de la Inspección en las que si se detectan contenedores no comunicados se abre el oportuno sancionador, además de obligarse al pago de las tasas no abonadas. Es ahora el Servicio de Medio Ambiente quien realiza la correspondiente liquidación que envía al Área Económica lo que supone que se ha cumplido el objetivo previsto (hasta ahora se ingresaba casi más por reparto de publicidad con sólo 68 expedientes anuales que por todos los contenedores de obra. Se ha triplicado la cifra recaudada frente a 2008). Bajan los ingresos por reparto de periódicos gratuitos ya que, como consecuencia de la crisis, muchos han desaparecido y los que subsisten han disminuido el número de puntos de reparto en vía pública.

\* En limpieza viaria hay que destacar que este año 2009 ha sido el primer año de funcionamiento de la nueva concesión de limpieza viaria con una nueva imagen del



servicio no sólo en vestuario, sino que se ha implantado una oficina específica de atención al ciudadano para los temas de limpieza y residuos en la zona de la plaza de España, se han reforzado los servicios de repaso de tarde y, sobre todo, se ha incorporado nueva maquinaria al servicio, mucha de ella eléctrica o a gas. Se continuó con el **Plan de Arte mural** realizado con artistas noveles iniciado en 2006, aunque dada la escasez presupuestaria se han reducido sensiblemente el número de intervenciones.

\* Se incrementan también notablemente **los m2 desbrozados** en el término municipal gracias a la Brigada de Limpieza fruto del programa de Cooperación que todos los años se establece con la Xunta, además de los dos contratos que existen específicos para este fin. Este ha sido el año que más personas ha tenido la brigada (26) lo que ha permitido un éxito de las labores y la escasa incidencia de incendios en la ciudad en la época estival. Los solares de propiedad municipal se han controlado exhaustivamente manteniendo las franjas de especial protección que señala la ley de Incendios.

### **PLANES DE ACCIÓN DERIVADOS DE LA AGENDA 21 LOCAL: REDES DE CALIDAD AMBIENTAL Y SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD AMBIENTAL**

En General: En 2009 el protagonismo fundamental, en cuanto a desarrollo de actividades en el campo de la calidad ambiental, lo adquirió el proyecto europeo PRACTISE ENERGY. Durante ese año se culminó el proyecto y se llevaron a cabo todas las tareas previstas para el cumplimiento de objetivos, muchas de ellas de pequeño presupuesto pero de gran laboriosidad.

En otros campos se llevaron a cabo buena parte de las tareas previstas en los objetivos de la memoria de 2008, aunque condicionadas por el presupuesto y los medios humanos existentes. En este sentido, la incorporación de dos técnicos medios gracias al Programa de Cooperación con la Xunta en el tercer cuatrimestre del año permitió llevar a cabo proyectos que de otra forma precisarían de un horizonte temporal más amplio. En especial:

### **PLAN DE GESTIÓN SOSTENIBLE DE EMISIONES RADIOELÉCTRICAS (TELEFONÍA MÓVIL)**

En 2009 se informaron los dos Planes de Implantación presentados por las operadoras Telefónica y Vodafone y las alegaciones de los vecinos. Con motivo de esos trabajos se llevó a cabo la actualización del inventario en GIS y se integró con Google Earth, cruzando datos de catastro y PGOM. Esta es la labor del Servicio de Medio Ambiente en esta materia. Una vez aprobados los Planes, las ubicaciones exactas deben ser sometidas a licencia, que corresponde al Servicio de Licencias de Urbanismo, así como la tramitación de las denuncias sobre antenas ya existentes.

### **PLAN DE CALIDAD DEL AIRE**

Este Plan se basa en cuatro herramientas que están en funcionamiento: Inventario de emisiones, Red de Vigilancia de la Calidad del Aire (con 5 estaciones, incluidas las propias meteorológicas), Plan de Gestión de Olores con sus modelos de predicción y el SIPCAIA (Sistema integrado de predicción de la Contaminación Atmosférica).

Durante 2008 se continuó con el mantenimiento y mejora continua de la Red de Vigilancia. Si en 2008 estas mejoras se centraron en los sistemas de información a

la población, ampliando las pantallas de presentación de los datos en tiempo real existentes en cada una de ellas en previsión de futuras aplicaciones con sistemas interactivos o con el software de presentación de datos diseñado para la Semana de la Movilidad, en 2009 se iniciaron los trabajos de cambio del sistema de comunicaciones a otro basado en Internet con el objeto de reducir la factura telefónica e incrementar la periodicidad de suministro de los datos, que puede ser incluso en tiempo real. Se ha trabajado para procedimentar las tareas de gestión para posibilitar en un futuro próximo la certificación en el campo de la calidad. Para ello se ha realizado una contratación específica de desarrollo de procedimientos, aunque en este momento ya disponemos de un sistema de registro de datos validados e incidencias, desarrollado gracias a la participación de los técnicos antes mencionados. El convenio con el IUMA (Instituto Universitario de Medio Ambiente) sigue funcionando en el campo de la medición de partículas.

Continuando el trabajo iniciado en 2008, en 2009 se puso en funcionamiento el modelo de predicción de la contaminación atmosférica en colaboración con la AEMET (Agencia Española de Meteorología) después de determinados los procedimientos de integración de su modelo meteorológico, el Hirlam, con el municipal de calidad del aire y de la adquisición de un servidor ubicado en las dependencias de informática en el que se instaló todo el software necesario para la presentación de los mapas. Este proyecto, a diferencia de los datos de la red de vigilancia, permitirá "adelantarse a los acontecimientos" y posibilitar la adopción de medidas preventivas. Es un proyecto pionero en esta materia en el conjunto del Estado.

Por último, en 2009 se presentó el Informe sobre la calidad del aire de la ciudad en el período 2007-2008 y se revisaron todos los datos para su validación definitiva. Los resultados en este período han sido muy satisfactorios, alcanzándose unos porcentajes de datos válidos muy importantes. Igualmente se dejó contratado a finales de año el informe correspondiente a 2009 para su elaboración durante los primeros meses de 2010. Se ofrecen indicadores en esta Memoria sobre las escasas superaciones de los valores límite –muy por debajo de los máximos legales permitidos por contaminante- si bien son datos provisionales en espera del informe comentado.

En materia de olores, si en 2008 se realizó una gestión básica de los mismos ante la ausencia de presupuesto, en 2009 se puso en marcha un panel de campo para la comprobación de los episodios de olor, que continuará durante los primeros meses de 2010. Se ha contratado la calibración de expertos de acuerdo con la norma VDI 3940 a un laboratorio de referencia que está a la espera de la coordinación con los turnos con la Policía Local para su ejecución. Se han enviado 15 informes predictivos –correspondientes a los 15 eventos de olor detectados- a las 4 empresas que cuentan con sus PAI (planes de acción individualizados derivados del Plan de Gestión de Olores) para favorecer la adopción de medidas preventivas. Desde la puesta en marcha del Plan han disminuido, sensiblemente, los episodios de épocas pasadas.

### **PLAN DE GESTIÓN INTEGRAL DEL RUIDO AMBIENTAL**

**La Red de Vigilancia** cuenta con 6 estaciones fijas. Durante 2009 se ha adquirido el equipo ubicado en la Plaza de Azcárraga, pasando de un régimen de alquiler a uno de propiedad. Esta Red ha permitido la toma de decisiones para la protección de espacios frente al botellón –lo que ha permitido la declaración de nuevas **zonas de especial protección (ZEP)** (Santa Catalina, Durán Loriga y calles aledañas) y el seguimiento de la Zona Acústicamente Saturada del Orzán, posibilitando la

elaboración de los informes técnicos que se incorporaron a los correspondientes expedientes de declaración o a los de mantenimiento de dichas zonas.

En relación con la **zona ZAS**, se han mantenido a lo largo del año las oportunas reuniones de la Comisión de Seguimiento interáreas y la última con presencia de los representantes de vecinos y hosteleros y se ha realizado un informe anual en el que se concluye que no se dan aún razones objetivas que permitan la no continuidad de la declaración. Entre las medidas que le correspondía articular a este Servicio destaca la aprobación de **la Ordenanza de Subvenciones** para cambio de ventanales con 10 solicitudes, si bien en 2010 se espera reabrir la convocatoria a fin de poder agotar la dotación presupuestaria prevista. A Coruña es una de las pocas ciudades que cuentan con esta iniciativa municipal, ya que en el resto del Estado son, en general, iniciativas autonómicas. Asimismo, se realizó un inventario de locales en la zona a los efectos de comprobar titularidades, licencias y posibles caducidades que fue enviado al Área de Urbanismo.

Entre otra medida a adoptar figuraba la necesidad de la telegestión de los sonógrafos de los establecimientos, pero no fue posible la puesta en marcha de un sistema de telegestión, entre otras razones, por la renuncia de uno de los adjudicatarios y por la imposibilidad de exigir con carácter generalizado a todos los locales existentes en dicha zona la instalación de sistemas de comunicaciones hasta la reforma de la ordenanza, que pasa por su adaptación a la Ley Ómnibus y que se realizará en 2010.

En cuanto a la gestión administrativa del ruido, es necesario recordar que este Servicio de Medio Ambiente diligencia únicamente las **denuncias relativas a ruidos entre particulares** (las derivadas de locales o actividades económicas son competencia del departamento de Aperturas en Urbanismo). En todos los casos, los expedientes se inician a partir de actas y partes enviados por la Policía Local, si bien pocos de los enviados pueden tramitarse (37 iniciados) pues no se acompaña medición, o ésta no está bien realizada, o sin medición faltan elementos sustanciales en el acta que permitan su tramitación. Se hace absolutamente necesaria la dotación de medios técnicos y humanos en la Policía Local para tal fin. En cualquier caso, muchas de las denuncias recibidas se refieren claramente a relaciones de vecindad que deberían sustanciarse en ese ámbito. La reforma comentada de la Ordenanza de Ruidos incidirá en este aspecto.

## **PLAN DE ENERGÍA SOSTENIBLE Y PREVENCIÓN DEL CAMBIO CLIMÁTICO**

Se han desarrollado gran parte de los trabajos de la II Fase del **Mapa Lumínico**, cuya primera fase fue presentada en 2008 en el Paraninfo de la Universidad. El cambio de los 5.000 puntos de luz con motivo del FEIL 2008 ha exigido una actualización específica que ha retrasado el proyecto.

Se ha asistido a las asambleas y cursos de formación de la **Red de Ciudades por el Clima** si bien 2009 destaca por el proyecto **PRACTISE ENERGY** y el lanzamiento de los trabajos de la **Estrategia de Lucha contra el Cambio Climático de A Coruña**. Este año 2009 ha sido el de afianzamiento de la **Red de Energía Sostenible** creada el pasado año con un importante abanico de acciones desarrolladas.

Con relación al Practise, y a modo de resumen, destacan las siguientes tareas:

- 2º Encuentro de la Red de Energía Sostenible.

- Puesta en funcionamiento de la Web de la Red y mantenimiento de los contenidos de forma permanente: noticias, galerías fotográficas, documentos etc.
- Creación de un boletín mensual y de una Newsletter dirigida a las entidades que conforman la Red. (4 boletines publicados)
- Desarrollo de la formación en el barrio de Los Rosales con cursos de buenas prácticas, nuevas tarifas eléctricas, conducción eficiente y gestión energética en edificios residenciales.
- Desarrollo de la formación para los miembros de la Red de Energía Sostenible: 10 módulos de 5 horas de duración cada uno en diferentes sedes: Coeticor, ITG, ETS Caminos canales y Puertos, Colegio de Arquitectos, Asociación de Empresarios de A Grela y la Asociación de Empresarios de Pocomaco.
- El total de asistentes a todos los cursos realizados ascendió a **686**.
- Desarrollo de actividades de comunicación en los locales comerciales del barrio: adhesión de 60 actividades al comercio sostenible.
- Desarrollo de campaña de comunicación entre los vecinos: buzoneo de 5.000 folletos informativos.
- Diseño de campaña de comunicación en los MUPI de Los Rosales.
- Desarrollo de una aplicación de gestión energética a partir de la importación de datos de las facturas de Fenosa-Gas Natural en formato txt y depuración de datos para llevar a cabo la monitorización del consumo en edificios municipales.
- Campaña de señalización en 20 edificios municipales con mensajes de ahorro energético.
- Diseño de dos monolitos para la presentación de información relativa al proyecto, probados durante la semana de la movilidad.
- Diseño de un spot de comunicación interna para funcionarios (pendiente del departamento de informática para su distribución masiva).
- Desarrollo de campaña de comunicación interna en materia de eficiencia energética dirigida a responsables de departamentos.
- Asistencia a los Transnational Meeting de Rennes y Alessandria.
- Desarrollo de 2ª encuesta ciudadana en materia de concienciación en materia ambiental, como seguimiento de las políticas puestas en práctica con el Practise Energy.
- Desarrollo del Plan de acción de la Energía participado por miembros de la Red.
- Elaboración de infinidad de documentos periódicos de los diferentes paquetes de trabajo, informes finales, documentos metodológicos etc.

En definitiva, las actuaciones se llevaron a cabo en el **ámbito ciudadano, en el del propio ayuntamiento y en el de los stakeholders**. En el ámbito ciudadano, tomando como referencia el barrio piloto de Los Rosales, actuando de esta forma sobre el sector difuso: edificación y transporte, con medidas que pretendían cambiar hábitos ciudadanos. La encuesta reflejó diferencias sustanciales antes y después del proyecto en dicho barrio en relación con el resto de la ciudad.

En el ámbito municipal se llevaron a cabo otras medidas de concienciación encaminadas a acabar con los malos hábitos en el uso de la energía.

La Red de Energía Sostenible ha pasado de los 62 miembros a los 66, con las últimas adhesiones llevadas a cabo durante el encuentro de diciembre.

La Estrategia de Lucha Contra el Cambio Climático es una consecuencia del Proyecto Practise Energy y se acompaña de un Plan de Comunicación específico. Está en su fase inicial.

Otras acciones a destacar han sido los 18 informes favorables para las **bonificaciones en el IVTM**. Sólo se recibieron 19 solicitudes lo que demuestra un cierto grado de desconocimiento de la ciudadanía acerca de las mismas pues existen muchos vehículos en el mercado susceptibles de ser bonificados. Asimismo, destacar la puesta en marcha de la nueva concesión de limpieza viaria con maquinaria eléctrica y a gas.

El amplio abanico de acciones realizadas ha sido posible gracias al personal técnico que fue posible contratar durante 6 meses en el marco del programa de cooperación con la Xunta de Galicia.

### **INVENTARIO DE ACTIVIDADES ECONÓMICAS**

Durante 2009 se redactó el proyecto de inventario de la actividad económica municipal a partir de las aportaciones del grupo de trabajo creado al efecto, compuesto por personal del Área Económica, de Planificación y Urbanismo. Dicho contrato ha sido adjudicado al ITG y se empezará a desarrollar en 2010.

### **SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD AMBIENTAL**

Además de todo lo ya comentado en las distintas redes de vigilancia (aire, ruido, olores...) se continúa con el sistema de telegestión de los bombeos de la red de saneamiento y además de los portales web específicos para la adopción de animales de compañía, el servicio comparti2 y aparca2, y la del Practise. Este año ha sido la web de la Red de Energía Sostenible la que ha canalizado el 90% de la información.

El sistema de información ambiental ha estado condicionado por la falta de presupuesto. No obstante, como se comentó, se ha adquirido un servidor en el que se aloja actualmente el modelo de calidad del aire, ubicado en el servicio de informática, que dará cabida a la futura web de calidad ambiental que integre todas las herramientas.

Se han estado haciendo pruebas para instalar el sistema de presentación de datos de la semana de la movilidad en los paneles de las estaciones, si bien precisan una conexión a Internet que estará disponible con el nuevo sistema de comunicaciones.

## **Movilidad Urbana**

*Responsable:* Vales Ferreño, Ana María

*Dirección:* c/ Real, 1

*Teléfono:* 981 184200 Ext. 60104

### **MISIÓN**

La gestión y el desarrollo de la actividad administrativa en el ámbito de la movilidad urbana, aplicando los recursos materiales y personales existentes para la toma y ejecución de decisiones de competencia municipal, que nos lleven a conseguir una movilidad sostenible.

### **FUNCIONES**

La tipología básica de programación por departamentos y actividades a realizar en los mismos son las siguientes:

#### **Estación de Autobuses**

- Gestión de viajeros y viajes interurbanos.
- Gestión de locales concesionales.

#### **Departamento de Transportes**

- Gestión del servicio de transporte en autotaxis.
- Gestión del servicio de transporte en ambulancias.
- Gestión de transportes ligeros de mercancías.
- Gestión de transportes pesados.
- Gestión de transportes especiales.
- Autorizaciones a empresas para la realización de transporte escolar.
- Gestión de tarjetas de transporte sociales: discapacitados, desempleados, jubilados, escolares y universitarios.
- Demás materias relacionadas con el transporte de personas y mercancías en el término municipal.

#### **Departamento de Movilidad Urbana**

- Gestión de la concesión del transporte colectivo de viajeros mediante autobuses y tranvía turístico.
- Gestión de la concesión de vehículos abandonados.
- Gestión de la publicidad exterior.
- Redacción de pliegos de concursos de servicios auxiliares y contratos de obras de reparación y mantenimiento de la Estación de Autobuses.
- Gestión en relación con el desarrollo de Transporte Metropolitano.
- Elaboración del proyecto y ejecución del presupuesto.
- Demás materias relacionadas con la movilidad.

### **ÁREAS RESULTADO CLAVE**

ESTACIÓN DE AUTOBUSES: Se centró la actividad en ofrecer a los usuarios una mayor calidad y un uso de las instalaciones más racional, seguro y accesible.

DEPARTAMENTO DE TRANSPORTES: Se pretendió mejorar la atención al ciudadano mediante la modificación de los procedimientos de tramitación de expedientes, para conseguir mayor agilidad y menor coste, esto es, eficiencia.

DEPARTAMENTO DE MOVILIDAD: Se volcó el esfuerzo en dar cobertura a un modelo de ciudad que potencie el transporte público frente al privado.

### **OBJETIVOS DEL EJERCICIO**

#### 1. Desde el punto de vista de la movilidad:

- El principal objetivo ha sido la potenciación del transporte público, para lo cual se han adoptado una serie de medidas, entre las que cabe destacar las siguientes:
  - La elaboración del Carril bus en el eje principal de la ciudad
  - Se han incrementado 2 nuevos autobuses más a los recursos materiales existentes
  - Se ha comenzado con la incorporación de la mujer, siguiendo políticas de igualdad, en los autobuses
  - Se ha realizado la implantación masiva de la Tarjeta Millennium para transporte, teniéndose a final del ejercicio activas casi unas 110.000
  - Se han realizado políticas sociales con respecto al Transporte manteniéndose la Tarjeta General de modo universal costándole al usuario el importe de 0,68 € frente a una tarifa de 1,06 € y manteniéndose la Tarjeta Social en un coste para su usuario de 0,25 €.

#### 2. Desde el punto de vista de la sostenibilidad:

- Se ha continuado con la política de eliminación de vehículos abandonados, tanto en vía pública como en depósito; para lo cual se cuenta con la primera empresa gallega dedicada al reciclaje integral de vehículos, la compañía VFUs Armonía Galicia especializada en la descontaminación y en el desmantelamiento de los automóviles sin uso, clasificados por la Unión Europea como residuos peligrosos y de ahí su obligatorio reciclaje; la cual resultó adjudicataria en el concurso efectuado para la gestión de este servicio.

En este tema y en aras a potenciar la eliminación de los vehículos fuera de uso, se adiciona la posibilidad de que los ciudadanos puedan utilizar los servicios municipales cedidos en concesión para tramitar las bajas de sus vehículos, sin desplazamientos, sin trámites, y abonándose por la empresa concesionaria, en el acto de entrega de la documentación, 50 €.

**COSTES**

		<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
<b>Gastos de Personal</b>	Imputación Directa	902.857,74	1.051.658,43	1.035.083,36
<b>Gastos Corrientes</b>	Imputación Indirecta	423.836,10	503.313,74	464.869,17
	Imputación Directa	5.568.566,12	5.958.206,03	6.252.562,66
<b>TOTAL GASTOS</b>		<b>6.895.259,96</b>	<b>7.513.178,20</b>	<b>7.752.515,19</b>

**RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD**

<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
Gestión Estación de Autobuses	P	Núm. de bultos expedidos	7.124
		Núm. de bultos recibidos	6.234
		Núm. de bultos consignados	24.435
		Núm. expedientes de rendición de cuentas	12
		Aparcamientos autobuses	445
Contrato limpieza Estación de Autobuses	C	Gestión y fiscalización contrato	141.497,09
Contrato suministro vestuario personal Estación de Autobuses	C	Gestión y fiscalización contrato	4.770,35
Pago facturas reparación panel electrónico	P	Importe facturas	0
Contrato mantenimiento escaleras mecánicas	C	Gestión y fiscalización contrato	11.907,72
Contrato mantenimiento ascensores	C	Gestión y fiscalización contrato	14.910,56
Contrato mantenimiento equipo multifunción Brother MFC-9870	C	Gestión y fiscalización contrato	0
Contrato mantenimiento calderas Estación Autobuses	P	Gestión y fiscalización contrato	1.339,8
Contrato servicio vigilancia jurada edificio Estación Autobuses	C	Gestión y fiscalización contrato	149.906,04



<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
Proyectos reparaciones y mejoras Estación de Autobuses	C	Reparación ascensores	10.289
		Conexiones eléctricas	12.000
Movimiento autobuses	P	Salidas transporte regular hasta 15 km de distancia	49.678
		Salidas transporte refuerzo hasta 15 km de distancia	43
		Salidas transporte regular de 16 a 30 km de distancia	36.899
		Salidas transporte refuerzo de 16 a 50 km de distancia	215
		Salidas transporte regular de 31 a 50 km de distancia	8.478
		Salidas transporte refuerzo de 31 a 50 km de distancia	14
		Salidas transporte regular de 51 a 80 km de distancia	17.856
		Salidas transporte refuerzo de 51 a 80 km de distancia	166
		Salidas transporte regular de 81 a 200 km de distancia	15.368
		Salidas transporte refuerzo de 81 a 200 km de distancia	543
		Salidas transporte regular de más de 200 km de distancia	6.857
		Salidas transporte refuerzo de más de 200 km de distancia	174
		Llegadas transporte regular hasta 15 km de distancia	50.515
		Llegadas transporte refuerzo hasta 15 km de distancia	958
		Llegadas transporte regular de 16 a 30 km de distancia	37.214
		Llegadas transporte refuerzo de 16 a 30 km de distancia	125
Llegadas transporte regular de 31 a 50 km de distancia	8.322		

<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
		Llegadas transporte refuerzo de 31 a 50 km de distancia	71
		Llegadas transporte regular de 51 a 80 km de distancia	16.919
		Llegadas transporte refuerzo de 51 a 80 km de distancia	102
		Llegadas transporte regular de 81 a 200 km de distancia	15.162
		Llegadas transporte refuerzo de 81 a 200 km de distancia	416
		Llegadas transporte regular de más de 200 km de distancia	6.811
		Llegadas transporte refuerzo de más de 200 km de distancia	129
		Total salidas transporte regular	135.136
		Total salidas transporte refuerzo	1.155
		Total llegadas transporte regular	134.943
		Total llegadas transporte refuerzo	1.801
		Movimiento total entradas y salidas autobuses	273.035
Licencias Transporte escolar	P	Autorizaciones expedidas	361
Gestión concesión transporte colectivo urbano	P	Núm. expedientes cuenta resultados	1
		Ingreso subvención estatal	1.666.767,75
		Núm. exptes. modificación de tarifas	1
		Núm. exptes. de la subvención a las tarjetas sociales	1
		Reclamaciones y quejas	15
		Oficios e instrucciones	22

<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
		Convenios suscritos con entidades públicas y privadas	2
		Tarjetas- bus pensionistas expedidas	1.144
		Tarjetas - bus parados expedidas	2.313
		Tarjetas- bus minusválidos expedidas	225
		Tarjetas-bus escolares expedidas	1.771
		Tarjetas- bus universitarios expedidas	2.707
		Total exptes expedición tarjetas sociales	8.160
		Núm. expedientes renovación tarjetas pensionistas	2.860
		Núm. exptes. renovación tarjetas parados	4.057
		Núm. exptes. renovación tarjetas minusválidos	240
		Núm. exptes. renovación tarjetas escolares	2.148
		Núm. exptes. renovación tarjetas universitarias	758
		Total exptes. renovación tarjetas sociales	10.063
		Núm. exptes. duplicidad tarjetas pensionistas	1.249
		Núm. exptes. duplicidad tarjetas parados	807
		Núm. exptes. duplicidad tarjetas minusválidos	163
		Núm. exptes. duplicidad tarjetas escolares	1.595
		Núm. exptes. duplicidad tarjetas universitarias	472

<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
		Total exptes. duplicidad tarjetas sociales	4.286
		Núm. viajes realizados con tarjetas generales	10.382.771
		Núm. viajes realizados con tarjetas sociales	2.959.083
		Núm. viajes realizados con tarjeta universitaria e INEF	514.362
		Núm. viajes abonados en metálico	6.082.080
		Núm. de viajes de enlace	986.388
		Núm. de viajeros	21.074.578
		Núm. viajeros tranvía de rodadura fija	131.273
		Núm. viajes otras entidades	149.894
Auto-Taxis	P	Carné municipal de conducir expedidos	155
		Carné municipal de conducir duplicados	11
		Tarjetas identificativas expedidas (titulares y asalariados)	210
		Núm. exptes. sustitución de vehículos	79
		Transmisiones de licencia	13
		Certificados expedidos	84
		Expedientes sancionadores	22
		Núm. exptes. bajas temporales	2
		Núm. exptes. revisión	1
		Núm. licencias revisadas	522
		Núm. exptes. modificación de tarifas	1
		Oficios, instrucciones y otros	88
		Expediente Calendario Alvedro	1

<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
		Exptes. subvenciones medios de seguridad (GPS y/o mamparas)	1
		Subvenciones adjudicadas medios de seguridad (GPS y/o mamparas)	146
		Exptes. subvenciones vehículos híbridos	1
		Subvenciones adjudicadas vehículos híbridos	6
Licencias transportes pesados	P	Núm. exptes. autorizaciones para circular en vías urbanas	268
		Núm. exptes. acompañamiento policial transportes especiales	26
		Expedientes sancionadores	7
Transportes ligeros	P	Licencias existentes a 31.12.2009	43
		Núm. exptes. revisión	1
		Núm. licencias revisadas	30
		Bajas	7
		Oficios y otros	6
		Núm. exptes. sustitución de vehículos	2
Ambulancias y fúnebres	P	Licencias existentes a 31.12.2009	11
		Alta licencias	0
		Baja licencias	0
		Vehículos adscritos a las licencias a 31.12.2009	78
		Altas vehículo	13
		Bajas vehículo	41
		Núm. exptes. de revisión	1
		Núm. vehículos revisados	91
		Certificados expedidos	3

<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
		Informe de legalidad a la Xunta	2
Retirada y tratamiento vehículos abandonados	P	Canon vehículos abandonados en depósito	8.081,28
		Canon vehículos abandonados en vía pública	1.790,43
		Importe total canon vehículos abandonados	9.871,71
		Núm. resoluciones de declaración de residuos	16
		Núm. vehículos abandonados en vía pública declarados residuos	77
		Núm. vehículos abandonados en depósito declarados residuos	179
		Núm. total de vehículos abandonados declarados residuos	256
Expedientes de Movilidad Urbana	P	Licencias monoposte (núm. exptes.)	11
		Instalación de lonas (núm. exptes.)	2
		Instalación de carteleras publicitarias (núm. exptes.)	15
		Otros (marquesinas, carril bus, señalización)	14
		Núm. expedientes instalación de banderolas publicitarias	13

**INDICADORES**

<b>INDICADORES</b>			
<b>INDICADOR</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Núm. de viajes realizados abonando con tarjeta	13.950.691	14.646.713	14.842.604
Núm. de viajes realizados abonando en metálico	7.481.522	7.058.599	6.082.080

<b>INDICADORES</b>			
<b>INDICADOR</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Núm. viajeros autobús urbano	21.473.951	21.745.721	21.074.578
Núm. bultos expedidos	8.435	8.379	7.124
Núm. bultos recibidos	6.815	7.115	6.234
Núm. bultos consignados	28.999	28.884	24.435
Total salidas de autobuses	137.934	137.592	136.291
Total llegadas de autobuses	138.760	138.596	136.744
Grado de ejecución del presupuesto (%)	97,61	92	96

### **CONCLUSIONES**

En definitiva, en el ejercicio 2009, se ha pretendido conseguir una movilidad sostenible, adaptando los escasos recursos a las crecientes necesidades y demandas de los ciudadanos, todo ello mediante el 100% de la ejecución presupuestaria.

## **Urbanismo**

*Responsable:* Cerezales Fernández, Alfredo

*Dirección:* c/ Parque, s/n

*Teléfono:* Ext.59006

### **MISIÓN**

Llevar a cabo una ordenación racional del suelo y su gestión urbanística, de acuerdo con las necesidades demandadas por los ciudadanos en particular, y por la ciudad en general, favoreciendo el crecimiento y desarrollo económico de la misma. Igualmente, corresponde al Área de Urbanismo la gestión del patrimonio municipal de suelo y la intervención administrativa en actos de edificación y usos de suelo, mediante los procedimientos de licencias, disciplina urbanística y conservación de la edificación.

### **FUNCIONES**

- Formular y desarrollar el planeamiento, estableciendo el régimen y uso del suelo
- Dirección y control de la gestión urbanística
- Ordenar las actividades y uso que el suelo soporte
- Controlar y velar por la seguridad de las edificaciones
- Gestionar el patrimonio municipal

### **ÁREAS RESULTADO CLAVE**

Promover las actuaciones necesarias que permitan llevar a cabo los proyectos de urbanización y delimitación del suelo por sectores o polígonos que exija el crecimiento y desarrollo económico de la ciudad.

Desarrollar los sistemas implantados de elaboración y control para la tramitación de los expedientes de expropiación, permutas, adquisición de suelo, reparcelación o compensación que, por razones urbanísticas, se tengan que llevar a cabo.

Dotar de los medios materiales, personales y técnicos necesarios que permitan agilizar la resolución de los expedientes.

### **OBJETIVOS DEL EJERCICIO**

Se reseñan a continuación los objetivos estratégicos, independientemente de las tareas que derivan de la planificación anual correspondiente a cada departamento o servicio integrado en la Dirección de Urbanismo:

1.- Continuar con las labores de apoyo a la redacción del Plan General de Ordenación Municipal contratado con el equipo del profesor Joan Busquets, cuyo objetivo más inmediato es la aprobación inicial del documento, y el sometimiento del mismo al trámite de información pública.

2.- Continuar la tramitación del proyecto de reparcelación para la gestión del suelo urbanizable del Sector 10 "Parque Ofimático" y ultimar el proyecto de urbanización del citado ámbito.



3.- Obtener el suelo necesario para la construcción de un nuevo tramo de la Tercera Ronda de Circunvalación de la ciudad, de acuerdo con los convenios firmados con la Xunta de Galicia.

4.- Realizar un estudio acerca de la racionalización de procedimientos del Área, con especial incidencia en los relativos a la Intervención Urbanística, en orden a lograr una mayor agilidad de los mismos.

**COSTES**

		2007	2008	2009
<b>Gastos de Personal</b>	Imputación Directa	3.240.287,53	2.978.390,43	3.046.001,50
<b>Gastos Corrientes</b>	Imputación Directa	1.206.818,01	1.174.208,04	1.200.836,44
	Imputación Indirecta	1.099.682,84	1.142.658,22	1.075.840,07
<b>TOTAL GASTOS</b>		<b>5.546.788,38</b>	<b>5.295.256,69</b>	<b>5.322.678,01</b>

**RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD**

<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
Control de la legalidad urbanística	P	Expedientes de restablecimiento de la legalidad y sancionadores	342
		Otros expedientes de disciplina urbanística	160
Instrumentos de planeamiento	P	Estudios de detalle	4
		Planes parciales	1
		Planes de sectorización	0
		Planes especiales	0
		Modificaciones puntuales del PGOM	4
		Excepciones de planeamiento	0
Actuaciones de gestión urbanística	P	Proyectos de equidistribución	0
		Proyectos de reparcelación	1
		Proyectos de expropiación	4

<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
		Expedientes de ocupación directa	0
		Modificación de delimitación de ámbito	0
		Proyectos de urbanización	10
		Proyectos de obras ordinarias y demoliciones	0
Autorización y supervisión de las actividades y usos del suelo	P	Núm. de licencias de obra concedidas	952
		Número de licencias de actividades	678
Control y vigilancia en materia de seguridad de las edificaciones	P	Expedientes de ruinas tramitados	914
		Informes elaborados en materia de ruinas	994
		Expedientes ITES	587
Expedientes de patrimonio	C	Enajenaciones directas (parcelas sobrantes y viviendas realojo)	1
		Adquisición de bienes	0
		Concesiones demaniales	7
		Deslinde propiedades municipales	0
Ingresos urbanísticos	P	Por venta de parcelas sobrantes	10.913,4
		Por venta suelo	0
		Por venta de viviendas para realojos	0
		Importe recibos emitidos ordenanza 1 (obtención certificados y copias planos)	6.754,77
		Importe recibos emitidos ordenanza 3 (otorgamiento de licencia de obra)	1.096.129,79
		Importe recibos emitidos ordenanza 4 (otorgamiento licencia de apertura)	290.184,95

<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
		Importe recibos emitidos ordenanza 11 (otorgamiento licencias 1ª ocupación)	1.532.109,28
		Importe recibos emitidos ordenanza 17 (ICIO)	3.747.063,78
		Importe recibos emitidos ordenanza 34 (obtención de copias)	1.168,24
		Importe recibos emitidos ordenanza 9999 (publicación BOP)	736
Registro de salida	C	Núm. documentos de salida aperturas	4.038
		Núm. documentos de salida gestión del suelo	1.790
		Núm. documentos de salida registro	79
		Núm. documentos de salida licencias	3.958
		Núm. documentos de salida ruinas	3.256
		Núm. documentos de salida planeamiento	418
		Núm. documentos de salida disciplina	1.697

**INDICADORES**

<b>INDICADORES</b>			
<b>INDICADOR</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Número de licencias de obra	1.611	1.782	952
Número de licencias de actividades	758	631	678
Número de expedientes de deficiencias y ruinas	766	875	914
Número de informes de la unidad de ruinas	1.142	1.164	994
Número de expedientes en materia de control de legalidad urbanística	915	649	502

<b>INDICADORES</b>			
<b>INDICADOR</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Ingresos urbanísticos por recibos emitidos (tasas e impuestos)	12.540.695,32	21.804.853,37	6.674.146,81
Ingresos por venta de patrimonio	722.880,39	3.217.502,08	10.913,4
M2 de suelo obtenido para sistemas generales	109.488,97	61.082,83	7.859,39
M2 de suelo obtenido para dotaciones locales	14.678,99	77.391,51	262.481,32
M2 edificables en suelo uso residencial	5.244,24	24.560,5	41.004,34
Registro de salida	15.793	0	15.236

## CONCLUSIONES

La dedicación del Departamento de Planeamiento a los objetivos fijados de apoyo al equipo contratado para la redacción del documento de plan general ha sido completa durante todo el año; tal circunstancia queda evidenciada en una visualización comparativa de los instrumentos de planeamiento tramitados, los cuales han acusado la dedicación completa del departamento a esta actividad; con ello se ha alcanzado el objetivo fijado para el presente año, en el que se pretendía alcanzar la aprobación provisional del documento de PGOM quedando sometido el citado acuerdo al trámite de información pública a efectos de presentación de alegaciones. Asimismo, se ha adoptado acuerdo de suspensión de licencias.

En la actividad de gestión del suelo para la ejecución del planeamiento, se han tramitado con normalidad y celeridad los proyectos de urbanización presentados. Por lo que se refiere a los proyectos de equidistribución previos, se constata un descenso cuantitativo del número de los tramitados; no obstante, por su extensión, ámbito e importancia, hay que decir que los objetivos del departamento quedan satisfactoriamente cumplidos al haberse ultimado la tramitación, por el sistema de cooperación, del sector de suelo del Parque Ofimático, habiendo sido aprobado definitivamente en el presente ejercicio. Con la aprobación del proyecto de reparcelación, se va a poner en el mercado una importante bolsa de suelo residencial, destinado a la construcción de viviendas libres y de protección. Pese al descenso del número de expedientes de gestión de suelo, el proyecto de Parque Ofimático permite superar el número de m2 de suelo obtenidos para sistemas locales (262.481 m2), triplicando así la superficie obtenida para dotaciones locales respecto al ejercicio anterior, y suponiendo el 98% de lo obtenido el presente año. Queda pendiente la contratación de las obras de urbanización para el próximo año.

En cuanto a la obtención de terrenos destinados a sistemas generales, la superficie de suelo obtenida para la ejecución del sistema general viario correspondiente al cuarto tramo de la tercera ronda de circunvalación es de 7.859 m2; los citados terrenos han sido puestos a disposición de la Xunta de Galicia, en cumplimiento del convenio formalizado, para la construcción de la citada infraestructura viaria sobre suelo propiedad del Ayuntamiento, quedando casi ultimado otro tramo complementario cuya obtención deberá ultimarse en el primer trimestre de 2010.

En el Servicio de Intervención y Disciplina Urbanística se ha producido, durante el último semestre del año, un profundo estudio relativo a la reorganización y racionalización de los procedimientos de licencias, tanto de obras como de aperturas. Fruto del diagnóstico de la situación, realizada de forma paralela a las labores de depuración, ordenación física y archivo de expedientes, se trabajó en el diseño de unos procedimientos más ágiles, en consonancia con el espíritu de la Directiva Europea de Servicios. Todos estos trabajos resultaron amparados por la cobertura normativa que supuso la promulgación, en el mes de diciembre, de las normas para la transposición al ordenamiento español de la citada normativa de la directiva comunitaria.

Así, quedaron definitivamente fijados en su diseño, los nuevos procedimientos que se aplicarán en las solicitudes de las licencias urbanísticas de obras y apertura de establecimientos, asumiendo ya como propios en la actividad urbanística del Ayuntamiento los objetivos de simplificación administrativa y revisión de los procedimientos de autorización. La puesta en marcha de los mismos, durante el año 2010 va a suponer un cambio radical en la actividad administrativa, por la cual la intervención administrativa previa (plasmada en la concesión de licencia) va a quedar sustituida por un control a posteriori (del acto de los administrados de declaración responsable y comunicación previa), lo cual incidirá en los procesos de trabajo de las secciones de licencias y disciplina; quedarán por resolver los problemas que se planteen en la práctica de estos innovadores procedimientos, revolucionadores de la tradicional praxis administrativa.

Por último, se observa una significativa disminución de los ingresos por licencias, motivado por la propia dinámica de la situación económica actual.

## **Vivienda y Rehabilitación**

*Responsable:* Moran Calero, Teresa

*Dirección:* Puerto, Oficina de Rehabilitación

*Teléfono:* Ext. 44157

### **MISIÓN**

Impulsar las políticas de rehabilitación y conservación del patrimonio construido, de regeneración de espacios urbanos y mejoras de la calidad de la habitabilidad de las viviendas, con el doble fin de conseguir elevar el nivel de la calidad de vida de la ciudadanía y la puesta en valor del patrimonio cultural.

### **FUNCIONES**

#### **1. DESARROLLO DE LOS CONVENIOS DE LAS ÁREAS DECLARADAS DE REHABILITACIÓN INTEGRAL.**

- Realizar estudios y diagnósticos de las necesidades existentes en el municipio, y elaborar propuestas para la aprobación de nuevas Áreas de Rehabilitación Integral (ARIS).
- Difusión de los programas de subvenciones para la rehabilitación de edificios y viviendas en las ARIS.
- Gestionar las convocatorias de ayudas para la rehabilitación de edificios (elementos comunes) y viviendas (habitabilidad) en las ARIS.
- Recibir, registrar, informar y resolver las solicitudes de ayudas a la rehabilitación.
- Realizar las visitas técnicas iniciales, de seguimiento y finales de las obras de rehabilitación subvencionadas.
- Prestar asesoramiento técnico a los particulares.
- Gestionar la solicitud de anticipos al pago de las ayudas a la rehabilitación.
- Justificar la concesión de estas ayudas ante la Consellería del ramo y el Ministerio de Vivienda según establecen los respectivos convenios.
- Realizar las visitas previas de información y asesoramiento, seguimiento de las actuaciones y visitas finales de las obras de rehabilitación realizadas al amparo del decreto que regula la cédula de rehabilitación de calidad.
- Informe y seguimiento técnico de las licencias de obra vinculadas a las ayudas de rehabilitación de edificios y viviendas.
- Programar, tramitar y ejecutar las actuaciones de reurbanización en las Áreas de Rehabilitación Integral.

#### **2. PLAN ESPECIAL DE REFORMA INTERIOR DE LA CIUDAD VIEJA Y PESCADERÍA (PEPRI)**

- Impulsar y coordinar la redacción del documento de revisión y adaptación a la normativa urbanística y sectorial vigente del Plan Especial de Reforma Interior de la Ciudad Vieja y Pescadería (PEPRI).
- Recibir, registrar y liquidar las solicitudes de licencias de obra y actividad en la Ciudad Vieja y Pescadería.
- Informar las licencias de obra mayor y menor, así como de apertura y primera ocupación, incluidos los distintos informes previos para la Comisión Provincial de Patrimonio Histórico, Comisión de Seguimiento del PEPRI, etc. en el ámbito PEPRI.
- Realizar el control y seguimiento arqueológico de las obras en el ámbito PEPRI.

- Convocatoria y desarrollo de las sesiones de la Comisión de Seguimiento del PEPRI y notificación de los dictámenes de la misma.
- Promover la adaptación a la normativa de la rotulación y sinalética de los locales comerciales situados en la zona PEPRI.
- Recibir, registrar, informar y resolver las solicitudes de ayudas a locales comerciales.
- Velar por el cumplimiento de la normativa del PEPRI.

### 3. CONSERVACIÓN Y REHABILITACIÓN DE EDIFICIOS

- Elaboración de un nuevo catálogo de edificios protegidos para los trabajos del nuevo PGOM.
- Recibir, registrar, liquidar e informar las solicitudes de licencias de obra y actividad en edificios catalogados.
- Conseguir el cumplimiento de la legalidad urbanística en las actuaciones en edificios catalogados: visita y seguimiento de las obras, informes disciplina urbanística, etc.
- Impulsar el cumplimiento del deber de Conservación y Rehabilitación de los edificios en el ámbito PEPRI, en los edificios catalogados y en las Áreas de Rehabilitación Integral.
- Difundir los programas de ayudas existentes de cara a la conservación y rehabilitación de edificios en el término municipal.
- Recibir, registrar, informar y resolver las solicitudes de ayudas a la rehabilitación de edificios, fuera de las Áreas de Rehabilitación, de más de 50 años, edificios catalogados y ayudas a la accesibilidad.
- Tramitación de anticipos en el pago de estas ayudas.
- Colaborar con la Comisión Territorial de Patrimonio Histórico en la protección de los edificios catalogados y los Bienes de Interés Cultural.

### 4. OBRAS DE REURBANIZACIÓN

- Definir los proyectos de reurbanización en el ámbito de las Áreas de Rehabilitación Integral.
- Redacción de proyectos de reurbanización.
- Redacción de Pliegos de prescripciones técnicas para la contratación de anteproyectos, proyectos, obras, asistencias técnicas, etc.
- Dirección, coordinación y seguimiento de las obras de reurbanización en el ámbito de las ARIS.
- Redacción de informes y documentos técnicos.
- Desarrollo del Convenio firmado con la antigua Consellería de Vivenda e Solo para el impulso de la regeneración de los espacios públicos en la Ciudad Vieja y Pescadería: tramitar y ejecutar todos los procedimientos relativos a las obras de reurbanización incluidas en el Convenio.
- Desarrollo de proyectos FEIL y FEESL.

### 5. GESTIÓN JURÍDICO-ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO

- Gestión de la Ventanilla Única de Vivienda-Oficina de Información (atención al público)
- Gestión de la página web
- Registro de entrada y salida de documentos
- Tramitación administrativa de los expedientes de solicitudes de ayudas a la rehabilitación de edificios y viviendas
- Tramitación de la contratación de proyectos, obras, asistencias técnicas, etc., y control y seguimiento de los mismos
- Redacción, gestión, seguimiento y justificación de convenios

- Gestionar la solicitud de subvenciones a otras administraciones
- Gestión económica-presupuestaria:
  - elaboración de los presupuestos
  - generaciones de crédito
  - tramitación de anticipos de caja fija
  - tramitación de las operaciones contables del servicio
  - control y seguimiento de los pagos realizados en concepto de ayudas a rehabilitación
  - justificación de subvenciones y convenios
- Desarrollo y gestión de acciones formativas en materia de rehabilitación, jornadas, mesas redondas, exposiciones y, en general, todas aquellas actividades que contribuyan a difundir los objetivos del Servicio y contribuyan a la sensibilización social de cara a la protección del patrimonio de la ciudad y a un uso más racional del suelo.

## 6. VIVIENDA

- Difundir los Programas de acceso a vivienda promovidos por las diferentes administraciones públicas, tanto en régimen de compra como de alquiler.
- Implementación de las medidas previstas en la Ley de Vivienda de competencia municipal.
- Colaboración en la gestión de VPO con el Área de Urbanismo.
- Colaboración en la gestión del realojamiento o de expropiados con el Área de Urbanismo.
- Colaboración en la gestión del realojamiento de las unidades familiares o convivenciales con dificultades de acceso a la vivienda con el Área de Servicios Sociales.
- Colaboración con la Concejalía de Igualdad y Participación para la adquisición y rehabilitación de una vivienda para la red municipal de acogimiento de mujeres en situación de emergencia o dificultad social.

## **ÁREAS RESULTADO CLAVE**

### DESARROLLO DE LOS CONVENIOS DE LAS ARIS

- Proponer la declaración de nuevas Áreas de Rehabilitación Integral
- Modificar el sistema de convocatorias de solicitudes de ayudas a la rehabilitación de edificios y viviendas con la finalidad de conseguir mayor eficiencia en su gestión
- Agilizar el pago de los anticipos o abonos a cuenta de las subvenciones concedidas para la rehabilitación de edificios y viviendas
- Simplificar el procedimiento de justificación de las ayudas a rehabilitación ante la Consellería de Vivenda e Solo
- Conseguir el cumplimiento de los objetivos presupuestarios anuales establecidos en los convenios de las ARIS

### PLAN ESPECIAL DE LA CIUDAD VIEJA Y PESCADERÍA



- Iniciar y coordinar los trabajos de revisión del PEPRI
- Determinar la situación actual del parcelario en el ámbito PEPRI
- Aumentar el control y seguimiento de las licencias de obra en el ámbito del PEPRI
- Impulsar los procedimientos disciplinarios en materia de control de la legalidad urbanística en el ámbito
- Incrementar el control arqueológico de las obras y promover la puesta en valor de los restos encontrados a través de proyectos de musealización, etc.
- Impulsar la adaptación de los locales comerciales a la normativa del PEPRI estableciendo diversas líneas de ayudas económicas
- Determinar la incidencia de las termitas en el ámbito PEPRI y adoptar medidas encaminadas a su control

#### CONSERVACIÓN Y REHABILITACIÓN DE EDIFICIOS

- Concluir los trabajos para la elaboración de un nuevo catálogo de edificios protegidos
- Incrementar el control y seguimiento de las licencias de obra en edificios catalogados mediante la realización de visitas de inspección previas a la concesión de la licencia, de cara a su posible conservación, fundamentalmente estructural.
- Realización de actividades formativas encaminadas a mejorar la intervención en edificios antiguos con estructura de madera y la conservación y rehabilitación de edificios en general
- Establecimiento de convenios con otras instituciones para la realización de actividades conjuntas de investigación e innovación tecnológica de cara a la conservación y rehabilitación de edificios
- Ampliar el importe de las ayudas a la rehabilitación de los edificios catalogados

#### PROYECTOS DE REURBANIZACIÓN

- Impulsar la cooperación con otras administraciones para la mejora de los espacios urbanos del Casco Histórico y de las Áreas de Rehabilitación

#### GESTIÓN JURÍDICO-ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO

- Continuar en la línea de prestación de un servicio de información al ciudadano de calidad.
- Mejorar los procedimientos administrativos en general, buscando la simplificación de los mismos.
- Mejorar la gestión económica-presupuestaria en lo relativo al control, seguimiento y justificación de subvenciones y convenios.
- Realizar acciones formativas en materia de rehabilitación.

#### VIVIENDA

- Gestión y adjudicación de las Viviendas de Eirís.
- Abrir la línea de aplicación de la Ordenanza de Rehabilitación para cuestiones de accesibilidad. Ascensores.
- Puesta en marcha del Observatorio de Vivienda.

#### **OBJETIVOS DEL EJERCICIO**

- Optimizar, mediante actuaciones de rehabilitación, el parque de viviendas existente y al mismo tiempo promover la regeneración de espacios urbanos degradados.
- Fomentar la participación en los programas de rehabilitación de edificios y viviendas.
- Incrementar el control de la legalidad urbanística.
- Impulsar la conservación y rehabilitación de edificios y viviendas.
- Mejorar la eficiencia y calidad de los servicios.

**COSTES**

		2007	2008	2009
<b>Gastos de Personal</b>	Imputación Directa	0,00	771.962,36	933.612,82
<b>Gastos Corrientes</b>	Imputación Directa	0,00	0,00	1.370.829,15
	Imputación Indirecta	0,00	0,00	15.938,37
<b>TOTAL GASTOS</b>		<b>0,00</b>	<b>771.962,36</b>	<b>2.320.380,34</b>

**RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD**

<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
1. CONVENIOS ÁREAS DE REHABILITACIÓN INTEGRAL	P	Núm. de convenios de ARI (Áreas de Rehabilitación Integral) en ejecución	10
		Nuevas Áreas de Rehabilitación	3
		Núm. de informes técnicos para ayudas rehabilitación	744
		Visitas técnicas de inspección en obras de rehabilitación de edificios y viviendas	486
		Núm. de informes técnicos de situación de inmuebles fuera del ámbito de las ARI	198
		Núm. de expedientes para la obtención de la cédula de rehabilitación de calidad	78
		Núm. de personas atendidas para asesoramiento técnico	5.150
1.1. ARI Casco Histórico	P	Núm. de solicitudes de ayudas a la rehabilitación de edificios-elementos comunes	124

<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
		Núm. de solicitudes de ayudas de habitabilidad	28
		Núm. de anticipos tramitados	0
		Presupuesto ejecutado	386.332,83
1.2. ARI Sagrada Familia	P	Núm. de solicitudes de ayudas a la rehabilitación de edificios (elementos comunes)	23
		Núm. de solicitudes de ayudas de habitabilidad	27
		Núm. de anticipos tramitados	115
		Presupuesto ejecutado	1.692.808,56
1.3. ARI Fernández Latorre	P	Núm. de solicitudes de ayudas a la rehabilitación de edificios (elementos comunes)	15
		Núm. de solicitudes de ayudas de habitabilidad	9
		Núm. de anticipos tramitados	13
		Presupuesto ejecutado	500.665,3
1.4. ARI Virgen del Carmen	P	Núm. de edificios (propiedad municipal) a rehabilitar	16
		Presupuesto ejecutado	2.001.000
2. PEPRI DE LA CIUDAD VIEJA Y PESCADERÍA	P	Núm. de licencias de obra mayor aprobadas en la Junta de Gobierno Local	120
		Núm. de licencias de obra mayor denegadas en la J.G.L.	0
		Núm. de informes técnicos	1.388
		Núm. de visitas de control y seguimiento de obras	1.590
3. CONSERVACIÓN Y REHABILITACIÓN DE EDIFICIOS	P	Informes técnicos de exp. disciplina urbanística y de conservación y rehabilitación de inmuebles	125

<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
		Núm. de expedientes de conservación y rehabilitación de inmuebles	10
		Núm. de sol. de ayudas a la rehabilitación de elementos comunes en edif. de más de 50 años, catalogados y ayudas a la accesibilidad	67
		Núm. de sol. de ayudas a la rehabilitación de viviendas en edif. de más de 50 años, catalogados y ayudas a la accesibilidad	18
		Núm. de sol. de ayudas a la rehabilitación de locales	9
		Núm. de anticipos tramitados	1
		Presupuesto ejecutado	300.711,98
		Núm. de sol. de ayudas a la rehabilitación de locales	9
4. OBRAS DE REURBANIZACIÓN	P	Núm. de proyectos de rehabilitación en ejecución	18
		Pliegos de prescripciones técnicas redactados	8
		Proyectos redactados	8
		Obras finalizadas	10
5. GESTIÓN JURÍDICO-ADMINISTRATIVA	P	Núm. de personas atendidas en la Oficina de Información-Ventanilla Única de Vivienda	17.524
		Información y consultas telefónicas	13.702
		Núm. de documentos registrados de entrada	3.007
		Núm. de documentos registrados de salida	1.898
		Núm. de exp. tramitados	564
		Núm. de convenios en ejecución	11
		Núm. de proyectos y obras licitados	15

<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
		Presupuesto licitación proyectos y obras	6.791.091,41
		Núm. de exposiciones	2
		Núm. de jornadas y acciones formativas en materia de rehabilitación	1
		Publicaciones	1

**INDICADORES**

<b>INDICADORES</b>			
<b>INDICADOR</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Núm. de viviendas objeto de subvención en la ARI Casco Histórico	0	235	723
Núm. de viviendas objeto de subvención en la ARI Sagrada Familia	0	349	355
Núm. de viviendas objeto de subvención en la ARI Fernández Latorre	0	95	134
Núm. de viviendas objeto de subvención en la ARI Virgen del Carmen	0	271	271
Núm. de viviendas objeto de subvención en edificios de más de 50 años, etc.	0	324	982
Núm. de locales comerciales objeto de subvención	0	0	17
Núm. de informes técnicos en exp. de disciplina urbanística	0	89	125
Núm. de exp. de conservación y rehabilitación de edificios	0	12	10
Núm. proyectos y obras licitados	0	10	15
Presupuesto de los proyectos y obras licitados	0	8.557.178,95	6.791.091,41
Núm. personas atendidas en la oficina de información	0	19.970	22.674
Núm. llamadas atendidas en la Oficina de Información	0	13.440	13.702
Núm. documentos registro de entrada	0	2.961	3.007
Núm. documentos registro salida	0	1.829	1.898

## CONCLUSIONES

Durante el año 2009 fueron objeto de subvenciones para rehabilitación 982 viviendas sitas fuera de las áreas de rehabilitación y 1.483 viviendas incluidas en las áreas de rehabilitación declaradas y se están llevando a cabo obras de reurbanización en las cuatro áreas de rehabilitación declaradas en este municipio.

Igualmente, se realizó el estudio de otras tres áreas que ya se propusieron a la Consellería de Vivenda e Solo para su declaración como Áreas de Rehabilitación Integral acogiéndose al nuevo Plan Estatal de Vivienda 2009-2012, obteniéndose la citada declaración el 19 de octubre de 2009 y firmados los convenios, para el periodo 2009, el 22 de febrero de 2010 por un importe de 840.000 € para las anualidades 2010, 2011 y 2012.

En lo relativo al Convenio de colaboración entre la Consellería de Vivenda e Solo y el Ayuntamiento de A Coruña para la regeneración de espacios urbanos en la Ciudad Vieja y Pescadería, firmado en el mes de abril de 2008, se ejecutó la totalidad del presupuesto previsto en la anualidad de 2009, lo que supuso el inicio de las obras de remodelación de las calles Orzán, Herrador, Fita, Ciega, Trav. de Corderería, Callejón del Africano y calle General Mola, y de las plazas de España, Millán Astray, Marqués de San Martín y Cuesta de San Agustín.

A destacar, también, la mejora en la gestión de las solicitudes de ayudas a la rehabilitación, conseguida por la modificación del sistema de convocatorias de ayudas, agilización del pago de los anticipos de las subvenciones, y por último la simplificación del procedimiento de justificación de las ayudas ante la Consellería del ramo.

Entre los objetivos conseguidos en el año 2009, es importante destacar la adjudicación por EMVSA para dar cumplimiento al convenio firmado con esta empresa municipal para la elaboración del documento de revisión del Plan Especial de Protección y Reforma Interior de la Ciudad Vieja y Pescadería, la adjudicación de los trabajos de revisión del parcelario en el ámbito PEPRI y dar cumplimiento al Convenio firmado con la Delegación del Colegio de Arquitectos de Galicia en A Coruña para la elaboración del nuevo pre-catálogo de edificios protegidos que fue entregado en el mes de septiembre.

En materia de Conservación y Rehabilitación de edificios, se incrementó el control y seguimiento de las licencias de obra en el ámbito PEPRI y edificios catalogados, se crearon diversas líneas de ayudas económicas para facilitar la adaptación de los locales comerciales a la normativa del PEPRI, y se realizaron acciones formativas y de colaboraciones con otras instituciones para el fomento de buenas prácticas en la conservación y rehabilitación del patrimonio histórico de la ciudad.

Una importante parte de la actividad e intervenciones del FEIL y del FEESL en el Ayuntamiento se realizan a través de esta concejalía y en concreto en este año 2009 se inició la preparación de diversos proyectos acogidos a este Programa Estatal: 2ª fase de la Rehabilitación de las Viviendas del Carmen, la Rehabilitación de la Muralla Medieval de la Ciudad Vieja, reurbanización de las calles interiores de la Pescadería, etc.

Por último, se preparó y aprobó por la Corporación la modificación de la Ordenanza de Rehabilitación y Conservación para habilitar procedimientos para dar cumplimiento a las prescripciones de la Ley de Vivienda en lo relativo a la accesibilidad vertical de los edificios de viviendas.

## **SERVICIOS A LOS CIUDADANOS**

### **Archivo Histórico**

*Responsable:* Suárez Rodríguez, María de la O  
*Dirección:* c/ Durán Loriga 10, 3º  
*Teléfono:* 981184394

### **MISIÓN**

Control desde su origen, recogida, custodia, comunicación y difusión de los documentos producidos por el Ayuntamiento a lo largo del tiempo, conservados para servir de testimonio e información a la Administración que los produce, a los ciudadanos en defensa de sus derechos y deberes, y como fuente documental para el desarrollo de la cultura e investigación. Además, recoge, custodia y sirve otros fondos documentales públicos, privados y colecciones relacionadas con A Coruña en particular, y con Galicia en general.

A Coruña, "*Muy noble y muy leal ciudad, cabeza, fuerza y llave, guarda y antemural del Reino de Galicia*", cuenta con un magnífico Archivo Municipal con cerca de cincuenta fondos documentales, comprendidos cronológicamente desde el siglo XI hasta la actualidad.

### **FUNCIONES**

1. Ingresar la documentación de archivo remitida por el Ayuntamiento u otra procedente de diferentes instituciones o entidades, y colecciones.
2. Identificar, organizar y describir los fondos documentales custodiados.
3. Adoptar medidas que permitan una mejora en la conservación del Patrimonio Documental coruñés.
4. Facilitar la consulta de la documentación, mejorando la información que se ofrece de los fondos documentales y los medios técnicos.
5. Actuar como centro al servicio de:
  - a la Administración- contribuyendo a la eficacia y transparencia.
  - a la ciudadanía- garantizando sus derechos y deberes.
  - a la cultura- colaborando en reforzar los vínculos de cohesión y de identidad colectiva.

### **ÁREAS RESULTADO CLAVE**

1. Instalar, clasificar, describir e instalar los documentos del archivo propiedad de este Ayuntamiento.
2. Mejorar la calidad de la información ofreciendo el mayor volumen posible de documentación organizada y descrita, y accesible.
3. Aumentar las actividades encaminadas a difusión de los fondos documentales.

4. Mejorar la conservación del Patrimonio documental de A Coruña.

**OBJETIVOS DEL EJERCICIO**

- Realización de la exposición *O traballo visible das coruñesas a través dos documentos do Arquivo Municipal, séculos XVIII- XX*.
- Organización y descripción del archivo de la bióloga marina doña Ángeles Alvariño.
- Proseguir los trabajos de organización y descripción del fondo documental del Ayuntamiento.
- Comenzar a migrar la información existente en el programa Archívalo – todos los registros introducidos en estos últimos diez años- al nuevo, Albalá.
- Mejorar las condiciones de instalación de los documentos.
- Restauración de documentos de la época medieval y de la moderna.
- Proseguir el trabajo de servicio a la Administración, a la ciudadanía, a la cultura y a la investigación, contribuyendo a reforzar los vínculos de cohesión y la identidad colectiva.
- Continuar con los estudios y trabajos archivísticos participando tanto en el *Grupo de Trabajo de Arquiveros de Galicia* como en la *Mesa de Trabajo de Archivos de la Administración Local*, garantizando la presencia del Ayuntamiento coruñés en estos foros especializados.

**COSTES**

		2007	2008	2009
<b>Gastos de Personal</b>	Imputación Directa	356.343,35	310.765,07	230.934,21
<b>Gastos Corrientes</b>	Imputación Indirecta	171.825,44	122.427,67	92.973,83
	Imputación Directa	56.060,09	280.066,43	296.346,32
<b>TOTAL GASTOS</b>		<b>584.228,88</b>	<b>713.259,17</b>	<b>620.254,36</b>

**RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD**

<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
Organización y descripción	P	Núm. de unidades documentales	4.450
		Núm. de unidades de instalación	225
		Núm. índices, identificación, análisis y otros	7
Ingreso de documentación	P	Núm. documentos especiales por su conservación (postales, fotografías...)	327



<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
		Núm. de metros lineales	1
Conservación	P	Núm. de documentos digitalizados	0
		Instalación de documentos especiales (fotografías...)	3.056
Préstamos internos	P	Núm. de solicitudes	3
Préstamos externos (exposiciones...)	C	Núm. de piezas solicitadas	11
Consultas en sala	P	Núm. de usuarios	642
Información escrita interna y externa	P	Núm. de solicitudes	152
Reprografía de servicio	P	Núm. de solicitudes autorizadas publicaciones	22
Actividades generales	P	Núm. de actividades (cursos impartidos, conferencias, entrevistas...)	15
Informes técnicos	P	Número	229
Biblioteca auxiliar	P	Núm. de títulos ingresados	144
		Núm. de ejemplares catalogados	326
Documentación de trámite	C	Número	270
Publicaciones	C	Núm. de publicaciones difusión archivo	4

## INDICADORES

<b>INDICADORES</b>			
<b>INDICADOR</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Unidades de instalación organizadas y descritas	465	334	225
Unidades documentales organizadas y descritas	1.662	207	4.450
Metros de ingresos documentales	26	41	1
Núm. de ingresos documentación especial (postales, fotografías...)	144	204	327
Digitalización de documentos (núm. de piezas)	1.538	0	0
Núm. de préstamos	26	30	4

<b>INDICADORES</b>			
<b>INDICADOR</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Núm. de información escrita interna y externa	148	138	152
Núm. de usuarios en sala	594	608	642
Núm. autorización reproducción	33	16	22
Núm. de informes técnicos	181	286	229
Núm. de actividades	16	21	15
Núm. de instalación de doc. especiales	2.600	1.371	3.056
Núm. de documentos de trámite	389	338	270

### CONCLUSIONES

- Este año se realizó la exposición *El trabajo visible de las coruñesas en los documentos del archivo municipal*, con su catálogo. El éxito de la muestra y de su catálogo obligó a ampliar el plazo de exhibición. Sin embargo, este tipo de trabajos suponen para este centro un esfuerzo enorme, ya que en ningún momento se abandonaron las tareas diarias.
- En los últimos años se avanzó notablemente en la identificación, clasificación, ordenación y descripción de los fondos documentales. Este hecho se debe a la continuidad en la contratación de la ejecución de determinados proyectos de organización y descripción mediante asistencia técnica de empresas especializadas en archivística. Podemos decir que un 92% del fondo documental del Ayuntamiento de A Coruña custodiado en este Archivo Histórico se encuentra organizado y descrito.
- Al centrar gran parte de nuestro trabajo en el tratamiento técnico de un bloque de documentación anterior a 1830 que se encuentra muy desorganizada e en mal estado de conservación, determina un avance más lento en los procesos de clasificación e inventario. Los análisis documentales y la organización de esta documentación suponen trabajar con legislación y bibliografía de difícil acceso. No obstante, los resultados podemos considerarlos muy positivos. En primer lugar, se identificaron otros fondos que no son del Ayuntamiento y que se encontraban mezclados entre la documentación municipal; y en segundo lugar, se pudo reconstruir parte de la estructura organizativa de órganos del Antiguo Régimen sobre los que no existen abundantes estudios ni trabajos, y que pueden ser utilizados como punto de referencia por otros ayuntamientos de similar categoría.
- Es digno de mención la calidad y el número de actividades de difusión que se desarrollan en este centro.
- La participación del Ayuntamiento con gran número de documentos de su propiedad en exposiciones históricas organizadas por diferentes instituciones y ciudades.
- Se consolida, cada vez más, la vinculación del Archivo con la Administración Municipal, las consultas internas que no se contabilizan por falta de medios personales; se responde a numerosas consultas puntuales sobre datos contenidos en la documentación, necesarios en muchos casos para la gestión de expedientes actuales y la resolución de asuntos.

- Se constata el aumento, la diversificación y proyección de las actividades del servicio; la especialización de las solicitudes, unido al mayor grado de exigencia cualitativa de los usuarios.
- Aumento de las consultas mediante el correo electrónico. El impulso de las nuevas tecnologías implica un cambio importante en las formas de acceder a la información (información en las bases de datos). La consulta de datos puntuales se realiza a través del teléfono y el correo electrónico y, la mayoría de las veces, estos servicios no se contabilizan.

## **Banda Municipal de Música**

*Responsable:* García Pardo, Xosé Carlos  
*Dirección:* Avda. Alfonso Molina s/n. Coliseum  
*Teléfono:* 981134450

### **MISIÓN**

La Banda Municipal tiene como misión primordial la difusión de la música sinfónica, bien obras originales escritas para este tipo de colectivo, bien adaptaciones de composiciones escritas originalmente para orquesta sinfónica.

### **FUNCIONES**

1. Realización de ciclos de conciertos en el Palacio de la Ópera y al aire libre (diversas plazas coruñesas).
2. Actualización permanente del repertorio mediante estrenos en cada uno de los conciertos del Palacio.
3. Lograr nuevas formas de entender la interpretación musical mediante experiencias diversas con directores y solistas invitados de reconocido prestigio.
4. Mantener niveles altos tanto en técnica como en interpretación en los solistas del colectivo, mediante la programación de obras concertantes.
5. Llegar al público infantil y/o juvenil mediante conciertos didácticos, promovidos desde el S.M. de Educación en coordinación con el Consorcio para la Música.
6. Realzar las fiestas oficiales de A Coruña y de sus barrios, mediante actuaciones de carácter popular.
7. Realzar musicalmente acontecimientos sociales de la ciudad: actos protocolarios, comitivas oficiales...
8. Contribuir al reciclaje de los componentes de la Banda organizando cursos de perfeccionamiento en coordinación con el Dpto. de Formación Municipal.

### **ÁREAS RESULTADO CLAVE**

- -

### **OBJETIVOS DEL EJERCICIO**

1. Realizar en el Palacio de la Ópera el siguiente número de conciertos:

CICLO OTOÑO: cinco

CICLO INVIERNO-PRIMAVERA: once

2. Realizar, al menos, una grabación fonográfica al objeto de editar un nuevo CD con música del repertorio de Banda.

**COSTES**

		<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
<b>Gastos de Personal</b>	Imputación Directa	1.521.562,29	1.720.737,10	1.948.217,38
<b>Gastos Corrientes</b>	Imputación Indirecta	26.346,57	29.246,61	35.197,24
	Imputación Directa	213.325,10	503.603,95	464.755,80
<b>TOTAL GASTOS</b>		<b>1.761.233,96</b>	<b>2.253.587,66</b>	<b>2.448.170,42</b>

**RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD**

<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
ACTUACIONES FIESTAS BARRIOS	P	NÚMERO DE ACTUACIONES	4
ACTUACIONES FIESTAS MARÍA PITA	P	NÚMERO DE ACTUACIONES	9
ACTUACIONES PROTOCOLO 1	C	NÚMERO DE INAUGURACIONES	8
ACTUACIONES PROTOCOLO 2	C	NÚMERO DE RECEPCIONES	4
ACTUACIONES PROTOCOLO 3	C	NÚMERO DE COMITIVAS	8
CICLO CONCIERTOS INVIERNO-PRIMAVERA	P	NÚMERO DE CONCIERTOS	8
CICLO CONCIERTOS OTOÑO	P	NÚMERO DE CONCIERTOS	5
CICLO CONCIERTOS PRIMAVERA (AIRE LIBRE)	P	NÚMERO DE CONCIERTOS	4
CICLO CONCIERTOS VERANO (AIRE LIBRE)	P	CICLO CONCIERTOS VERANO (AIRE LIBRE)	3
CONCIERTOS DIDÁCTICOS 1	C	NÚMERO DE SESIONES	8
CONCIERTOS DIDÁCTICOS 2	C	NÚMERO DE CONCIERTOS	2
CONCIERTOS EXTERNOS	P	NÚMERO DE DESPLAZAMIENTOS	0
CONCIERTOS EXTRAORDINARIOS	C	NÚMERO DE CONCIERTOS	5
FIESTAS MARIA PITA II (FERIA TAURINA)	A	NÚMERO DE CORRIDAS	3

<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
GRABACIONES FONOGRAFICAS	P	NÚMERO DE SESIONES DE GRABACIÓN	2

## INDICADORES

<b>INDICADORES</b>			
<b>INDICADOR</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
NÚMERO DE CONCIERTOS	0	0	48
NÚMERO DE ESTRENOS	0	0	52
NÚMERO ARTISTAS INVITADOS (Directores)	0	0	3
NÚMERO ARTISTAS INVITADOS (Solistas)	0	0	11
NÚMERO ARTISTAS INVITADOS (Agrupaciones)	0	0	1
MEDIA ASISTENTES A CONCIERTOS (Palacio)	0	0	1.400
MEDIA ASISTENTES A CONCIERTOS (Aire libre))	0	0	1.000

## CONCLUSIONES

Es difícil lograr los objetivos en cuanto al número de conciertos realizados en el Palacio de la Ópera. A través de los últimos ejercicios se constata una tendencia a la baja motivada por la no-disponibilidad de la sala de conciertos en el Palacio de la Ópera, debido a la ocupación de la misma por los actos del Festival Mozart.

## **Bibliotecas Municipales**

*Responsable:* Pernas Lázaro, Elena  
*Dirección:* c/ Durán Loriga 10, 4º  
*Teléfono:* 981184384

### **MISIÓN**

Las Bibliotecas Municipales son lugares de encuentro y de promoción de la lectura que proporcionan recursos para la formación, la información y el ocio a todos los ciudadanos de A Coruña. Son centros comprometidos con la conservación de la memoria de la ciudad. Se centran fundamentalmente en la atención al público infantil, los servicios en los barrios y el uso y difusión de las tecnologías.

### **FUNCIONES**

Asegurar el acceso a la información de manera libre e igualitaria a todos los segmentos de la ciudadanía, desarrollar programas formativos que permitan a los ciudadanos conocer y utilizar eficazmente los servicios y recursos que las bibliotecas ofrecen, dedicando especial atención a las TICs, proporcionar un espacio para el ocio, el encuentro y la participación ciudadana. Consolidarse como una entidad activa, impulsora y dinamizadora de hábitos lectores en la ciudad.

### **ÁREAS RESULTADO CLAVE**

- \* Servicio de préstamo
- \* Servicio de información y referencia
- \* Servicios TIC
- \* Formación y aprendizaje
- \* Promoción cultural

### **OBJETIVOS DEL EJERCICIO**

1. Abrir un punto de lectura provisional en el espacio de la futura biblioteca de Rosales.
2. Inaugurar la biblioteca de Rosales.
3. Realizar los planes funcionales correspondientes a la reforma de la biblioteca de Forum Metropolitano y a la nueva biblioteca del Ágora.
4. Desarrollar una política de colección. Fase I: evaluación y análisis de las colecciones de las bibliotecas.
5. Conseguir una mayor visibilidad social a través de la participación en eventos y de la presencia de las bibliotecas en las redes sociales.
6. Ampliar los servicios virtuales de las bibliotecas.
7. Ampliar la oferta de actividades de alfabetización en nuevas tecnologías.
8. Renovar del certificado de calidad de la ISO 9001.
9. Implantar el modelo de excelencia EFQM en las bibliotecas. Fase I: evaluación.
10. Actualizar las herramientas de trabajo interno: bases de datos y otros sistemas de recogida y gestión de la información.
11. Diseñar una nueva herramienta para la evaluación de las bibliotecas.

**COSTES**

		<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
<b>Gastos de Personal</b>	Imputación Directa	1.034.735,49	1.083.231,82	1.365.794,10
<b>Gastos Corrientes</b>	Imputación Directa	1.588.773,76	1.907.118,75	2.415.160,06
	Imputación Indirecta	504.021,30	584.932,18	677.380,79
<b>TOTAL GASTOS</b>		<b>3.127.530,55</b>	<b>3.575.282,75</b>	<b>4.458.334,95</b>

**RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD**

<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
Formación del personal	P	Núm. de cursos organizados	1
		Núm. de cursos externos a los que asiste el personal	0
Gestionar la colección	P	% libros	80
		Núm. documentos por habitante	0,6
		% no libros	20
		% incremento de la colección	4,14
		% cuota de renovación colección	9,97
		% colección revisada	36
Prestar servicios a usuarios	P	Núm. visitas anual	935.265
		Media mensual de visitas	77.939
		Media diaria visitas	3.822
		Visitas/hora	407
		Visitas/habitante	3,8
		Núm. préstamos anual	370.213
		Media mensual préstamos	30.851
		Media diaria préstamos	1.465
		Núm. usos de préstamo	150.267



<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
		% usos de préstamo con respecto visitantes	16,1
		% cuota ausencia libros	18,7
		% cuota ausencia no libros	58,4
		Rotación libros	1,77
		Rotación no libros	5,93
		Rotación centros de interés	2,66
		Préstamos/hora	181,37
		Préstamos/habitante	1,5
		Núm. usuarios Internet y ofimática anual	96.741
		Núm. total socios	82.647
		Núm. nuevos socios anual	8.070
		% población socia bibliotecas	33,1
		% socios activos/habitantes	11,7
		% nuevos socios/habitantes	3,2
		Días apertura al público	293
		M2/1.000 habitantes	21,3
		% préstamo libros	51
		% préstamo no libros	49
		Núm. usuarios wifi anual	15.350
Automatizar colecciones y servicios	P	Núm. de puestos con acceso Internet y ofimática para usuarios	71
		Núm. de ordenadores para uso del personal	64
		Núm. ordenadores para uso público	135
		Núm. Opacs (catálogos en línea de acceso público)	16
		Núm. ordenadores para préstamo automatizado	21

<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
		Núm. ordenadores uso público para consulta Cd-Rom	29
		Núm. ordenadores uso público con lector DVD	29
Promocionar los servicios y el uso de la colección	P	Núm. total de actividades	1.556
		Núm. total participantes	28.057
		% visitas para participar en actividades	3,2
		% participantes actividades/habitantes	11,2
		% actividades promoción de la lectura	22
		% actividades formación y aprendizaje	59
		% actividades desarrollo comunitario	12
		% otras actividades	7
		% total de participantes adultos	56
		% total participantes niños y jóvenes	44
		Núm. eventos en los que participan las bibliotecas	5
		Núm. días de participación en eventos	15
		Núm. tipologías cursos alfabetización digital	12
		Núm. cursos alfabetización digital	148
		Núm. plazas disponibles en cursos de alfabetización digital	1.558
		Núm. plazas cubiertas en cursos de alfabetización digital	998
% participantes actividades formación y aprendizaje	34		

<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
		% participantes actividades promoción de la lectura	45
		% participantes actividades desarrollo comunitario	12
		% participantes otras actividades	9
Programa de voluntariado	P	Núm. voluntarios participantes	8
Participar en proyectos cooperativos nacionales	P	Núm. de proyectos en los que se participa	5
Ofrecer servicios virtuales	P	Núm. visitas a la web propia	132.707
		Núm. posts publicados en Facebook	306
		Núm. de posts publicados en blogs propios	265
		Núm. de fans en Facebook	3.454
		Núm. nuevos fans en Facebook cada día	18
		% fans de Facebook que son socios de las bibliotecas	40
		Núm. de fans que son entidades culturales	546
		Núm. de visitas a Facebook	26.868
		Núm. de comentarios recibidos en Facebook	743
		Núm. demandas información a través del chat de Facebook	75
		Núm. de interacciones en Facebook	4.275
		Núm. de fans en Twitter	329
		Núm. de listas en las que tenemos presencia (Twitter)	16
		Núm. visitas a blogs	45.298
Núm. comentarios realizados en los blogs	758		

<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
		Núm. de demandas información a través de Pregunte	179
		Núm. demandas de información a Pregunte resueltas	153
		Núm. informaciones a usuarios a través de sms	3.035
		Núm. sms a usuarios	57.318

**INDICADORES**

<b>INDICADORES</b>			
<b>INDICADOR</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
M2/1.000 habitantes	14,43	18,21	21,3
Bibliotecarios/1.000 habitantes	0,24	0,27	0,3
Documentos/habitante	0,47	0,48	0,6
% incremento del fondo	-13,61	2,5	4,14
% cuota de renovación	15	10,49	9,97
Ordenadores acceso Internet/10.000 habitantes	2,3	2,5	2,8
Núm. actividades/1.000 habitantes	6	6,26	6,24
Núm. plazas en cursos alfabetización digital/1.000 habitantes	2,09	1,58	0
Gastos/habitante	12,7	14,58	17,9
Visitas/habitante	3,5	3,4	3,8
% población socia	26,8	29,5	33,1
Nuevos socios/1.000 habitantes	22,6	25,2	32,4
Préstamos/habitante	1,4	1,4	1,5
% socios activos	51,33	33,4	36
% socios activos/habitante	13,77	9,8	11,7
Sesiones Internet/habitante	0,35	0,33	0,39
Sesiones otros equipamientos/habitante	0,03	0,02	0,01
Participantes en actividades/habitante	0,11	0,11	0,11
% participantes en cursos alfabetización digital/habitante	1,77	1,1	1,7

## CONCLUSIONES

### La oferta

A finales de 2009 las Bibliotecas Municipales ofrecen 21,3 m<sup>2</sup> de superficie por cada 1.000 habitantes, el 40% de la superficie bibliotecaria pública de la ciudad. El resto, hasta los 53 m<sup>2</sup> disponibles, se reparte entre la Biblioteca de la Diputación y la Biblioteca de la Xunta/Estado.

El Gobierno Municipal apostó por ir ampliando paulatinamente el espacio de estos servicios, por lo que en 2003 se inicia, con la ampliación de la biblioteca Sagrada Familia, un plan de mejora de los servicios bibliotecarios ya existentes, además de continuar con la dotación de nuevas bibliotecas para zonas de la ciudad que todavía carecen de este tipo de servicios. Desde entonces el incremento de espacios bibliotecarios municipales ha sido constante. Si en 2008, y como consecuencia de la ampliación de la biblioteca de Castrillón, el incremento fue de 3,8 m<sup>2</sup> por cada 1.000 habitantes, en 2009 este incremento se sitúa en 3,1 m<sup>2</sup> con motivo de la apertura de la nueva biblioteca de Os Rosales. Y esta tendencia continúa, ya que a lo largo del año 2009, se comienza a trabajar en dos nuevos proyectos: uno para la ampliación y reforma de la biblioteca Forum Metropolitano y el otro para la nueva biblioteca que se ubicará en el centro Ágora.

En cuanto a la oferta de recursos informativos (libros, vídeos, revistas, CD, recursos electrónicos...) continuamos con el proceso de análisis y evaluación de los mismos iniciado en 2007. Con un 36% del total de los recursos revisados a finales de diciembre de 2009 podemos decir que la parte más laboriosa de este análisis ya está finalizada. Queremos consolidar una oferta más ajustada a las demandas de los ciudadanos. Este estudio sin duda nos llevará a mejorar cualitativamente la oferta de recursos y disponer de nuevos criterios para continuar renovando nuestros fondos. Cuantitativamente con un 10% de fondos nuevos en este último año cumplimos con las recomendaciones internacionales que marcan un 10% anual y continuamos con la línea de crecimiento (4% este año) solamente interrumpida en el 2007 como consecuencia de la retirada masiva de recursos obsoletos a raíz del estudio anteriormente mencionado.

Las posibilidades de acceso a la información se completan con 135 ordenadores un 14% más que en 2008 y el servicio wifi que permiten el acceso gratuito a Internet, lectura de CD-ROM, acceso a bases de datos, acceso al catálogo... Además, y como novedad en 2009, las Bibliotecas Municipales de A Coruña incorporan como recurso y como servicio distintas aplicaciones de la Web 2.0. Estos recursos permiten ganar visibilidad social y establecer nuevos cauces de comunicación con los usuarios. A través de estos medios se difunden las actividades y servicios de las bibliotecas, se atienden demandas de información y sobre todo se facilita la participación y colaboración de los usuarios. En la actualidad están consolidadas como plataformas de participación y servicios las siguientes: Facebook, Twitter, Slideshare, Delicious, Planetaki, Flickr, Youtube, Librarything y varios blogs y wikis.

Aunque el dato del número de bibliotecarios por habitante (1 bib./3.072 hab.) es ligeramente superior a la media española (1 bib./3.217 hab.), es necesario tener en cuenta las necesidades de personal para cubrir los amplios horarios de las bibliotecas municipales, que abren una media de 52,6 horas a la semana, mientras que el 84% de las bibliotecas españolas abren 40 o menos horas a la semana y de éstas casi un 50% abren 20 o menos horas. Mientras que en la mayoría de las bibliotecas españolas es suficiente con un turno de personal, en el caso de las bibliotecas municipales de A Coruña son necesarios dos turnos para cubrir las doce horas diarias de apertura en invierno y 9 h. en verano. Hemos de añadir, además,

que la Sociedad de la Información y el crecimiento de las comunidades multiculturales están generando en los ciudadanos necesidades de información y formación nuevas y cada vez más complejas. Desde las Bibliotecas Municipales, estas nuevas demandas se han venido afrontando con la creación de nuevos y diversos servicios. Todas estas circunstancias harían necesario, por un lado, conjugar la ampliación de la plantilla con una reducción del horario de atención al público, y por otro, la especialización de la misma con una presencia mayor de personal técnico frente al auxiliar. En esta línea cabe mencionar que la nueva biblioteca de Os Rosales se inaugura ya con un horario de atención al público más reducido (42 h/semana) que se estableció teniendo en cuenta los flujos habituales de usuarios. De este modo la biblioteca está abierta en las franjas de mayor demanda ciudadana. Además es la primera de las bibliotecas en la que el porcentaje de personal técnico (55%) supera al de personal auxiliar.

Cuantitativamente la oferta global de actividades no experimenta cambios con respecto a 2008, si bien se incrementa un 27% y un 17 % en las áreas de formación y aprendizaje y de promoción de la lectura respectivamente y disminuye un 40% en las áreas de desarrollo comunitario y otros. En cuanto a la oferta de actividades de formación y aprendizaje el incremento se debe fundamentalmente a la apuesta por la formación en el ámbito de las nuevas tecnologías. Con 6,2 plazas en cursos de alfabetización digital por cada mil habitantes la oferta se cuadruplica respecto al año anterior. Globalmente y con 6,2 act./1.000 hab. se superan las 3,4 de la media española. Cualitativamente la oferta de actividades se diversifica. El programa de cursos de alfabetización digital se renueva completamente e incluye, en 2009, 12 tipologías diferentes frente a las 3 de 2008. En el ámbito de la promoción de la lectura destacar la incorporación en la oferta de los talleres de escritura.

### **Resultado del rendimiento de los servicios**

El servicio de préstamo continúa liderando nuestra oferta y nuestra demanda. El número de personas que hacen uso de ese servicio aumenta un 23% con respecto a 2008, hecho atribuible no sólo a la reapertura de la biblioteca de Castrillón a finales de 2008 y la de Rosales en 2009, ya que se produce un incremento destacable en la Biblioteca Infantil.

Lo que más se presta son los libros (51% del préstamo total) pero con muy poca distancia (49%) le siguen el resto de materiales (revistas, cd, dvd...). La organización de la biblioteca por centros de interés demuestra una vez más su eficacia para atraer la atención y el uso por parte de la ciudadanía pues el nivel de rotación de los libros así agrupados es superior al obtenido por el resto: 2,7 frente a 1,8.

Con 1,5 préstamos por habitante superamos los 1,2 de la media española.

El siguiente servicio más utilizado es el acceso a Internet y programas ofimáticos (con equipos de las bibliotecas), que también crece un 11% en volumen de uso con respecto a 2008. La razón fundamental, apertura de Castrillón y Rosales, porque se incrementa el número de equipos a disposición de los ciudadanos pero también es probable que haya sido por la renovación de equipos obsoletos del resto de las bibliotecas. En cuanto al servicio Wifi en 2009 se registran 15.350 usuarios, y aunque parece ser un uso que aumenta día a día, no disponemos de datos de ejercicios anteriores.

Continuando el análisis por intensidad de uso, en tercer lugar nos encontramos con que la participación en las diversas actividades es otro de los atractivos de las

bibliotecas. Globalmente, en cuanto al núm. de ciudadanos que asisten no hay variaciones con respecto al año anterior. Destacable, que 45% de las personas que acuden, lo hacen a actividades de promoción de la lectura y el 34% a actividades formativas. Sin entrar en un análisis más minucioso diremos que hay actividades que registran una ocupación de casi el 100% de las plazas disponibles, llegando en algunos casos a generar listas de espera, pero al mismo tiempo otras no llegan a cubrir todas las plazas. Este año es el caso de los cursos relacionados con las nuevas tecnologías. Si bien la oferta se amplía y diversifica considerablemente y de hecho asisten un 27% más de personas este año, se registra una ocupación tan sólo del 64%. Desde luego, hemos conseguido eliminar las listas de espera pero no hemos conseguido rentabilizar toda la oferta. Después de la total remodelación del programa, este año cabe plantearse reajustes en la oferta futura en cuanto a núm. de plazas ofertadas, fechas y horarios de las sesiones, difusión, etc.

Los lectores de DVD y CD continúan disminuyendo su nivel de uso probablemente porque su coste se ha abaratado en el mercado y es más fácil disponer de acceso a estos equipos a nivel particular.

Las bibliotecas reciben en 2009 más visitas que el año anterior, 407 cada hora frente a las 303 de 2008. Y aunque hay pequeñas variaciones en la mayoría de las bibliotecas, el incremento hay que atribuirlo una vez más a la apertura de Castrillón y Rosales. Con 3,8 visitas por cada habitante seguimos encontrándonos por encima de las 2,07 de la media española.

Cada vez más ciudadanos son socios y representan un 33% de la población. Las bibliotecas municipales de A Coruña superan la media española (26%). Además la capacidad de captación de nuevos socios con 33 nuevos socios por cada 1.000 habitantes se incrementa este año debido a la apertura de la biblioteca de Os Rosales. Parece claro que las remodelaciones de las bibliotecas y la apertura de equipamientos en nuevas zonas son también decisivas en la afluencia de nuevos socios.

Sin embargo ganar visibilidad social y continuar incrementando el número de ciudadanos que conocen y utilizan las bibliotecas continúa siendo uno de nuestros principales objetivos y en esta línea se trabaja este año en el ámbito de las redes sociales. Con un total de 3.454 fans en Facebook, una media de 18 nuevos fans/día (un 40% son socios de las bibliotecas) y con 26.868 visitas en seis meses, las plataformas virtuales se imponen claramente como una nueva forma de ofrecer servicios a los ciudadanos. Además de consultar información sobre actividades y noticias de las bibliotecas y del ámbito de cultura, los usuarios reciben recomendaciones sobre libros, cine... (571 mensajes publicados en Facebook y los blogs) y participan con sus comentarios (1.505 en 2009) y aportaciones en la creación de una comunidad virtual de intereses comunes que sólo en Facebook registró un total de 4.275 interacciones. Además, a través del chat de Facebook y del programa *Pregunte*, los usuarios virtuales pueden ser atendidos en tiempo real y satisfacer así sus demandas de información. Al término del año, se habían atendido un total de 228 consultas.

Otro de los aspectos destacables, es la oportunidad que brinda esta herramienta para compartir conocimiento en el ámbito profesional, de hecho un 16% de nuestros fans son otras bibliotecas y otras entidades de carácter cultural.

Por otra parte no podemos dejar de mencionar la extensión del uso de los mensajes a móviles como medio para enviar informaciones personalizadas a los usuarios sobre actividades de su interés, convocatorias, publicaciones, reservas de

documentos, etc. Durante 2009 se envían 3.035 informaciones diferentes a usuarios a través de esta vía y un total de 57.318 mensajes.

Para poder continuar ofreciendo y desarrollando servicios en el entorno virtual la formación del personal de las bibliotecas es esencial, en esta línea se realiza una primera jornada formativa con la participación de más del 90% de la plantilla que manifiesta una elevada satisfacción y un gran interés por continuar esta línea de trabajo.

Otra de las líneas de trabajo potenciadas a lo largo del año con el objetivo dar a conocer la existencia y los servicios de las bibliotecas entre la ciudadanía ha sido la participación en eventos.

Con este tipo de acciones se persiguen varios objetivos. El primero de ellos sería hacer que las bibliotecas, la información y la lectura salgan de su circuito habitual ofreciéndose en ámbitos sociales diferentes en los que circulan personas que pueden desconocer su existencia y/o recursos. En definitiva, se trata de incrementar las posibilidades de encuentro con la ciudadanía. En segundo lugar, este tipo de acciones permiten colaborar con otras entidades y colectivos de la comunidad, ofreciendo nuestros recursos para el desarrollo de sus metas propias, descubriendo necesidades de información, formación y ocio del grupo social al que representan o con el que trabajan y participando conjuntamente en el desarrollo de proyectos comunes. En 2009 se participa en 5 eventos de carácter extraordinario frente a los 3 de 2008 con una duración media de 3 días.

Renovamos un año más el certificado de calidad y comenzamos el proceso de implantación del modelo de excelencia EFQM con la realización de la evaluación inicial. A partir de esta evaluación se identifican nueve áreas de las cuales se desprenden los siguientes objetivos para 2010:

1. Ampliar el alcance del sistema de gestión de calidad, incorporando al mismo al menos dos nuevos procesos.
2. Mejorar la comunicación interna tanto horizontal como vertical mediante el diseño e implantación de un "Plan de comunicación interna".
3. Reforzar nuestra imagen de servicio comprometido con el medioambiente, mediante la sensibilización y sistematización de nuestras actuaciones en materia medioambiental.

También en el ámbito de la gestión de los procesos internos de trabajo se aprueba un nuevo procedimiento que regula el acceso a la formación de la plantilla y las formas de participación en la elaboración de las propuestas de formación anuales. Además, se avanza en el diseño de la nueva herramienta de evaluación y se pone a prueba en una biblioteca piloto. Se reforma la base de datos de colección y del resto de herramientas se realiza el mantenimiento habitual.

Para finalizar, mencionar que durante 5 meses, antes de la apertura de la biblioteca de Rosales, se habilita un pequeño punto de atención para los vecinos que ofrece información sobre la marcha del proyecto de la biblioteca, lectura en sala para niños y niñas hasta los 15 años, acceso a Internet y algunas actividades. En estos meses se reciben 2.800 visitas, se registran 800 accesos a Internet y se organizan 17 actividades en las que participan unas 690 personas.



**Casa de Las Ciencias**

*Responsable:* Fraga Vázquez, José Antonio

*Dirección:* Parque de Santa Margarita

*Teléfono:* 981 189848

**MISIÓN**

--

**FUNCIONES**

--

**ÁREAS RESULTADO CLAVE**

--

**OBJETIVOS DEL EJERCICIO**

1.- Dar respuesta a las inquietudes de los ciudadanos sobre cuestiones de actualidad relacionadas con la ciencia utilizando todos los medios posibles.

2.- Fomentar y mantener el número de visitantes, tanto de centros escolares como de los ciudadanos en general, así como la participación en las actividades.

3.- Hacer hincapié con el carácter de organización pública, abierta a todos/as, con la intensificación y mejor de las relaciones institucionales y la formalización de nuevos proyectos de colaboración con entidades públicas y privadas.

4.- Mejorar la organización para optimizar los recursos humanos y favorecer una labor de creciente excelencia.

5.- Renovar infraestructuras obsoletas y crear otras nuevas que permitan mantener las instalaciones en adecuadas condiciones y ofrecer al público nuevos productos.

**COSTES**

		<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
<b>Gastos de Personal</b>	Imputación Directa	1.773.625,86	1.780.219,15	1.875.624,46
<b>Gastos Corrientes</b>	Imputación Directa	2.865.473,48	3.448.564,55	3.521.726,09
	Imputación Indirecta	504.021,30	571.329,11	571.124,98
<b>TOTAL GASTOS</b>		<b>5.143.120,64</b>	<b>5.800.112,81</b>	<b>5.968.475,53</b>

**RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD**

<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
Atención a profesores	P	Número de profesores	156
Atención a visitas escolares	P	Número de visitas palacete	47.545
		Número de visitas Domus	51.522
		Número de visitas acuario	61.518
Atención al público no escolar	P	Número de visitas palacete	69.552
		Número de visitas Domus	67.484
		Número de visitas acuario	213.722
Producción mediática	P	Notas de prensa	93
		Envíos de información	36
		Colaboraciones (artículos)	42
Producción de ediciones	P	Monografías	1
		Tirada monografías	300.000
		Libros	0
		Tirada libros	0
Proyecciones planetario	P	Público no escolar	18.001
		Visitas escolares	38.555
Proyecciones Domus	P	Público no escolar	11.072
		Visitas escolares	27.686
Cursillos de planetario iniciación	C	Número de cursos	11
		Número de asistentes	613
Cursillos de astronomía (expertos)	P	Número de cursos	11
		Número de asistentes	402
Día de la ciencia en la calle	P	Número de asistentes	20.000
Colaboraciones, prácticas universitarios	C	Alumnos en practicas	59
Colaboraciones, otros convenios	C	Número de convenios	8
Premios, divulgación científica	P	Participantes	191
Premios, Luis Freire	P	Participantes	82

<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
Conferencias palacete	P	Número	0
		Asistentes	0
Conferencias Domus	P	Número	7
		Asistentes	623
Conferencias acuario	P	Número	0
		Asistentes	0
Colaboraciones jornadas universitarias	P	Número	0
Servicio biblioteca - videoteca	C	Préstamos	0
Eventos	A	Número	8
		Asistentes	1.250
Meriendas, durmiendo con tiburones y talleres	P	Número	42
		Asistentes	940
Curso de acuariología	C	Número de asistentes	0
Colaboraciones otros alumnos en prácticas	C	Alumnos en prácticas	4

**INDICADORES**

<b>INDICADORES</b>			
<b>INDICADOR</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Visitas palacete	122.646	75.365	117.097
Visitas Domus	135.500	150.563	119.006
Visitas acuario	322.410	287.240	275.240
Presencia prensa local-regional	510	614	810
Presencia prensa nacional	47	41	64
Presencia en prensa internacional	0	0	3
Presencia en radio	155	163	183
Presencia en televisión	64	47	66
Ingresos brutos palacete	111.756	80.229	110.466
Ingresos brutos Domus	190.565,3	173.561,64	181.959,52
Ingresos brutos acuario	1.317.201,12	1.103.348,32	908.324

## CONCLUSIONES

De las actividades de los Museos Científicos Coruñeses durante 2009 se pueden extraer las siguientes conclusiones:

- Se han atendido las inquietudes de los ciudadanos sobre temas científicos a través de las exposiciones temporales y permanentes, conferencias, cursos, ciclos, seminarios, artículos en prensa y la presencia de los técnicos de los Museos en diferentes programas de radio y televisión. Siendo de destacar que a las actividades habituales de los Museos se han incorporado en 2009 novedosas iniciativas, como "Los lunes con ciencia" y las programaciones del Año Darwin y Año de la Astronomía, que alcanzaron notable éxito.

- El número de visitantes durante el año 2009 ha sido de 511.343. Las cifras son similares a las del año 2008 y un 12% inferiores a las de 2007 en su conjunto, si bien hay que señalar que han aumentado en casi diez mil las personas que han accedido a los Museos por tornos y que hay que considerar que:  
\* la Casa de las Ciencias y el Planetario cerraron sus puertas para su reforma en el mes de septiembre de 2008 y no abrieron hasta febrero de 2009.  
\* parte de las salas del Aquarium Finisterrae estuvieron cerradas debido a las obras del proyecto FEIL.

- Los ingresos se han comportado de forma similar, reduciéndose también hasta 1.200.749,52 €, lo que supone un 11% menos que el año anterior.

- Se ha desarrollado un esfuerzo especial en una línea de colaboración plural con diversas entidades, que búsqueda la optimización de los recursos y la formación de redes colaborativas. Esa estrategia ha dado sus frutos en el 2009, manteniendo la colaboración con instituciones como Caixanova, Pharmamar, Caja España, La Caixa y ampliando, o desarrollando, la relativa a otras entidades, como Museo del Mar de Galicia (Consellería de Cultura), Museo de Historia Natural de la Universidad de Santiago de Compostela, Museo de Mónaco, Xunta de Galicia (Diverciencia), Centro de Divulgación Medioambiental (Ceida), Centro Oceanográfico de A Coruña del Instituto Español de Oceanografía, la Universidad de A Coruña, etc.

- En la búsqueda de mejorar la cantidad y calidad de la producción divulgativa generada por los museos, y sus actividades, hemos dado un paso significativo con la creación de dos nuevas secciones (de desarrollo de contenidos y de innovación expositiva), que sustituyen a la de proyectos, y la de una plaza de Técnico medio de Educación.

## **Centro Municipal de Información Juvenil**

*Responsable:* Judel Prieto, Ana

*Dirección:* Casa Paredes

*Teléfono:* Ext.12032

### **MISIÓN**

El Ayuntamiento de A Coruña tiene una población de 249.326 habitantes (datos del padrón municipal de habitantes), de los que 62.943 son chicas y chicos de entre 15 y 34 años, lo que representa un 25,24% del total. Para atender a las necesidades de este sector de población, en el año 1989 se elaboró un proyecto de CENTRO MUNICIPAL DE INFORMACIÓN JUVENIL (CMIJ) que abrió al público el 29 de enero de 1990 en la Casa de la Cultura Salvador de Madariaga, en la calle Durán Loriga. Posteriormente, en mayo de 1996 traslada sus dependencias al Forum Metropolitano, hasta la actualidad.

El Centro Municipal de Información Juvenil tiene como misión proporcionar a las chicas y chicos de la ciudad, fundamentalmente de entre 14 y 30 años, la información necesaria para lograr su participación activa y responsable en la sociedad, posibilitar la igualdad de oportunidades y facilitar la transición a la vida adulta, y ser un catalizador de intereses y demandas de la juventud coruñesa, intentando conocer y difundir sus iniciativas, siendo el CMIJ un observatorio permanente de los intereses, necesidades e iniciativas de los jóvenes, pudiendo extraer conclusiones de interés para las diversas entidades municipales.

El equipo del CMIJ en estos momentos está compuesto por: un coordinador, un informador y dos informadoras, una documentalista, una operaria informática y una asesora de vivienda. Este equipo es permanente a lo largo de todo el año.

El Centro Municipal de Información Juvenil del Ayuntamiento de A Coruña pertenece también a la Red Gallega de Información Juvenil de la Xunta de Galicia.

### **FUNCIONES**

1. Responder a cualquier demanda de información que los chicos y chicas de A Coruña puedan formular.
2. Intercambiar, difundir y canalizar información e iniciativas juveniles.
3. Detectar necesidades y demandas informativas de la juventud y de los mediadores juveniles.
4. Mejorar y ampliar la oferta informativa, su calidad y rigor, y las estrategias de difusión y descentralización de ésta, apoyándose, sobre todo, en las nuevas tecnologías.
5. Potenciarse como lugar de encuentro de los chicos y como canalizador de iniciativas juveniles.
6. Funcionar como un centro de documentación especializado en temas de interés juvenil.

## **ÁREAS RESULTADO CLAVE**

- Mejora de la oferta informativa y de las estrategias de difusión y descentralización de ésta, prestando especial atención al empleo de las tecnologías de la información y la comunicación (correo electrónico, página web, boletines digitales, redes sociales...).
- Optimización constante de los programas de información y orientación ya existentes e instrumentación de nuevos programas, actividades y publicaciones propias para responder a las nuevas demandas percibidas en los jóvenes.
- Aumento de la coordinación con otras asociaciones o grupos de chicos y chicas o de interés juvenil, así como con otras entidades municipales y administraciones públicas.
- Mejora de los métodos de trabajo y los instrumentos de evaluación.
- Mejora y modernización permanente de la imagen del CMIJ.
- Desarrollo de estrategias y sistemas que capten las necesidades y expectativas de las chicas y chicos coruñeses, como punto de partida imprescindible para desarrollar soluciones innovadoras.
- Desarrollo profesional de los trabajadores del centro (formación, profesionalización y trabajo en equipo).

## **OBJETIVOS DEL EJERCICIO**

### **Mejora de la imagen del centro tanto en las zonas de acceso público como en las de trabajo interno.**

Durante 2009 se acometió la renovación de los puestos públicos de acceso libre a Internet. El diseño de los mismos -prácticamente integrados en las columnas del espacio- permitió duplicar el número de puestos, pasando de dos a cuatro. Al ser de pie, también el propio servicio ganó en dinamismo e inmediatez de acceso. De cara a 2010, ya está en proyecto la renovación del mueble de la hemeroteca.

Se renovó también la sinalética del Centro Municipal de Información Juvenil, tanto en las cristaleras exteriores como en el panel informativo exterior.

En la sala de trabajo interno se construyó un nuevo armario empotrado para almacenaje de materiales diversos, que supuso una notable mejora tanto en la espacialidad como en la limpieza de la misma. También se instaló un nuevo puesto de trabajo interno con conexión de red, pasando así de dos a tres puestos.

### **Refuerzo de la información relativa a empleo.**

El incremento de la demanda informativa sobre empleo, cursos, oposiciones y formación ocupacional en los últimos años, supuso emprender acciones que posibilitasen un aumento de la presencia de información relativa a trabajo en el centro. Las acciones consistieron en reubicar la sección del tablón en un lugar más amplio, estratégicamente accesible y visible, así como el panel expositor con documentos informativos, difusión de guías, etc.

Se mantuvieron también reuniones con el Servicio Municipal de Empleo, reforzando así vínculos y sinergias de comunicación además de una mayor frecuencia en los intercambios de información.

### **Refuerzo de la cobertura wi-fi**

Ya a principios de 2009 recibimos de informática la sinalética que define el CMIJ como espacio de conexión inalámbrica a internet (zona wi-fi) y recibimos también la visita de un técnico que supervisó las posibilidades de ampliación de la cobertura, mas ese segundo proceso aún está en fase de desarrollo.

### **Implementar en la página web [www.coruna.es/nex](http://www.coruna.es/nex) secciones vinculadas a la interactividad con el usuario, y refuerzo de herramientas que agilicen pesquisas**

La nueva web incorporó durante 2009 un consultorio sobre sexualidad, que permite hacer consultas de una forma totalmente anónima mediante un sistema de códigos asignados a cuentas de correo electrónico. También comenzamos la gestión de la inscripción en las actividades de Noitenova a través de la nueva página, posibilitando así que las personas puedan apuntarse a cualquier hora y desde cualquier sitio con conexión a internet sin depender del teléfono ni del desplazamiento al CMIJ para efectuarlas.

Además de la incorporación de estas herramientas (consultorios, formularios de inscripción...) se realiza permanentemente la actualización on line del dossier de educación y empleo, que antes se editaba en soporte papel, y se incorporó también un documento de referencia sobre fondos de la viajoteca en la sección de turismo. Ya fuera de la página web, algunos de los programas del CMIJ como son el servicio municipal de turismo juvenil o el programa de antenas de información juvenil, incorporaron perfiles en redes sociales –Facebook, Tuenti- para proporcionar información permanente a las personas interesadas desde ese ámbito.

### **Renovar propuestas, contenidos y estrategias de difusión del servicio de información de turismo juvenil durante el verano.**

En 2009, con motivo del servicio de información de turismo juvenil de verano, se incorporaron nuevas propuestas. Entre ellas, cabe destacar:

- Convocatoria del primer concurso de fotografía con móvil "Rkunchos", con viajes como premio. (Interraíl y vuelos internacionales).
- Tirada de 500 camisetas promocionales (Qt pires) para reforzar la campaña de difusión.
- Organización de dos salidas –Andarelas- gratuitas, para la juventud.
- Presencia del evento en redes sociales de internet, reforzando la difusión y la comunicación periódica de las actividades del servicio durante el verano.
- Edición en documento digital de una selección de fondos de la viajoteca de países de todo el mundo, e incorporación de una sección con la selección de blogs viajeros.

Tal y como se puede constatar en los datos cuantitativos sobre actividades, estas nuevas aportaciones, además de las acciones que se venían desarrollando en años anteriores, supusieron unos resultados de asistencia muy satisfactorios.

### **Ampliar la duración del Programa de Antenas de Información Juvenil. Ampliar la oferta del Programa de Antenas de Información Juvenil a centros concertados**

El año 2009 supuso una considerable ampliación en el presupuesto municipal para becas de ayuda en los programas de antenas y corresponsales de información

juvenil. Esto posibilitó convocar a principios de año una campaña de antenas en los centros concertados de la ciudad con enseñanza secundaria y ampliar también la oferta en el programa de corresponsales en asociaciones, concretándose en 18 becas de corresponsales en asociaciones y 4 becas de antenas en centros concertados.

El incremento presupuestario posibilitó también ampliar en un mes el Programa de Antenas de Información Juvenil 09-10, poniéndolo en marcha desde noviembre, en lugar de diciembre. Además de ampliar en un mes las becas, también se hizo una convocatoria única para centros públicos y concertados, concretándose en becas/puntos de información juvenil durante el presente curso escolar en 27 centros de enseñanza secundaria públicos y concertados de la ciudad.

### **Reedición del plano de A Coruña para la juventud, actualizando y ampliando contenidos y callejero**

No fue posible el cumplimiento de este objetivo, motivado por el estado actual de revisión del callejero de la ciudad.

### **Expedición de más tarjetas y carnés de uso habitual entre chicas y chicos (YSIC, Alberguista...)**

Desde el mes de septiembre, se expiden en el Centro Municipal de Información Juvenil además del carné *xove*, los carnés de alberguista en sus diversas acepciones (familiar, grupo, adulto, juvenil...), el carné internacional de estudiante, el carné joven internacional y el carné *teacher*.

Se estableció contacto con personal técnico de la Delegación Provincial de Juventud, ya que era la entidad con competencias para la expedición de estas tarjetas, en representación de la Xunta, y, posteriormente, con la persona técnica responsable en la propia Dirección Xeral de Xuventude, que nos proporcionó toda la información sobre el procedimiento a seguir, tanto para la solicitud como para después el procedimiento de expedición con los usuarios y usuarias. Los resultados son más que satisfactorios con 84 nuevos carnés expedidos en el último trimestre.

### **Elaboración de una base de datos digital que permita gestionar los procedimientos de reserva, préstamo y devolución de los materiales de la caja de recursos para asociaciones.**

El servicio de caja de recursos para asociaciones y colectivos es una propuesta que arrancó en 2008 y que goza de un considerable éxito. Durante 2010, solicitaron recursos de la caja:

Mangalego

Propolis

Galiza nueva

Asociación de uruguayos

Agra Humanista

Mundo sin guerras



Intermon Oxfam

Pascual Veiga

Scouts Hércules

CUAC FM

Ascodi

Acsur

Aspronaga

Gamelán

Solidariedad Internacional

AA.VV. Novo Mesoiro

AA.VV. Agra del Orzán

AA.VV. Monte Alto

AMIGA

AA.VV. Laracha

Viraventos

CAF

Artesáns

Plataforma apoyo pobo saharai

Además de varias concejalías y entidades del propio ayuntamiento (juventud, participación, cultura, servicios sociales, servicio municipal de educación, bibliotecas municipales, casas museo, Forum Metropolitano...)

Estas asociaciones y demás entidades solicitaron en diversas ocasiones recursos de la caja, con más de setenta tramitaciones.

El incremento exponencial de la demanda supuso diseñar herramientas que mejorasen la gestión y el control, concretándose en una base de datos que permite descentralizar la herramienta de gestión a todos los puestos, y llevar un control más pormenorizado de retrasos, así como una notable mejora en cuanto instrumento de evaluación y que está en funcionamiento desde finales de 2009.

**COSTES**

		<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
<b>Gastos de Personal</b>	Imputación Directa	0,00	0,00	0,00
<b>Gastos Corrientes</b>	Imputación Directa	224.122,07	500.788,83	638.103,08
	Imputación Indirecta	0,00	0,00	0,00
<b>TOTAL GASTOS</b>		<b>224.122,07</b>	<b>500.788,83</b>	<b>638.103,08</b>

**RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD**

<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
Difusión de información a través de la web del CMIJ	P	Núm. de visitas	210.922
		Núm. de páginas visitadas	726.970
		Media de páginas vistas por visita	3,45
		Usuarios del sitio web	129.206
		Consultas realizadas por correo electrónico	422
		Subscripciones del CMIJ (envíos de información personalizada por e-mail)	113
Información directa al público	P	Días de apertura al público	287
		Visitas al CMIJ	77.067
		Usuarios que realizaron consultas asistidas	10.763
		Promedio diario de visitas al CMIJ	268
		Consultas asistidas	15.429
		Promedio diario de consultas asistidas	54
Fondo documental	P	Núm. total de títulos (monografías y multimedia)	1.691
		Alta de libros en 2009	175
		Libros expurgados	241
		Dossieres de autoinformación	222
		Núm. total de fanzines	88

<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
		Títulos de publicaciones periódicas de interés juvenil (Hemeroteca)	35
		Dossieres de autoinformación expurgados	20
		Altas de títulos en la hemeroteca	9
		Expurgo de títulos en la hemeroteca	0
Servicio de vivienda	P	Usuarios totales	811
		Consultas	1.147
		Oferta de pisos compartidos en el tablón de anuncios de la web del CMIJ	92
IX Muestra de Turismo Juvenil	P	Núm. total de asistentes	1.489
		Núm. de consultas sobre turismo	461
		Núm. de asistentes a las dos Andarelas (Freixa/Sil)	55
		Libros incorporados a la viajeteca en 2008	72
		Participantes en el I Concurso Rkunchos, de fotografía con móvil	30
Concurso Viajarte 09 (6ª ed.)	P	Fotografías presentadas	100
		Núm. de participantes	36
		Menciones especiales otorgadas por el jurado (además de los premios previstos)	4
Publicaciones y cartelería _ tiradas	P	Dípticos IX Mostra de Turismo Juvenil	2.000
		Carteles IX Mostra de Turismo Juvenil	1.200
		Ejemplares del catálogo Viajarte 09	500
		Trípticos informativos Viajarte 09	2.000

<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
		Trípticos campaña de Antenas de Información Juvenil 09 -10	2.500
		Carteles campaña de Antenas de información 09-10	500
		Trípticos campaña de Corresponsales en asociaciones 09-10	1.000
		Carteles da campaña de Corresponsales en asociaciones 09-10	500
Programa Antenas de Información Juvenil 2008-2009	P	Núm. de centros de Educación Secundaria con Antenas	26
		Solicitudes de alumnos para corresponsal	62
		Núm. de documentos entregados (22 semanas)	392
		Valoración del programa por los corresponsales participantes (puntuación del 1 al 5)	4
Programa "Puntos de Información Juvenil en centros cívicos municipales"	P	Núm. de puntos informativos en centros cívicos municipales	14
		Núm. de documentos entregados (40 semanas)	661
		Valoración del programa por los responsables de los Puntos (puntuación del 1 al 5)	4
Suscripciones informativas sms	C	Suscripciones a convocatorias de actividades	1.197
		Suscripciones a convocatorias de concursos	1.091
		Suscripciones a convocatorias de cursos	1.293
Área de coordinación	P	Servicios municipales implicados en los programas de descentralización de la información	26

<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
		Entidades no municipales implicadas en los programas de descentralización de la información (incluye CIX)	49
		Visitas concertadas al CMIJ (centros educativos, asociaciones...)	5
		Entrevistas/menciones al CMIJ/NEX en prensa escrita	25
		Entidades patrocinadas por el CMIJ para desarrollo de iniciativas de interese	2
Programa de difusión selectiva de información	P	Entidades participantes no programa	39
		Núm. de documentos enviados	661
Caja de recursos para asociación	P	Recursos ofertados en la caja	0
		Solicitudes tramitadas	77
		Entidades solicitantes	27
Noitenova: programa de ocio para la juventud	P	Actividades en la edición de primavera (marzo-mayo)	44
		Actividades en la edición de otoño (octubre-diciembre)	57
		Asistentes totales a actividades de inscripción previa	1.850

**INDICADORES**

<b>INDICADORES</b>			
<b>INDICADOR</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Visitantes totales del CMIJ	76.706	84.938	77.067
Usuarios que realizaron consultas asistidas	6.593	7.837	10.763
Núm. de consultas asistidas	10.298	11.867	15.429
Visitas a la web del CMIJ	1.393.019	1.321.474	210.922
Páginas visitadas en la web del CMIJ	0	0	726.970

<b>INDICADORES</b>			
<b>INDICADOR</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Suscripciones de información por correo electrónico	1.023	2.785	113
Núm. de usuarios de los programas (Antenas, MTX, XOUP, Vivienda)	24.886	26.748	5.595
Núm. de carnés <i>xove</i> expedidos	1.197	1.745	2.484
Entidades participantes en el programa de difusión selectiva de información (incluye CIX)	39	41	54
Centros cívicos municipales con Punto de Información Juvenil	12	14	14
Porcentaje de gasto del presupuesto (%)	100	100	100
Suscripciones de información por sms	0	0	3.581

## **CONCLUSIONES**

**Visitantes totales.** Se equiparó a datos de 2007 con un ligero incremento.

**Visitas a la web.** Cumplimiento de las previsiones, aunque la tendencia actual es de cara a un aumento en la afluencia de las visitas.

**Programa de antenas:** Los programas de difusión y descentralización de la información en Puntos de Información Juvenil son los que en los últimos años experimentaron un crecimiento más destacado. En 2009 hubo 25 puntos informativos más que en 2008 y, en el caso del Programa de Antenas de Información Juvenil, hay ya en el curso 2009-2010 27 AIX en centros públicos y concertados.

Desde octubre de 2009 existe un convenio con el IES Ánxel Casal para que sus alumnos puedan hacer prácticas de Formación en Centros de Trabajo de animación sociocultural en el Centro Municipal de Información Juvenil, y la experiencia ha sido satisfactoria tanto por el perfil del alumnado en prácticas –gente joven- como por el refuerzo que supone para que demos cobertura y mejorar el seguimiento del desarrollo del programa en los propios centros, llevando a cabo acciones como homogeneizar la imagen de los PIX con pegatina adhesiva, mismos colores y denominación de epígrafes, con el mismo tipo de fuente tipográfica, similitud en la organización de los contenidos, información actualizada semanalmente, etc. La colaboración de una persona en este campo permitió también la observación in situ más continuada de los tablones. Esperamos en 2010 mantener esta iniciativa.

**Carné Xove** y otros carnés para la juventud.- La expedición del carné *xove* está siendo uno de los elementos en la oficina con el incremento más notable en cuanto a la demanda, con 2.484 carnés expedidos, más del doble que en 2007. Dicho incremento conllevó la solicitud a la Xunta de la expedición de otras tarjetas, con respuesta positiva a finales del verano de 2009.

**Red Gallega de Información Juvenil. Formación y participación activa.** La participación en la Red Gallega de Información Juvenil consistió en la asistencia de

personal a algunos de los cursos de su programa de formación, asistiendo personal del CMIJ a los siguientes cursos y encuentros de la RIJ.

- Encuentro provincial de informadores juveniles (Gandarío, 29 de mayo). Asistencia de Enrique Rodríguez
- Encuentro autonómico de información juvenil. *La creatividad en los servicios de información juvenil* (Teo, 29 de octubre). Asistencia de Enrique Rodríguez y de Adelina Edreira
- Perfil sociológico de la juventud y observatorios de juventud (miércoles 29 de julio). Asistencia de Enrique Rodríguez
- La programación de la información juvenil (martes 28 de julio). Asistencia de Marta Sánchez y de Adelina Edreira
- Curso básico de informador juvenil. Asistencia de Raquel Rey

Además de la asistencia a los cursos del plan de formación y a los encuentros, desde coordinación se participó en la comisión técnica del encuentro autonómico y posteriormente en la coordinación de uno de los grupos de trabajo del Encuentro autonómico.

### **Formación**

En cuanto al reciclaje profesional y formación continuada, además de los cursos del centro coordinador, el personal del CMIJ asistió a los siguientes cursos, jornadas y encuentros:

- II Foro Viacultura de la acción cultural. Santiago de Compostela, 6 de febrero. Organizado por la Consellería de Cultura de la Xunta de Galicia. Asistencia de Enrique Rodríguez
- El Espacio europeo de la Educación Superior en la Universidad de A Coruña. Las claves del Plan Boloña. A Coruña, 16 de abril de 2009. Organizado por la Universidad de A Coruña y el Ayuntamiento de A Coruña
- Moceando. Jornadas de juventud y tiempo de ocio. Vigo, 7, 8 de mayo de 2009. Organizado por la Concejalía de Juventud del Ayuntamiento de Vigo. Asistencia de Enrique Rodríguez
- La cultura desde y para la juventud. Santiago de Compostela, 5 de junio. Organizado por la Consellería de Cultura. Asistencia de Adelina Edreira y Marta Sánchez

**Servicio de Información de Turismo Juvenil** Desde su inicio, el Servicio de Turismo Juvenil se caracterizaba por el sorteo de viajes entre los asistentes. Este año, por vez primera, se suprimió el sorteo de los viajes, básicamente porque en los últimos años eran varios los premios que quedaban sin disfrutar, seguramente motivado por el hecho del propio abaratamiento de los viajes en la actualidad (low cost) orientando los productos baratos a la gente joven, por fechas y disponibilidad para viajar. Como dato significativo, indicar que de 5 billetes interraíl que se sortearon en 2008, tan solo hicieron uso y disfrute dos personas.

Dada la poca rentabilidad que teníamos con los sorteos de los viajes en los últimos años, en 2009 se substituyó el sorteo por un nuevo concurso, con una notable participación (30 personas) y sabiendo de antemano que los premios eran viajes, suponiendo un incentivo entre participantes y sabiendo previamente lo que les podía tocar. Un importante cambio también en el diseño, slogan -qte pires- y la incorporación de excursiones gratuitas durante la muestra fueron otras aportaciones, además del diseño y manufacturación de 500 camisetas promocionales o la presencia en redes sociales como Facebook y Tuenti, que fueron también un incentivo a nivel interno, incorporando nuevos métodos de trabajo y

nuevas dinámicas entre las personas que llevan adelante el servicio. Durante 2010 se procederá a renovar acuerdos con RENFE para seguir colaborando en este servicio.

**CMIJ y entidades del tercer sector.** Son tres las acciones que en los últimos años impulsaron la aproximación de diversas asociaciones y colectivos al CMIJ. En primer lugar, el desarrollo de la caja de recursos, que proporciona materiales diversos para la realización de actividades: pantallas, equipos de música, ordenadores, proyectores, megafonía, micros...

En segundo lugar, el Programa de Corresponsales de Información Juvenil, que consiste básicamente en un programa de antenas informativas en asociaciones y que permitió que el pasado año tuviesen un becario o becaria ejerciendo de corresponsal informativo en las siguientes entidades, casi triplicando el núm. de corresponsales de 2008:

FUNDACIÓN RONSEL

CLUB DEL MAR SAN AMARO

SOLIDARIEDAD INTERNACIONAL DE GALICIA

SRDC "TEMPO NOVO"

COLECTIVO DE UNIVERSITARIOS ACTIVOS - CUAC FM-

A.C. MANICÓMICOS

A.X. TANXEDOIRA

A.X. XACARANDAINA

GRUPO SCOUT "HÉRCULES" 283

AA.VV. "OZA-GAITEIRA-OS CASTROS"

CENTRO JUVENIL ABEIRO

ASOCIACIÓN AGUIA

ACOPROS

XUVENTUDE COMUNISTA DE GALICIA

ASOCIACIÓN INGALICIA

AA. VV. AGRA DEL ORZÁN

DOWN CORUÑA

ACCEM GALICIA



En tercer lugar, el programa Noitenova, en el que la página web del CMIJ [www.coruna.es/nex](http://www.coruna.es/nex) es la herramienta para hacer las inscripciones, el cual permite un vínculo entre las actividades que se llevan a cabo en diversas entidades juveniles de la ciudad y una aproximación por parte de estas a nuestra página web.

Además, el CMIJ siguió colaborando con entidades de la ciudad en patrocinio, colaboración en tiradas de cartelería, gestión para uso de espacios públicos, etc. tales como CUAC FM, Mangalego, Colectivo sobre raíles o Inframundo...

**Consortio de la Música**

*Responsable:* Ponsa, Oriol  
*Dirección:* Plaza de América, 3  
*Teléfono:* 981252021

**MISIÓN**

--

**FUNCIONES**

--

**ÁREAS RESULTADO CLAVE**

--

**OBJETIVOS DEL EJERCICIO**

--

**COSTES**

		<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
<b>Gastos de Personal</b>	Imputación Directa	0,00	0,00	0,00
<b>Gastos Corrientes</b>	Imputación Indirecta	0,00	0,00	0,00
	Imputación Directa	3.081.000,00	3.154.944,00	3.154.944,00
<b>TOTAL GASTOS</b>		<b>3.081.000,00</b>	<b>3.154.944,00</b>	<b>3.154.944,00</b>

**RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD**

<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado</b>
OSG: CONCIERTOS DE ABONO	P	Núm. de conciertos	0
		Núm. de abonados	0
		Núm. de espectadores	0
OSG: CONCIERTOS	P	Espectadores A Coruña	0

<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado</b>
EXTRAORDINARIOS		Conciertos en A Coruña	0
FESTIVAL MOZART	P	Núm. de espectadores	0
		Núm. de abonados	0
		Núm. espectáculos Festival	0
OSG: CONCIERTOS DIDÁCTICOS	P	Programas didácticos	0
		Sesiones de conciertos	0
		Núm. de alumnos	0
		Colegios inscritos	0
		Colegios interesados	0
		Conciertos en familia	0
		Espectadores conciertos en familia	0
OSG: ORQUESTA JOVEN	P	Núm. de alumnos	0
		Núm. de plazas	0
		Núm. de encuentros	0
		Núm. de conciertos	0
OSG: COROS	P	Núm. de inscritos al Coro OSG	0
		Núm. de inscritos al Coro Joven	0
		Núm. de inscritos Niños Cantores	0
		Núm. de actuaciones	0

## INDICADORES

<b>INDICADORES</b>			
<b>INDICADOR</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
OSG núm. de espectáculos	34	0	0
OSG núm. de abonados	1.508	1.354	0
OSG núm. de espectadores	90.995	0	0
FM núm. de espectáculos	23	33	0
FM núm. de abonados	970	1.032	0

<b>INDICADORES</b>			
<b>INDICADOR</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
FM núm. de espectadores	19.357	18.216	0
OSG núm. alumnos JOSGA	84	137	0
OSG núm. asistencia escolares	35.169	41.862	0

**CONCLUSIONES**

--

**Consortio de Turismo**

*Responsable:* Pinell Cienfuegos, Ángeles  
*Dirección:* Calle Sol, Edificio Sol, s/n 15003 A Coruña  
*Teléfono:* 981184344

**MISIÓN**

Promoción e información turística y congresual de la ciudad.

**FUNCIONES**

- Atracción y fijación del turismo en A Coruña y sus alrededores
- Edición de publicaciones
- Promover el estudio de los recursos turísticos del municipio
- Promoción del congresismo nacional e internacional
- Colaborar con la Administración Central, Autonómica, Provincial y Local en materias turísticas
- Promover y potenciar actividades que fomenten y desarrollen el turismo cultural, náutico y de congresos
- Gestión económica de la Torre de Hércules

**ÁREAS RESULTADO CLAVE**

Incrementar el número de visitantes a nuestra ciudad.

**OBJETIVOS DEL EJERCICIO**

- Incrementar la afluencia de visitantes
- Promocionar la ciudad en el mercado nacional y extranjero
- Impulsar la actividad del Aeropuerto de Alvedro
- Mejora de las instalaciones y el entorno de la Torre de Hércules como motivo de su candidatura a Patrimonio de la Humanidad

**COSTES**

		2007	2008	2009
<b>Gastos de Personal</b>	Imputación Directa	0,00	0,00	0,00
<b>Gastos Corrientes</b>	Imputación Indirecta	0,00	0,00	0,00
	Imputación Directa	3.830.500,00	4.441.240,00	4.274.741,80
<b>TOTAL GASTOS</b>		<b>3.830.500,00</b>	<b>4.441.240,00</b>	<b>4.274.741,80</b>

**RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD**

<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
ATENCIÓN AL PÚBLICO EN OFICINA	P	NÚM. CONSULTAS	19.498
ASISTENCIA A FERIAS	P	NÚM. FERIAS NACIONALES	6
		NÚM. FERIAS INTERNACIONALES	5
ATENCIÓN AL CRUCERISTA	P	NÚM. PERSONAS ATENDIDAS	53.574
VIAJES DE FAMILIARIZACIÓN (FAM TRIPS)	P	GRUPOS DE PROFESIONALES INVITADOS A LA CIUDAD	3
PROMOCIÓN EN AGENCIA DE VIAJES	P	CIUDADES NACIONALES	0
GESTIÓN TORRE DE HÉRCULES	C	VISITANTES TORRE	149.440

**INDICADORES**

<b>INDICADORES</b>			
<b>INDICADOR</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
CONGRESOS CELEBRADOS	129	130	106
ASISTENTES A CONGRESOS (MILES)	39	53	40
CRUCEROS	60	60	58
CRUCERISTAS (MILES)	56	57	53
OCUPACIÓN HOTELERA ANUAL (%)	59,84	60	55
TURISTAS ALOJADOS EN HOTELES (MILES)	520	525	483
VISITANTES TORRE HÉRCULES (MILES)	131	129	149

**CONCLUSIONES**

- El nombramiento de la Torre de Hércules como Patrimonio de la Humanidad ha tenido una gran repercusión, suponiendo un importante incremento en el número de visitantes al monumento y a la ciudad.
- La profunda crisis económica ha repercutido en la llegada de turistas a la ciudad, aunque el impacto ha sido menor de lo esperado.

- El Plan de Dinamización Turística (PDPT), vigente durante el 2009 ha supuesto llevar a cabo acciones conjuntas en materia turística, orientadas a la potenciación y consolidación de A Coruña y su área metropolitana como destino turístico.

## **Exposiciones y Colecciones**

*Responsable:* Oiza Galán, Jaime

*Dirección:* Palacio Municipal de Exposiciones Kiosco Alfonso

*Teléfono:* 981189898

### **MISIÓN**

- \* Acercar a los ciudadanos las manifestaciones de artes plásticas, sin cortapisas de época, estilo...
- \* Velar por la conservación del patrimonio artístico mueble del Ayuntamiento coruñés, fomentando su difusión e incremento.
- \* Posibilitar espacios de comunicación y difusión a los creadores gallegos.

### **FUNCIONES**

- \* Realización de exposiciones de tema artístico, histórico o de actualidad, tanto de producción propia como compartida con otras instituciones.
- \* Facilitar a los autores de nuestro entorno la presentación de su obra, tanto en nuestra ciudad como fuera de ella.
- \* Potenciar la colección artística municipal, tanto en lo referente al aumento de obras, como a su conservación y difusión.

### **ÁREAS RESULTADO CLAVE**

- \* Consolidar una progresiva renovación de las infraestructuras expositivas
- \* Incrementar el número de visitantes de las salas de exposiciones
- \* Consolidar los acuerdos estables con mayor número de entidades culturales para la organización de exposiciones

### **OBJETIVOS DEL EJERCICIO**

- \* Progresar en la renovación de la sala de exposiciones en Palexco, con el establecimiento de un sistema de acondicionamiento de aire integral.
- \* Consolidar el formato 'Outonarte' como modelo de difusión de arte emergente gallego.
- \* Ampliar el público visitante a las salas, con el establecimiento de visitas guiadas en las principales exposiciones.
- \* Colaborar en la mayor cooperación entre artistas plásticos de nuestro entorno mediante el incremento de exposiciones colectivas temáticas.



**COSTES**

		2007	2008	2009
<b>Gastos de Personal</b>	Imputación Directa	362.863,11	374.759,28	380.016,72
<b>Gastos Corrientes</b>	Imputación Indirecta	229.100,59	190.443,04	159.383,71
	Imputación Directa	693.612,63	2.064.399,77	1.188.947,24
<b>TOTAL GASTOS</b>		<b>1.285.576,33</b>	<b>2.629.602,09</b>	<b>1.728.347,67</b>

**RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD**

<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
Realización de exposiciones	P	Núm. de exposiciones	41
		Presupuesto	350.000
		Gasto comprometido	314.158,99
		Publicaciones	29
		Cesiones de sala	8
Conservación-restauración	P	Número de obras restauradas	1
		Presupuesto de restauración	5.000
		Gasto comprometido en restauración	835,2
Incremento de bienes artísticos	P	Presupuesto de adquisición	7.000
		Gasto comprometido	2.600

**INDICADORES**

<b>INDICADORES</b>			
<b>INDICADOR</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Núm. de exposiciones y ferias	45	0	41
Núm. de catálogos publicados (exclusiva)	2	0	6
Núm. de folletos de mano editados (exclusivos)	12	0	8
Núm. de conjuntos artísticos adquiridos	1	0	2
Núm. de obras art. donadas al Ayuntamiento	7	0	3

<b>INDICADORES</b>			
<b>INDICADOR</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Catálogos en colaboración	9	0	10
Grado de ejecución presupuestaria	75,5	0	88,05
Visitantes estimados en el Kiosco Alfonso (en miles)	113.153	0	123
Cuadros de la colección restaurados	5	0	1

**CONCLUSIONES**

- -

## **Igualdad y Participación**

*Responsable:* Rico Rodríguez, Mercedes Begoña

*Dirección:* Centro Municipal de la Mujer

*Teléfono:* Ext. 36063

### **MISIÓN**

#### **IGUALDADE**

##### **Centro de Información a las Mujeres**

Planificar, desarrollar y evaluar programas, servicios y actuaciones que contribuyan a remover los obstáculos que impidan la igualdad efectiva entre mujeres y hombres.

##### **Casa de Acogida**

Fomentar la recuperación personal y reincorporación socio-laboral de las mujeres que ingresan en la Casa de Acogida víctimas de situaciones de emergencia provocadas por un conflicto convivencial grave, casi siempre derivado de la existencia de malos tratos.

### **PARTICIPACIÓN**

Establecer la estrategia de organización y participación ciudadana, fomentándola a través de la planificación, gestión y coordinación de actividades relacionadas con el asociacionismo vecinal, e incidiendo en la promoción del uso de las nuevas tecnologías de la información y comunicación.

### **FUNCIONES**

#### **IGUALDAD**

##### **Casa de Acogida**

a) Garantizar alojamiento, protección y manutención adecuados.

- *recibir, acoger, estudiar y valorar la situación individual de cada mujer.*
- *hacer respetar la discreción necesaria para la protección del secreto de las mujeres.*
- *hacer cumplir las normas de funcionamiento interno.*
- *controlar las necesidades de mantenimiento y seguridad de la casa.*
- *controlar y supervisar la intendencia de manutención y limpieza de la casa.*
- *valorar y proporcionar, si la situación lo requiere, compras especiales (gastos farmacéuticos, de puericultura...).*
- *compra diaria.*
- *elaboración de comidas.*

b) Favorecer su autonomía personal fomentando la autoestima y despertando inquietudes, así como apoyo en su proceso de toma de decisiones.

- *hacer apoyo personal, psico-social y acompañamiento profesional en la toma de decisiones.*
  - *motivar a las mujeres en la participación activa en el diseño y ejecución de un proyecto de inserción.*
  - *gestionar y tramitar los recursos y prestaciones sociales, tanto municipales como externas.*
  - *realizar apoyo y atención psicológica.*
- c) Mejorar hábitos y habilidades sociales para propiciar la normalización de su vida.
- *mediar en las relaciones madres hijos/as para fomentar una adecuada pedagogía en la educación y atención de las/los menores.*
  - *mediar en los conflictos de índole doméstica para fomentar solidaridad y participación.*
  - *participar en el desarrollo de las tareas cotidianas, comidas, etc., para hacer comprender cómo realizarlas y mejorarlas.*
  - *supervisar la convivencia diaria para mejorar hábitos higiénicos.*
- d) Proporcionar información y asesoramiento jurídico, psicológico, social y personal, a fin de que encuentren los medios necesarios para lograr una plena integración social.
- *realizar entrevistas de acogida, recoger información sobre la historia familiar, así como las causas que motivaron el ingreso y realizar una diagnosis y una propuesta de actuación.*
  - *elaborar una diagnosis psicosocial, valorar el grado del síndrome de maltrato y realizar un proyecto individualizado de intervención.*
  - *asesorar sobre todas las cuestiones legales vinculadas a cada situación, tramitar justicia gratuita e interponer ante los tribunales las medidas cautelares necesarias para proteger la integridad psico-física de las usuarias.*
  - *realizar la valoración psicológica, psicoterapias breves y orientar sobre pautas de contención emocional y manejo de situaciones de estrés.*
  - *informar, orientar y tramitar todos los recursos sociales existentes y acompañar la toma de decisiones, resolución de conflictos y mediación familiar.*
  - *acompañarlas en su recuperación y aprovechar todas las situaciones para fomentar un adecuado aprendizaje fomentando la autoestima y la autonomía personal.*
  - *escucharlas, animarlas, respetarlas, comprenderlas, apoyarlas...*
- e) Establecer canales de comunicación y relación normalizados con el entorno social, laboral, económico y familiar.
- *tramitar las prestaciones sociales que se adapten mejor a cada situación.*
  - *informar, acompañar y seguir todas las posibles salidas laborales y orientarlas a programas de formación prelaboral y laboral, gestionando su incorporación.*
  - *mediar, si es necesario, con la familia de origen para retomar apoyos.*
  - *invitar, animar y, si es necesario, gestionar todo tipo de actividades (formativas, lúdicas, participativas...) y contactos con las entidades y asociaciones de base (APAS, Asociaciones de Mujeres, Centros Cívicos Municipales...).*
- f) Facilitar la conciliación entre la vida laboral, familiar y social.

- *tramitar recursos destinados a proporcionar la adecuada atención de los/las menores durante la jornada laboral de sus madres (comedores escolares, ayudas económicas, guarderías, servicios de atención a la infancia...).*

## **ÁREAS RESULTADO CLAVE**

### **IGUALDAD**

#### **Centro de Información a las Mujeres**

Vinculadas a los diferentes programas que con carácter estable se desarrollan desde la Concejalía de Igualdad y Participación ciudadana especialmente desde el ejercicio 2008, son varias las actuaciones claves a desarrollar de cara al próximo ejercicio 2010:

#### **Información y asesoramiento psicológico y jurídico**

- Incidir en la coordinación de este programa con otros servicios y recursos con objeto de ofertar a las mujeres una intervención integral, especialmente respecto de las mujeres que sufren violencia de género.
- Ligado al anterior, establecer un procedimiento estable de coordinación interna (inicialmente CIM-CASA DE ACOGIDA) y externa (PROTOCOLO DE ACTUACIÓN INTEGRAL) en materia de violencia de género.
- Establecimiento de procedimientos internos de gestión (soportes de recogida de datos-demanda, de información a las usuarias) y una única base de datos informática coherente con las directrices y demandas del SGI y con las directrices emanadas de la Ley de Protección de Datos vigentes en nuestro Ayuntamiento y promovidas desde el Departamento de Innovación.

#### **Conciliación y fomento de la corresponsabilidad**

- Desarrollo de la Ordenanza del Servicio vigente en la actualidad en lo concerniente a aspectos como la regulación del régimen interno y régimen sancionador.
- Ampliación de los espacios de atención a la infancia con el objeto de incrementar la cobertura de los mismos a toda la ciudadanía coruñesa y tratando de adaptarse a las necesidades de conciliación por parte de las unidades familiares.
- Puesta en funcionamiento de la última medida contemplada en el Servicio de atención a la infancia, las ludotecas, lo que posibilitaría la creación de un espacio lúdico-familiar que apuesta por el juego como elemento de comunicación y educación familiar y por la apertura en horarios en los que las familias puedan compartir las actividades con sus hijos y sus hijas.
- Desarrollo de una orden reguladora del sistema de copago según la cual las unidades familiares se impliquen y co-responsabilicen en la obtención del Servicio, en cualquiera de sus modalidades.
- Seguir incidiendo en el desarrollo de medidas de sensibilización en materia de corresponsabilidad en los campos doméstico y familiar, así como de los usos del tiempo por parte de los hombres y de las mujeres.
- Realizar la revisión de la propuesta inicial del Plan de programación del tiempo de la ciudad de A Coruña y establecer la propuesta definitiva, propuesta que será objeto de adaptación continua, realizando las actuaciones necesarias para tal fin, como la segunda convocatoria de la Mesa de Concertación.

- Elaboración del I Plan Municipal de Conciliación del Ayuntamiento de A Coruña.

#### **Formación y asesoramiento para la construcción de la igualdad.**

- Mantener y reforzar el programa educativo de igualdad de género conforme a demanda y buenos resultados obtenidos en los centros educativos.
- Establecer un itinerario de prevención de la violencia de género en la juventud transferible y utilizable por parte de las entidades que trabajan en el campo de la educación en el ocio y tiempo libre e, igualmente, por los padres y las madres.

#### **Asociacionismo y participación ciudadana de las mujeres.**

- Incidir en la estrecha coordinación con las asociaciones de mujeres existentes en la ciudad.
- Ampliar la cobertura de destinatarias respecto de programas creados específicamente para determinados sectores poblacionales, caso de las mujeres migrantes y el programa ADA, facilitando el uso de las tecnologías de la información y la comunicación a un mayor porcentaje de población femenina.

#### **Investigación, difusión y sensibilización ciudadana**

- Realizar el II Plano Municipal de Igualdad de la ciudad de A Coruña (actuación que entronca al mismo tiempo con todos los programas y actuaciones impulsadas desde el CIM).

#### **Otros de carácter transversal:**

##### ***Coordinación interna e interinstitucional***

- Incidir en el establecimiento de una mayor coordinación con otros departamentos municipales con el objeto de incorporar la transversalidad de género en el diseño, desarrollo y evaluación de sus proyectos. En este sentido, se elaborarán materiales a aplicar de modo transversal.
- Incidir en la coordinación y trabajo conjunto con otras instituciones o servicios existentes en materia de prevención, intervención y tratamiento de la violencia de género.
- Incidir en el trabajo coordinado con la Casa de Acogida, ofertando servicios propios del CIM a las personas beneficiarias de aquélla.

#### **Casa de Acogida**

- Fomentar la inserción laboral de las mujeres acogidas.
- Mejorar los sistemas de apoyo dirigidos a favorecer la conciliación de la vida laboral, familiar y personal de las mujeres.
- Mejorar y estabilizar el funcionamiento del equipo de profesionales que trabajan en el centro.
- Mejorar los protocolos de funcionamiento interno así como los compromisos de intervención con las mujeres.
- Mejorar la coordinación de recursos, servicios o prestaciones.
- Mejorar la formación de las auxiliares de la Casa de Acogida en temas vinculados a la igualdad de oportunidades, habilidades sociales y personales.

- Mantener en buen estado el equipamiento de la casa para hacerla más confortable.
- Contratar de forma estable a una auxiliar de hogar, evitando la acumulación de turnos de libranza.

## **PARTICIPACIÓN**

### **Promoción de la utilización de las TIC's en la participación ciudadana:**

- Puesta en marcha de una página web con herramientas específicas de participación ciudadana y espacios propios para facilitar la comunicación bidireccional con el tejido asociativo de la ciudad.
- Fomento del uso de las nuevas tecnologías, como canal de participación individual y colectiva, a través del desarrollo de actividades de alfabetización, formación y capacitación digital.
- Mantenimiento de las actuales weblogs de igualdad y participación ciudadana, que contabilizaron un elevado índice de consultas y participación durante el año 2009.
- Edición y difusión de una publicación digital cuyo público objetivo estará compuesto por las entidades sin fines de lucro y el movimiento asociativo de A Coruña.

### **Fomento del asociacionismo**

- Organización de foros de participación para impulsar y reforzar el papel del ámbito asociativo de la ciudad y ofrecerle un espacio adecuado para compartir experiencias y formular sugerencias o demandas.
- Apoyo a actividades desarrolladas por entidades.
- Renovación del Convenio de Colaboración con la Federación de Asociaciones Vecinales de A Coruña y Área Metropolitana.
- Apoyo al mercado de productos ecológicos "Mercanatura", organizado por la Asociación Vecinal de Los Rosales.
- Ayuda a las actividades desarrolladas por clubs deportivos de barrio.
- Apoyar la gestión y el funcionamiento de las asociaciones a través de la capacitación de las personas directivas de las mismas, con la oferta de acciones formativas específicas dentro del ámbito de la gestión de entidades de esta naturaleza.
- Continuar con el mantenimiento y actualización constante de la base de datos de las asociaciones coruñesas y contribuir a actualizar y completar la información registrada en el REMAC, incidiendo en la importancia de contar con un registro municipal de asociaciones.
- Ofrecer información puntual y actualizada a todas las entidades de nuestra base de datos acerca de la convocatoria de subvenciones y ayudas de diferentes organismos, con el objeto de que dispongan de recursos para su dinamización y funcionamiento.
- Confección de un mapa de recursos del tejido asociativo de la ciudad como herramienta básica de trabajo para la organización de programas y actividades.

### **Un espacio de referencia para las asociaciones y la vecindad**

- La Concejalía de Igualdad y Participación Ciudadana cuenta con un nuevo centro en el barrio del Birloque, el antiguo edificio del CIAM de la Xunta de Galicia. Convenientemente equipado, el centro del Birloque tendrá múltiples funciones, entre ellas la de convertirse en un espacio de atención y comunicación para todo el movimiento asociativo y vecindad.

- Desarrollar programas y actividades de dinamización para convertir el centro del Birloque en un espacio vivo y activo.

#### **Mediación de conflictos vecinales**

- Puesta en funcionamiento de un nuevo recurso de mediación en conflictos vecinales, dando respuesta a una iniciativa ciudadana.
- Definición del reglamento interno que fije el protocolo de actuación, las normas básicas y los límites a aplicar en las solicitudes de mediación.
- Planificar e impartir un plan de formación para la capacitación del equipo de mediación que trabajará de forma voluntaria.
- Articular una campaña de difusión y comunicación de este nuevo recurso para fomentar su utilización, y evitar la llegada de muchos conflictos a los juzgados.

#### **Participación ciudadana como campo transversal**

- Organización de actividades en el ámbito de la participación en el Centro Cívico y Social de Nuevo Mesoiro, llevando a cabo un programa específico de dinamización de la participación ciudadana.
- Colaboración en campañas de sensibilización ciudadana en las zonas ZEP y para un comportamiento cívico en la celebración de las Hogueras de San Juan.
- Establecimiento de servicio de guardería para facilitar la participación en actividades municipales.

### **OBJETIVOS DEL EJERCICIO**

#### **IGUALDAD**

##### **Centro de Información a las Mujeres**

- Desarrollar actuaciones de carácter divulgativo, informativo y/o formativo vinculadas a la consecución del principio de igualdad de trato y oportunidades y a la construcción de relaciones de igualdad entre ambos sexos, implicando no sólo a sectores de población y profesionales concretos, sino a hombres y mujeres en general.
- Desarrollar actuaciones de información, orientación y asesoramiento especializados en materia psicológica y jurídica dirigidas a las mujeres en general y, específicamente, a aquéllas que presenten especiales dificultades, como ser víctimas de violencia de género.
- Contribuir a la armonización de la vida laboral, familiar y personal a través de un servicio que responda a las necesidades de conciliación por parte de las unidades familiares que viven o, en su caso, trabajan en la ciudad de A Coruña, en lo que respecta al cuidado de los/las menores.
- Proporcionar cuidados y atenciones especializadas de carácter lúdico, social y educativo a los/las menores que queden solos/as en ausencia de las personas responsables de los/as mismos/as, siempre que no se pudiese recurrir a otros recursos adecuados.
- Coordinarse con otras instituciones, entidades o servicios dependientes o externos al Ayuntamiento que, a su vez, contribuyan a mejorar la situación de las mujeres en diferentes ámbitos.
- Contribuir a la modificación de estereotipos y roles de género vigentes todavía en nuestra sociedad a través de diferentes instrumentos y



metodologías dirigidos a toda la población, específicamente, a la población joven.

- Promover la participación de las mujeres en todos los ámbitos, en especial, de aquéllas que presentan especiales dificultades, contribuyendo a remover los obstáculos que dificulten dicha participación.
- Elaborar materiales de carácter didáctico y/o divulgativo que sirvan de apoyo y visibilización de las actividades impulsadas desde el centro.
- Realizar estudios que sirvan de diagnóstico de la situación de las mujeres en diferentes ámbitos, específicamente del laboral, así como de orientación de las políticas de género a impulsar desde la Concejalía.
- Elaborar materiales especializados que sirvan de apoyo para trabajar la perspectiva de género de forma transversal en el entorno de la Administración y, en su caso, puedan ser transferidos a otras entidades.

### **Casa de Acogida**

#### **Objetivos generales:**

- Proporcionar un alojamiento alternativo de carácter temporal a las mujeres (en su caso, a los/las hijos/as) que presentan un conflicto convivencial grave y precisan de apoyos para superarlo.
- Ofrecer un espacio y un tiempo que les permita, con el apoyo técnico preciso, reflexionar sobre su situación vital y planificar su futuro, de una forma integral.

#### **Objetivos específicos:**

- Garantizar alojamiento, protección y manutención adecuados.
- Favorecer su autonomía personal fomentando la autoestima y despertando inquietudes, así como apoyo en su proceso de toma de decisiones.
- Mejorar hábitos y habilidades sociales para propiciar la normalización de su vida.
- Proporcionar información y asesoramiento jurídico, psicológico, social y personal, a fin de que encuentren los medios necesarios para lograr una plena integración social.
- Establecer canales de comunicación y relación normalizados con el entorno social, laboral, económico y familiar.
- Facilitar la conciliación entre la vida laboral, familiar y social.

### **PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

- Impulsar y fomentar la participación ciudadana a través de foros y programas de intercambio y divulgación de experiencias y buenas prácticas.
- Creación de nuevos canales de participación a través de las nuevas tecnologías de la información y comunicación (web interactiva, blogs de participación y redes sociales).
- Favorecer el asociacionismo y apoyar la gestión de las entidades y asociaciones de la ciudad.
- Puesta en marcha y dotación del Centro del Birloque.
- Estructuración y puesta en marcha de un recurso de mediación de conflictos vecinales.
- Ejecución de programas, actividades y acciones específicas para fomentar y apoyar la participación de la ciudadanía, tanto de modo individual como a través de asociaciones y entidades sociales.
- Apoyar y colaborar en proyectos y actuaciones municipales y sociales, con la participación como campo transversal.

- Mantener y fomentar las relaciones externas de la Concejalía con el tejido asociativo y con la ciudadanía.

**COSTES**

		2007	2008	2009
<b>Gastos de Personal</b>	Imputación Directa	344.146,00	526.514,05	693.402,70
<b>Gastos Corrientes</b>	Imputación Indirecta	148.915,39	326.473,78	438.305,22
	Imputación Directa	25.161,54	434.686,35	715.985,32
<b>TOTAL GASTOS</b>		<b>518.222,93</b>	<b>1.287.674,18</b>	<b>1.847.693,24</b>

**RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD**

<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
IGUALDAD	P	Núm. total de usuarias/os CIM - Casa de Acogida	237
		Núm. total de consultas CIM- Casa de Acogida	558
		Núm. menores usuarios/as (servicio atención a la infancia)	199
		Núm. total unidades familiares beneficiarias (servicio atención a la infancia)	205
		Núm. total de participantes en actividades	2.626
		Núm. total de personas destinatarias de acciones de divulgación y sensibilización (e)	51.586
		Núm. materiales divulgativos y preventivos distribuidos	25.550
		Núm. total de centros participantes (cívicos y educativos)	35
		Núm. publicaciones (estudios, otros) elaborados	6
		Núm. total de personas beneficiarias de la Casa de Acogida	51

<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
		Núm. total de beneficiarias del programa de teleasistencia	58
		Personal municipal (funcionario y temporal)	21
		Personal contratado (servicios complementarios periódicos)	22
1. Centro de Información a las Mujeres	P	Núm. usuarias/os CIM - Casa de Acogida	237
		Núm. consultas CIM - Casa de Acogida	558
		Núm. menores usuarios/as (servicio atención a la infancia)	199
		Núm. unidades familiares beneficiarias (servicio atención a la infancia)	205
		Núm. total de participantes en actividades	2.626
		Núm. total de participantes en actividades de formación	1.792
		Núm. total de participantes en actividades socioculturales periódicas	55
		Núm. total de participantes en actividades socioculturales de prevención y sensibilización puntuales	779
		Núm. total de destinatarias/os de acciones de divulgación y sensibilización (e)	51.586
		Núm. materiales divulgativos y preventivos distribuidos	25.550
		Núm. total de centros cívicos y vecinales participantes	12
		Núm. total de centros educativos e institutos participantes	23
		Núm. publicaciones/estudios/materiales didácticos elaborados	6
Personal municipal (funcionario y temporal)	8		

<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
		Personal contratado (servicios complementarios periódicos)	22
		Presupuesto ejecutado (sin mantenimiento, inversión y personal municipal)	612.174,87
a) Programa de información y asesoramiento psicológico y jurídico	P	Núm. usuarias CIM	208
		Núm. usuarias Casa de Acogida	22
		Núm. usuarias/os (menores) Casa de Acogida	7
		Núm. consultas CIM	464
		Núm. usuarias CIM (atención psicológica y jurídica)	66
		Núm. consultas Casa de Acogida	94
b) Programa de apoyo a la conciliación y fomento de la corresponsabilidad	P	Núm. total de menores usuarios/as (servicio atención a la infancia)	199
		Núm. niñas	96
		Núm. niños	103
		Núm. unidades familiares beneficiarias (servicio atención a la infancia)	205
		Núm. servicios (Espacios atención a la infancia)	6.280
		Núm. partes de servicio (AID)	123
		% de la demanda por motivos laborales	77,8
		Núm. materiales didácticos elaborados (sesiones informativas banco del tiempo)	1
		Núm. materiales publicitarios (servicio atención a la infancia) distribuidos	10.900
		Núm. participantes (Plan de programación del tiempo de la ciudad de A Coruña)	61
		Núm. hombres	15
		Núm. mujeres	46

<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
		Núm. Administraciones públicas participantes (plan programación del tiempo)	5
		Núm. otras entidades/instituciones participantes (plan programación del tiempo)	9
		Núm. estudios	1
c) Programa de formación y asesoramiento para la construcción de la igualdad	P	Núm. participantes (educación en igualdad de género)	1.792
		Núm. chicas (niñas y adolescentes)	877
		Núm. total de talleres realizados en CEIP e IES	94
		Núm. CEIP participantes	7
		Núm. IES participantes	16
		Núm. entidades/personas físicas (impartición talleres)	3
		Núm. personas destinatarias de la exposición "desenfocadas" (e)	1.236
		Núm. total de otros centros educativos participantes	2
d) Programa de fomento y dinamización del asociacionismo y de la participación ciudadana	P	Núm. total de participantes en actividades (mujeres)	124
		Núm. personas destinatarias (e)	50.000
		Núm. países de procedencia (mujeres programa ADA)	10
		Núm. publicaciones (catálogo exposición)	1
		Núm. materiales publicitarios distribuidos	13.300
e) Programa de investigación, difusión y sensibilización ciudadana	P	Núm. total de participantes (adultos-as)	369
		Núm. mujeres	309
		Núm. hombres	60
		Núm. total de menores participantes	280

<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
		Núm. niñas	133
		Núm. niños	147
		Núm. total centros cívicos y vecinales participantes	12
		Núm. bibliotecas participantes	3
		Núm. total de talleres/sesiones formativas realizados	35
		Núm. total de materiales publicitarios distribuidos	11.850
		Núm. estudios (Plan formativo Agra del Orzán)	1
		Núm. publicaciones (catálogo exposición, manual indicadores de género)	2
2. Casa de Acogida	P	Núm. total de personas beneficiarias (Casa Acogida)	51
		Núm. total de mujeres	26
		Núm. total de menores	25
		Núm. total beneficiarias programa teleasistencia	58
		Personal municipal (funcionario y temporal)	13
a) Apoyo personal y acogimiento	P	Núm. total de beneficiarias/os (mujeres y menores)	51
b) Apoyo socio-personal	P	Núm. total de beneficiarias	26
c) Apoyo psicológico	P	Núm. total de beneficiarias/os	14
		Núm. de mujeres	11
		Núm. menores	3
d) Apoyo jurídico	P	Núm. total de beneficiarias	14
e) Programa de teleasistencia para mujeres víctimas de violencia	P	Núm. total de beneficiarias	58
f) Apoyo a la conciliación	P	Núm. total de beneficiarias/os	23
		Núm. de mujeres	9
		Núm. menores	14

<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
PARTICIPACIÓN	P	Núm. total de participantes	865
		Núm. total entidades y asociaciones contactadas	367
		Núm. total de personas destinatarias (e)	24.000
		Núm. convenios (federación asociaciones vecinales y área metropolitana)	1
		Núm. personal municipal (funcionario y temporal)	5
		Núm. total de materiales publicitarios distribuidos (calendarios)	1.000
a) Intercambio y divulgación de experiencias y buenas prácticas	P	Núm. total personas destinatarias II foro de participación ciudadana (e)	400
		Núm. entidades participantes (II foro)	80
		Núm. entidades informadas (convocatoria subvenciones y ayudas económicas)	219
b) Weblogs	P	Núm. total de visitas	10.454
c) Fomento del asociacionismo y apoyo a la gestión de las entidades	P	Núm. total de contactos establecidos con asociaciones	367
d) Proyecto de mediación de conflictos vecinales	P	Núm. total de contactos/reuniones (impulsores del proyecto)	8
		Núm. total de contactos/reuniones con entidades	6
		Núm. entidades	2
e) Fomento de la participación ciudadana (individual y colectiva)	P	Núm. total de agentes sociales participantes (I fase de la dinamización barrio de Nuevo Mesoiro)	15
		Núm. total personas destinatarias "feria Mercanatura" (e)	300

<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
		Núm. total de demandas individuales atendidas	50
		Núm. total participantes (encuentro anual federaciones vecinales)	35
		Núm. convenios (federación de asociaciones vecinales y área metropolitana)	1
f) Actuaciones transversales (otras actuaciones municipales)	P	Núm. personas destinatarias (campana ampliación zonas de especial protección) (e)	120
		Núm. total de menores participantes en talleres (ocio y tiempo de ocio)	171
		Núm. menores participantes en el programa "La ciudad de los barrios"	40
		Núm. total menores participantes en servicios de conciliación	68
		Núm. total de participantes en encuentros deportivos (e)	100
		Núm. total de materiales publicitarios distribuidos (calendarios)	1.000

**INDICADORES**

<b>INDICADORES</b>			
<b>INDICADOR</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Núm. usuarias/os del CIM - Casa de Acogida	0	145	237
Núm. usuarias/os (menores) de canguros municipales	68	186	199
Núm. unidades familiares beneficiarias (canguros municipales)	0	151	205
Núm. total participantes en actividades en el CIM	879	421	2.626
Núm. total de destinatarios/as de actuaciones de divulgación y sensibilización en el Área de Igualdad (e)	48.219	97.734	51.586
Núm. total de centros cívicos y vecinales municipales participantes	13	12	12



<b>INDICADORES</b>			
<b>INDICADOR</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Núm. total de entidades-instituciones-organismos participantes	25	71	36
Núm. total de centros educativos e institutos participantes	6	13	23
Núm. de publicaciones	2	2	5
Núm. materiales divulgativos y preventivos distribuidos	71.530	11.000	25.550
Núm. mujeres beneficiarias de la Casa de Acogida	20	31	26
Núm. total de menores beneficiarios/as de la Casa de Acogida	13	24	25
Núm. beneficiarias programa teleasistencia	22	32	58
Núm. total de participantes en actividades del Área de Participación	0	0	865
Núm. total de entidades y asociaciones (Área de Participación)	0	0	367
Núm. total de destinatarias/os en el Área de Participación (e)	0	0	24.000

## CONCLUSIONES

### IGUALDAD

#### Centro de Información a las Mujeres

- En relación al Servicio de atención a la infancia, subrayar el avance realizado en el ajuste a las necesidades de conciliación realizadas por parte de las unidades familiares. Ligado a esto destacar la buena acogida y valoración por parte de aquéllas, así como la respuesta rápida y eficaz a necesidades puntuales y de carácter urgente – en la mayoría de los casos – respecto de la nueva modalidad puesta en funcionamiento en el ejercicio 2009, la modalidad de atención a la infancia a domicilio.
- En relación al *programa de información y asesoramiento jurídico, y psicológico* realizado enteramente desde el CIM de A Coruña, es importante subrayar el impacto positivo que sigue teniendo no sólo a nivel del Ayuntamiento de A Coruña sino a nivel metropolitano.
- En relación al programa ADA se confirma la necesidad de formación en TIC´s entre las mujeres inmigrantes. Además el espacio y grupales como por ejemplo derechos laborales, derechos específicos del régimen de empleo del hogar etc.

Se confirma la necesidad de mantener un ESPACIO de encuentro para mujeres inmigradas donde partiendo de un trabajo instrumental empleando las TICs, las mujeres puedan acudir y encontrar una red de relaciones interpersonales donde los vínculos afectivos adquieren una connotación especial.

Al mismo tiempo, y dado el perfil de las participantes (la mayoría en riesgo o en situación de exclusión social), es necesario mucho trabajo de contención emocional, MOTIVACIÓN y acompañamiento en sus itinerarios tanto a nivel personal, familiar, social y laboral.

La existencia de un equipo integral que se acerca de modo proactivo a las mujeres resultó fundamental para identificar situaciones de violencia de género y poder abordar necesidades que en un principio no son expresadas por las mujeres, pero cuya atención resulta fundamental para la mejora de sus condiciones de vida y para garantizar sus derechos.

### **Casa de Acogida**

En relación a las áreas de resultado clave propuestas para este ejercicio, destacar las siguientes conclusiones:

- Mejorar los protocolos de funcionamiento interno así como los compromisos de intervención con las mujeres.

En relación con esta área se puede decir que se hicieron mejoras en los protocolos internos para mejorar el trabajo en equipo, dada la reciente incorporación de la abogada y psicóloga.

En relación con el personal auxiliar sí que se estableció un protocolo de reuniones periódicas que comenzaron en los últimos meses del año y que tienden a la mejora de los turnos de trabajo así como a la comunicación interna.

- En relación al fomento de la inserción laboral de las mujeres, señalar que en este año se contrató por medio del programa de inserción laboral de mujeres víctimas de violencia de género a 4 mujeres. Este año se decidió, en coordinación con el servicio de personal, pedir menos contratos, dadas las dificultades encontradas otros años, debido a la adaptación de las mujeres a los puestos y equipos asignados. La experiencia obtenida durante ejercicios anteriores nos lleva a pensar que los servicios destinatarios necesitan tener especial sensibilidad y tacto con las trabajadoras y que se precisa tener un estrecho seguimiento de las contratadas para conseguir la adecuada adaptación y así conseguir la triple función del programa; insertar laboralmente a las mujeres en condiciones adecuadas, fomentar y trabajar las habilidades sociales y laborales necesarias, y cubrir necesidades puntuales de los departamentos municipales que lo precisen.

En este apartado hay que destacar la estrecha colaboración que se lleva a cabo con el Centro Municipal de Empleo, muchas de las mujeres acogidas en la casa consiguieron una inserción laboral acompañada y guiada por las técnicas de este centro, que desde el principio prestaron una atención especial a este colectivo trabajando aspectos importantes de motivación y fomento de la autoestima, importantes para un afrontamiento del mercado laboral.

A través de cursos con compromiso de contratación organizados en colaboración entre el Centro Municipal de Empleo y diferentes empresas o a través de las prácticas en empresas incluidas en los cursos de formación organizados por este centro, se consiguieron inserciones laborales estables.

Respecto de la mejora de los sistemas de apoyo dirigidos a favorecer la conciliación de la vida laboral, familiar y personal de las mujeres, en el primer semestre del año se contó con la colaboración de una educadora infantil contratada por medio de una subvención de la Consellería de Trabajo y compartida con el CIM. La educadora desempeñó actividades de ocio con los menores y un importante apoyo a las madres en la atención y relación con los menores. El número de menores en el centro es variable y sería necesario poder contar con este servicio de forma continuada cuando el número de menores así lo requiera.

Hay que destacar también la continua utilización en este año de los nuevos servicios de atención a la infancia de la Concejalía de Igualdad, tanto los Espacios de atención a la infancia, como el Servicio de Canguros a Domicilio. En concreto el espacio ubicado en el Centro Municipal de Empleo fue muy beneficioso para las usuarias de la casa que, por motivos de la realización de actividades de formación o por entrevistas puntuales, necesitaron de un servicio de conciliación.

El Servicio de Canguros fue utilizado en situaciones puntuales y concretas como enfermedades o accidentes de los menores acogidos, por lo que no podían hacer uso de los recursos normalizados.

También subrayar que se contrataron actividades puntuales a la atención a los menores de la casa, para potenciar la participación de las mujeres acogidas en actos puntuales o en momentos de vacaciones escolares, en las que por causas imprevistas no se pudo hacer uso de los recursos normalizados, como espacios, campamentos, etc.

A pesar de las grandes mejoras conseguidas en la conciliación de las mujeres de la casa, esta área seguirá siendo un área de resultado clave a mejorar, pues las posibilidades, formativas, laborales y de ocio de las mujeres pasan por haber solucionado de una forma estable y de calidad la conciliación familiar.

- En relación a la mejora de la coordinación de recursos, servicios o prestaciones, son varias las problemáticas a abordar:
  - El Salario de la Libertad para mujeres víctimas - prestación competencia de la Xunta de Galicia - sigue sin responder a las necesidades reales de las mujeres. Su concesión tarda muchos meses y, cuando se concede, tampoco lleva la cadencia mensual necesaria para establecer unas pautas de organización económica. Este recurso es necesario, pero necesita tener una mayor rapidez de concesión y un mejor ajuste hacia las necesidades de las mujeres.
  - En el caso del programa de la Bolsa de Vivienda en Alquiler, este año 2009 tuvo tiempos de espera más largos del habitual, especialmente para las mujeres extranjeras con tarjeta de residencia temporal, con las que tuvieron que esperar a tener contestación de los servicios jurídicos por dudas en los criterios de adjudicación.
  - En cuanto a Renta Activa de Inserción para mujeres víctimas de malos tratos del INEM, destacar las dificultades de concesión por parte de algunas oficinas que son más celosas con la norma y piden más documentación para justificar la situación de víctima de la

realmente necesaria, esto lleva a una desigualdad de trato entre oficinas, y una clara discriminación para las mujeres de las oficinas más celosas pues se demora más el recibo de sus prestaciones.

- Respecto de la mejora de la formación de las auxiliares de la Casa de Acogida en temas vinculados a la igualdad de oportunidades, habilidades sociales y personales, en 2009 no se impartió dicha formación. Pero se consiguió organizar un curso que se realizará en los primeros meses del año 2010, repartido en 5 sesiones e impartido por el Centro de Terapia Sistema, expertas en psicología y formación. El curso entrará en el plan de formación municipal y será debidamente acreditado por el departamento de formación del Ayuntamiento.
- Respecto del hecho de contratar a una auxiliar de hogar, señalar que este año se contrató la auxiliar necesaria para sustituir la jubilación de una de las trabajadoras y una auxiliar del hogar más por acumulación de tarifas. Destacar la importancia de tener la posibilidad de contratar una octava auxiliar en periodos estivales, pues es la única manera de tener al día las libranzas del personal así como la tranquilidad y bienestar del personal que puede coger una baja médica sin la presión psicológica que supone agobiar a tus compañeras.
- Otra de las áreas de resultado clave preveía mantener en buen estado el equipamiento de la casa para hacerla confortable. En este sentido en el año 2009 se contrataron las obras de reforma de los armarios y la pintura. Las obras se desarrollarán durante los primeros meses del año 2010 por motivos de ocupación de la casa.

Respecto de los proyectos/programas o acciones que se desarrollan en la Casa de Acogida, destacar los siguientes aspectos referidos a los proyectos de apoyo personal y acogimiento, apoyo psicológico y jurídico y al programa de teleasistencia para mujeres víctimas de malos tratos:

### **a. Apoyo personal y acogimiento:**

El número de ingresos en el año 2009 es menor de los casos atendidos el año 2008, la razón no está en que la demanda decayese sino en que los ingresos fueron más largos, por lo que las plazas no estuvieron disponibles. Esto lleva a considerar la importancia de tener recursos de segunda estancia que puedan descongestionar la Casa de Acogida además de proporcionar la posibilidad de una intervención más adecuada a cada momento de la situación vital de cada usuaria.

### **b. Apoyo psicológico y jurídico:**

Destacar la necesidad de la consolidación de ambos servicios dado que son pilares fundamentales de la intervención de la casa. Este año durante los problemas de contratación de las profesionales, hubo espacios de tiempo sin cubrir ambos servicios en los que nos encontramos con serias dificultades para mantener la integralidad de las intervenciones.

### **c. Teleasistencia a Mujeres Víctimas de Violencia Doméstica:**

Como se comentó en las novedades del ejercicio, con la centralización de este programa se están consiguiendo los resultados previstos, como la mejora en el conocimiento de las usuarias, y la coordinación con Cruz Roja.

## **PARTICIPACIÓN**

- Destacar la importancia de las nuevas tecnologías de la información y comunicación como una herramienta fundamental al servicio de la participación ciudadana. Su utilización facilita la comunicación reduciendo tiempos y espacios, situándose como un canal fundamental para la creación de relaciones en red. De esta forma, es fundamental fomentar la alfabetización digital de toda la vecindad, a través de programas formativos que unan la capacitación informática con la utilización de las TIC's en la participación ciudadana.
- El pleno funcionamiento de la página web de igualdad y participación, respaldada por el mantenimiento de las weblogs creadas durante 2009, es una de las prioridades de la concejalía de cara al futuro. El área de participación ciudadana está concebida como un espacio virtual de encuentro, relación y comunicación entre los vecinos y vecinas, las asociaciones y la concejalía. La buena respuesta de participación y el alto grado de aceptación de los blogs mantenidos a lo largo de este año, avalan la necesidad de contar con una herramienta más fuerte en el ámbito de las nuevas tecnologías.
- En el próximo año se hará un especial esfuerzo en la puesta en funcionamiento del nuevo recurso de mediación en conflictos vecinales. Se trata de un servicio innovador y poco conocido por la mayor parte de la ciudadanía, lo que requiere una cuidada campaña de difusión y divulgación a través de medios de comunicación tradicionales, y recurriendo también a publicidad directa, a través del tejido asociativo.

La incorporación de una técnica media de gestión relacional y personal de apoyo, y la puesta en marcha del nuevo centro en El Birloque, supondrá un gran impulso para el Área de Participación Ciudadana. Durante el año 2010 está prevista la planificación de nuevos proyectos, la intensificación de las relaciones con el tejido asociativo, la programación de actividades y acciones formativas y la dinamización del nuevo centro para convertirlo en punto de referencia para las asociaciones y la ciudadanía en general.

## **I.M.C.E.**

*Responsable:* Lorenzo López, Agustín  
*Dirección:* Avda. Alfonso Molina s/n. Coliseum  
*Teléfono:* 981134450

## **MISIÓN**

Dinamizar la oferta cultural y de ocio de la ciudad potenciando el desarrollo de actividades culturales públicas, procurando el mejor coste y rendimiento de éstas, con una amplia y variada programación que sea accesible y de interés para los ciudadanos.

## **FUNCIONES**

- Gestionar las instalaciones y equipamientos municipales del ámbito del espectáculo: Teatro Rosalía Castro, Coliseum, auditorio y salas de cine del Fórum Metropolitano (también se programan actividades culturales en el Palacio de la Ópera durante 18 días al año).
- Gestionar los programas del Ayuntamiento que tengan relación con actividades culturales públicas del ámbito del espectáculo y las fiestas.
- Desarrollar una programación que abarque diversos sectores de la cultura (música, teatro, danza, cine).
- Ofrecer una programación cultural dirigida al público infantil para crear hábitos culturales y favorecer el desarrollo de sensibilidades.
- Fomentar la iniciativa cultural local.

## **ÁREAS RESULTADO CLAVE**

- Incrementar el porcentaje de ingresos sobre gastos en programación.
- Mantener el nivel de ocupación de los recintos.
- Incrementar el número de espectadores/usuarios en las actividades programadas.

## **OBJETIVOS DEL EJERCICIO**

- Mantener el nivel de ciclos profesionales de teatro, danza y música ya consolidados: *CICLO CAIXANOVA, TODO PÚBLICO, SIN NUMERAR, HORAS PUNTA, MÚSICA CON RAÍCES, CLUB DE LAS 10, CLÁSICOS EN RUTA.*
- Dar cabida en la programación a la actividad cultural de entidades y grupos aficionados.
- Potenciar a los grupos de música locales a través de los programas *ROCKMARINO* y *CIRCUITOS CULTURALES.*
- Dinamizar la vida cultural en barrios y centros escolares con los *CIRCUITOS CULTURALES.*
- Dar alternativas al tiempo libre de los ciudadanos con actividades que les resulten gratificantes.
- Programar en el Coliseum, además de espectáculos de gran aforo, otros de formato medio con recinto aforado.

**COSTES**

		<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
<b>Gastos de Personal</b>	Imputación Directa	0,00	91.308,19	94.777,27
<b>Gastos Corrientes</b>	Imputación Indirecta	0,00	27.206,15	26.563,95
	Imputación Directa	4.789.900,00	5.920.000,00	5.320.000,00
<b>TOTAL GASTOS</b>		<b>4.789.900,00</b>	<b>6.038.514,34</b>	<b>5.441.341,22</b>

**RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD**

<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
Feria taurina en Coliseum (actividad integrada en las Fiestas de María Pita)	P	Núm. de días	3
		Coste de la actividad (no genera ingresos)	128.500
		Núm. de espectadores	15.500
Espectáculos musicales y otros en el Coliseum	P	Núm. de espectáculos	28
		Núm. de espectadores	199.157
Cesión del Coliseum para ferias, asambleas y otros	P	Ingresos por cobro de precio público	8.522,5
		Núm. de actos	1
		Núm. de espectadores/usuarios	30.000
Cesión de cabinas de ensayo en Coliseum	C	Media de días de uso al año por grupo	162
		Núm. grupos usuarios de las cabinas	12
		Ingresos por cobro de precio público	8.407,68
Pista de patinaje sobre hielo en el Coliseum	P	Núm. de días de actividad	55
		Núm. de usuarios	32.029
		Coste de la actividad (no genera ingresos)	0
Cine en el Fórum Metropolitano	P	Títulos programados	83
		Funciones realizadas	375

<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
		Espectadores	8.755
		% de ingresos sobre gastos	33,75
Programa de ocio en el Fórum	P	Núm. de talleres	80
		Núm. de clubes	15
		Núm. de círculos	3
		Núm. total de plaza ocupadas	2.832
Teatro profesional en el auditorio del FM	P	Núm. de actos	60
		Núm. de funciones	118
		Núm. de espectadores	18.701
Música profesional en el auditorio del Fórum Metropolitano	P	Núm. de actos	32
		Núm. de funciones	39
		Núm. de espectadores	5.160
Actividades sociales de entidades en FM	C	Núm. de actividades	28
		Núm. de funciones	48
		Núm. de espectadores	9.388
Teatro aficionado y universitario en auditorio del FM	P	Núm. de actos	13
		Núm. de funciones	15
		Núm. de espectadores	6.187
Música y danza de grupos aficionados en auditorio del FM	C	Núm. de actos	21
		Núm. de funciones	21
		Núm. de espectadores	2.057
Cesiones del auditorio del FM con cobro de precio público	C	Núm. de cesiones	7
		Ingresos por cesiones	3.210,2
Programa de Circuitos Culturales	P	Núm. de actos en barrios	0
		Núm. de actos en centros escolares	54
		Núm. de grupos participantes	17
		Coste de la actividad (no genera ingresos)	20.635
		Núm. espectadores	4.050



<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
Programa Rockmarino	P	Núm. grupos participantes	11
		Núm. espectadores	1.650
		Coste de la actividad (no genera ingresos)	20.400
Música clásica en el Teatro Rosalía Castro	P	Núm. de espectáculos	16
		Núm. de espectadores	3.847
Teatro profesional en el Teatro Rosalía Castro	P	Núm. de espectáculos	39
		Núm. de funciones	70
		Núm. de espectadores	29.229
		Media de espectadores por función	418
		% de ocupación por función	61
Música profesional en Teatro Rosalía Castro y Palacio de la Ópera	P	Núm. de espectáculos en el Teatro Rosalía Castro	22
		Núm. de espectáculos en el Palacio de la Ópera	1
		Núm. de espectadores	7.462
Danza profesional en Teatro Rosalía Castro y Palacio de la Ópera	P	Núm. de espectáculos programados en el Teatro Rosalía Castro	8
		Núm. de espectáculos programados en el Palacio de la Ópera	3
		Núm. de espectadores	8.394
Programación de entidades culturales y sociales en el Teatro RC	C	Núm. de espectáculos	36
		Núm. de espectadores	9.982
Actividades culturales para escolares en el Teatro RC	P	Núm. de espectáculos	18
		Núm. de funciones	46
		Núm. de espectadores	19.608
ACTIVIDADES DE FESTEJOS	P	% del gasto en actos de Navidad y Reyes sobre gasto total en festejos	5,07
		% del gasto en actos del Carnaval	10,14

<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
		% del gasto en distintas festividades en barrios	6,87
		% del gasto en las fiestas de María Pita	59
		% del gasto en fiestas de: Semana Santa, Corpus, S. Juan, Carmen	7,64
		% del gasto en otros actos festivos	10,54
		% del gasto en pago de derechos de autor por los actos festivos	0,73
Cesión del Teatro Rosalía con cobro precio público	C	Núm. de cesiones	3
		Ingresos por cesiones	2.659,98

**INDICADORES**

<b>INDICADORES</b>			
<b>INDICADOR</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Total de espectadores/usuarios del Coliseum	235.618	189.627	199.157
Total de espectadores/usuarios del auditorio del Fórum Metropolitano	39.778	39.296	41.493
Total de espectadores/usuarios del Teatro Rosalía Castro	63.050	28.203	78.522
Índice de ocupación del Coliseum (%)	61	63,2	73,9
Índice de ocupación del auditorio del Fórum Metropolitano (%)	65	66	66
Índice de ocupación del Teatro Rosalía Castro (%)	81	53	85
Total de espectáculos en el auditorio del Fórum Metropolitano	82	77	154
Total de espectáculos en el Teatro Rosalía Castro	121	44	143
% de ingresos sobre gastos en las actividades del Coliseum	37	31	42,8
% de ingresos sobre gastos en las actividades del auditorio del Fórum Metropolitano	19	19	33,62
% de ingresos sobre gastos en las actividades del Teatro Rosalía Castro	42	24	32,65

## CONCLUSIONES

Se analizan los siguientes indicadores:

- Índice de ocupación de los recintos: el índice de ocupación del Teatro Rosalía Castro aumenta de forma significativa (del 53 al 85%); el del Coliseum aumenta del 63,2 al 73,9%, y en el Auditorio del Fórum Metropolitano se mantiene.
- Actos programados: en el Teatro Rosalía Castro se incrementan, si bien conviene hacer el matiz de que para los datos del año 2008 no se tienen en cuenta datos globales, si no únicamente funciones de teatro; los del Coliseum disminuyen, de 32 a 28 actos, y los del Auditorio del Fórum Metropolitano aumentan considerablemente, de 77 eventos a 154.
- Número de espectadores: aumentan en los tres recintos, siendo de destacar el aumento en los espectadores del Teatro, si bien con la precisión de que se tienen en cuenta más eventos.
- Porcentaje de ingresos sobre gastos en actividades: aumenta en todos los recintos.

La misión del IMCE es dinamizar la oferta cultural y de ocio de esta ciudad, razón por lo que en esta memoria se aportan los datos relativos a esta actividad. Pero dado que se trata de un organismo autónomo con presupuesto propio, que dispone de su propia plantilla de personal y tiene encomendada la gestión de varios recintos municipales, conviene observar la distribución de los gastos del Presupuesto comprometidos por el IMCE en 2009:

<i>PERSONAL</i>	<u>9,08%</u>	
<i>BIENES CORRIENTES Y SERVICIOS</i>	<u>89,52%</u>	De los créditos comprometidos en bienes corrientes y servicios, <b>el 78,20% se destinó a la programación de las actividades culturales en los distintos espacios y a las actividades de festejos.</b>
<i>INVERSIONES</i>	<u>1,39%</u>	De los créditos comprometidos para inversiones, el 41,11% se destinaron a adquisición de maquinaria, instalaciones y utillaje.

**Algo más del 70% de los gastos comprometidos por el IMCE en 2009 se corresponden con gastos de actividades culturales y festivas.** Del gasto en programación en actividades culturales y festivas, el 70% corresponde a actividades no generadoras de ingresos (Circuitos Culturales, Rockmarino, determinadas actividades programadas en los recintos y, fundamentalmente, Festejos). El 30% restante corresponde a la programación propia del Teatro Rosalía, Fórum y Coliseum; se trata de actividades generadoras de ingresos, siendo el objetivo llegar a un porcentaje de ingresos sobre gastos cercano al 50% tal y como ocurrió en 2006 con la programación del Teatro Rosalía Castro.

### Otros datos de gestión del IMCE:

\*Gestión de Personal.

Se aprobaron las bases de los procesos selectivos para cubrir las plazas de Director del Teatro Rosalía Castro y de Técnico de Administración del IMCE.

\*Contratación administrativa con terceros para la realización de obras, servicio y suministros.

Se adjudicaron, entre otros, contratos para:

- Suministro de pancartas.
- Suministro de folletos publicitarios.
- Mantenimiento de los ascensores del Teatro y del Coliseum.
- Concesión de los ambigús del Teatro, Fórum y Coliseum.
- Servicio de catering en el Coliseum.
- Feria Taurina.
- Servicio de vigilancia en el Coliseum.
- Servicio de limpieza en el Coliseum y en el teatro.

\*Convenios de colaboración. Se firman todos los años con entidades que persiguen fines de interés común con el IMCE, lo que posibilita la programación de determinadas actividades y ciclos que de otra manera no se podrían realizar. El pasado año se formalizaron convenios con:

- Fundación Caixanova: para la realización de los Ciclos Caixanova de Teatro y Danza y Música con Raíces, así como distintos conciertos y otros actos.
- Fundación ECCA: para la gestión del programa de ocio.
- Fundación María José Jove: para la celebración del Festival de Títeres.
- Diputación Provincial: en el que se inscribieron al Teatro Rosalía Castro y al Fórum Metropolitano en la Red Galega de Teatros y Auditorios, lo que supone que las actuaciones de determinados grupos de música, teatro y títeres, tanto profesionales como no, se financien conjuntamente.

\*Gestión económica y contable:

**1. NÚMERO DE OPERACIONES:**

De los datos de contabilidad resulta el siguiente número de operaciones, lo cual es indicativo del volumen de actividad de este organismo:

- GASTOS: 5.146
- INGRESOS: 556
- NO PRESUPUESTARIAS: 754

**TOTAL 6.456**

Número de operaciones en años anteriores:

	<b><u>GASTOS</u></b>	<b><u>INGRESOS</u></b>	<b><u>NO PRESUP.</u></b>	<b><u>TOTAL</u></b>
2001	3.924	222	468	4.614
2002	4.564	355	943	5.862
2003	4.373	316	619	5.308

	<b><u>GASTOS</u></b>	<b><u>INGRESOS</u></b>	<b><u>NO PRESUP.</u></b>	<b><u>TOTAL</u></b>
2004	4.366	315	630	5.311
2005	5.378	403	750	6.531
2006	4.932	548	575	6.055
2007	4.816	316	684	5.816
2008	5.449	424	669	6.542

## 2. LIQUIDACIÓN DEL PRESUPUESTO DE 2009

El ejercicio 2009 se cierra con un resultado presupuestario positivo de **239.488,50 €**.

Dicho resultado refleja que los derechos reconocidos son superiores a las obligaciones reconocidas.

Los ingresos por actividades y espectáculos ascendieron a **326.165,69 €**, un **24,15%** inferior a la cantidad prevista inicialmente en el Presupuesto.

Los ingresos totales supusieron un 2% menos que los previstos inicialmente.

El remanente de Tesorería total asciende a **293.557,01 €**, y a **275.468,03€** para la financiación de gastos generales, lo que es significativo de los resultados presupuestarios positivos y de que existe un excedente de liquidez a corto plazo.

## 3. AGILIDAD EN LOS PAGOS:

Se sigue considerando un objetivo, y un referente de la eficacia en la gestión, la agilidad en el proceso de pago de las facturas.

Del total de pagos realizados correspondientes a programación de actividades, el 39% se han realizado en menos de un mes desde que se recibe la factura debidamente conformada, el 57,08% entre 1 y 2 meses, y el 3,32% entre 2 y 3 meses.

### OTRAS CUESTIONES:

#### A. ANTICIPO DE CAJA FIJA:

Se sigue utilizando el sistema de anticipos de caja fija para atender a gastos de escasa cuantía, tales como recepción de mercancías contra reembolso, material de oficina no inventariable, material de reparación necesario el día de un espectáculo, etc., cuyo pago no pueda demorarse hasta la tramitación del correspondiente expediente.

En el año 2009 se realizaron 11 pagos, por un total de 510,63 €.

Se considera que agiliza la gestión.

#### B. LIQUIDACIÓN DEL IVA

Desde diciembre de 2005, se utiliza el sistema de deducción de IVA por actividades diferenciadas, con aplicación de la regla de la prorrata.

La deducción del IVA soportado deducible a través de este sistema ha dado lugar a una deducción de IVA soportado de 47.089,96 €.

### C. CONTABILIDAD FINANCIERA

Se ha puesto especial hincapié en la contabilidad financiera con el fin de que las cuentas anuales expresen la imagen fiel del patrimonio, la situación financiera, la ejecución del presupuesto y los resultados de la entidad.

Frente al gran peso que tiene la contabilidad presupuestaria en la Administración Pública, se considera que la contabilidad financiera está cobrando especial relevancia en los últimos tiempos, ya que constituye un excelente sistema de registro y comunicación de la información, de acuerdo con lo establecido en la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, y un muy buen mecanismo de análisis de la gestión económico-financiera.

Es de destacar en esta línea:

a) Una vez regularizado el inmovilizado en el 2005, y aplicando el método de la cuota lineal que señala la regla 19 de la Instrucción de Contabilidad, se han realizado, a 31 de diciembre de 2009, amortizaciones del inmovilizado material por importe de 132.369,71 €.

b) Hay dotadas provisiones para créditos que se consideran de dudoso cobro, siguiendo el método de estimación individual (Regla 60 IC), por importe de 18.088,89 €, conciliando así el saldo de la cuenta 4900 al ajuste del remanente de tesorería por derechos pendientes de cobro de difícil o imposible recaudación (regla 83.4 de la Instrucción de Contabilidad).

c) Se ha procedido a regularizar la imputación económica de diversos gastos realizados en el año 2009, en aplicación del principio de devengo, por importe de 4.451,00 €.

d) Se ha regularizado la situación de los créditos a corto y largo plazo por concesión de anticipos de pagas al personal.

### D. CONTABILIDAD PRESUPUESTARIA

Se continúa con el sistema de precontabilización de expedientes de gastos que permite un seguimiento y control de las operaciones en general, y, por tanto, de los créditos presupuestarios disponibles en cada momento, con independencia del lugar donde se encuentren físicamente los expedientes.

El modelo se adapta al que se sigue en el Ayuntamiento, posibilitando un más cómodo control por parte de la Intervención y un posible, en caso de que así se solicite, control por parte de la Tesorería.

Se considera que este sistema ha sido muy positivo.

Desde el año 2007 se utiliza el control de gastos por recintos:

- Al concentrarse más del 65% del Presupuesto en las 2 partidas de programación parece conveniente por control del gasto.
- Es muy interesante en cuanto a gestión del Presupuesto (dentro de una misma partida se gestionan créditos para recintos distintos por personas distintas)
- Es muy útil para control de costes.

Se persigue un mayor detalle en la clasificación económica del Presupuesto de gastos, introduciendo nuevas partidas.

## Museo Arqueológico

*Responsable:* Bello Diéguez, José María

*Dirección:* Castillo de San Antón

*Teléfono:* 981189850

### MISIÓN

La misión del museo viene estipulada por la definición del *International Council of Museums (ICOM)*, recogida en la *Ley 16/85 del Patrimonio Histórico Español*: "*Son museos las instituciones de carácter permanente que **adquieren, conservan, investigan, comunican** y **exhiben**, para fines de estudio, educación y contemplación, conjuntos y colecciones de valor histórico, artístico, científico y técnico de cualquier naturaleza cultural*".

### FUNCIONES

Teniendo en cuenta que el objeto o marco de actuación del museo es la arqueología de Galicia y la historia del Ayuntamiento de A Coruña, los objetivos, siempre relacionados con estos dos objetos de actuación, se concretan en:

- Adquirir nuevos fondos, por compra, donación o depósito, relacionados con la temática del museo.
- Adquirir medios bibliográficos y técnicos para el adecuado tratamiento de los fondos.
- Conservar y restaurar los fondos del museo.
- Investigar y documentar todo lo relacionado con los ámbitos de actuación del museo, con prioridad a lo que se refiere a los propios fondos y el ámbito geográfico de influencia del museo.
- Comunicar y divulgar los resultados de la investigación del museo, así como cualquier aspecto relacionado con el ámbito de actuación del mismo, mediante todos los medios posibles.
- Exhibir los fondos del museo, en exposiciones permanentes y temporales, con fines de estudio, educación y contemplación.
- Colaborar con los restantes órganos municipales para la consecución de fines comunes.
- Colaborar con otras instituciones, asociaciones y particulares en la consecución de fines comunes.

### ÁREAS RESULTADO CLAVE

Las áreas clave son las que figuran en la definición de museo:

- Adquisición de nuevos fondos
- Conservación de los fondos



- Investigación de los fondos
- Comunicación de los fondos y del trabajo sobre ellos
- Exhibición de los fondos

### **OBJETIVOS DEL EJERCICIO**

Como en ejercicios anteriores, la actuación del museo en 2009 está muy condicionada por la actividad arqueológica que se desenvuelve en el seno del llamado Proyecto Artabria, en el que la dirección del museo se encarga de la coordinación científica general, y sobre todo de la redacción de proyectos y dirección facultativa de las intervenciones arqueológicas de excavación, consolidación e investigación del Castro de Elviña, así como de todo tipo de obras o actuaciones (vegetación, caminos, estructuras de apoyo a los visitantes) en dicho yacimiento arqueológico y su área inmediata; en este sentido, en el ejercicio de 2009 se desarrollará una campaña de excavación de seis meses de duración, seguida de las obras de desbroce y mantenimiento de la vegetación y las de conservación de caminos, vallas y elementos auxiliares.

El museo se encarga también, a través de la ayudante de museos, de la organización de las visitas al Castro y de los aspectos de didáctica de las mismas, incluyendo la preparación y edición de materiales de apoyo a las visitas, y singularmente a los colegios y profesores interesados en las mismas.

Debido a esto y a la prioridad que desde el Ayuntamiento se da a este proyecto, buena parte de los recursos humanos, materiales y económicos del museo se dedican a esta actividad.

El museo está también de siempre vinculado a la Torre de Hércules, por lo que en este ejercicio se establece como objetivo el apoyo técnico y científico a todas las actuaciones en la Torre de Hércules, especialmente de cara a obtener el ansiado reconocimiento como Patrimonio Mundial por parte de la UNESCO.

Esfuerzo centrado en el intento de mantener los estándares de calidad y presencia social conseguidos en anteriores ejercicios, fundamentalmente en los siguientes aspectos:

- Mantener en buen estado la exposición permanente del museo y las instalaciones del mismo.
- Editar la publicación *Brigantium* correspondiente a la anualidad.
- Mantener y desarrollar el intercambio científico de publicaciones especializadas con la publicación *Brigantium*.
- Actuar como fuente de difusión y documentación del conocimiento arqueológico, tanto orientando y respondiendo a las consultas que los ciudadanos plantean al museo, como sirviendo de apoyo a los investigadores que trabajan sobre sus fondos o empleando los medios del museo.
- Continuar con el inventario y descripción técnica de los fondos museísticos y bibliográficos, incluyendo las nuevas adquisiciones por compra, donación o depósito.

- Participar en lo posible en cursos de especialización y congresos de las especialidades del museo.

- Organizar y participar en exposiciones temporales, conferencias y actividades de difusión arqueológica e histórica, en solitario o en colaboración con otros organismos e instituciones, especialmente con la Asociación de Amigos del Arqueológico.

- Profundizar en la investigación científica de los fondos del museo, sobre todo los que son resultado de intervenciones arqueológicas propias como son el Castro de Elviña y la Torre de Hércules, procurando la colaboración con otras entidades, singularmente con la Universidad de A Coruña.

### COSTES

		2007	2008	2009
<b>Gastos de Personal</b>	Imputación Directa	247.629,87	260.345,63	390.114,29
<b>Gastos Corrientes</b>	Imputación Indirecta	91.640,24	122.427,67	146.101,74
	Imputación Directa	282.891,88	542.612,80	459.343,84
<b>TOTAL GASTOS</b>		<b>622.161,99</b>	<b>925.386,10</b>	<b>995.559,87</b>

### RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD

<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
Acopio fondos museísticos: donaciones	P	Número de donaciones	0
		Número de donantes diferentes	0
		Número de objetos donados	0
Acopio fondos museísticos: depósitos	P	Número expedientes	6
		Número depositantes diferentes	1
Acopio fondos museísticos: compras	P	Valor económico de las compras	0
		Número expedientes	0
		Número de objetos comprados	0

<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
Fondos bibliográfico-documentales: acopio: intercambio	P	Número de intercambios	262
		Número nuevos intercambios	3
		Número de bajas	0
Fondos bibliográfico-documentales: acopio: donaciones	C	Número de ejemplares recibidos	12
		Número de donantes diferentes	11
Fondos bibliográfico-documentales: acopio: compras	P	Valor económico fondos adquiridos	1.221,03
		Número de ejemplares adquiridos	74
Fondos bibliográfico-documentales: acopio: suscripciones	P	Número de suscripciones	8
Conservación edificio: proyectos	P	Número de proyectos de reparación	0
Conservación edificios: obras realizadas	P	Número de proyectos de obra realizados	2
		Cantidad económica invertida	4.173,9
		Núm. de expedientes	2
Mejora edificio: proyectos	P	Número de proyectos de mejora	0
		Número de proyectos realizados	0
Mejora edificio: obras realizadas	P	Número de proyectos de obra realizados	0
Mejora instalaciones público: proyectos	P	Número de proyectos	0
		Número de proyectos realizados	0
Mejora de instalaciones público: realización	P	Número de proyectos realizados	0
		Cantidad económica invertida	0
Mejora instalaciones internas: equipamiento informático	P	Cantidad invertida	0
		Número de expedientes	0

<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
Mejora instalaciones internas: equipamiento técnico	P	Cantidad invertida	0
		Número de expedientes	0
Mejora instalaciones internas: mobiliario	P	Cantidad invertida	0
		Número de expedientes	0
Conservación y restauración fondos: mediante convenio	P	Número de fondos restaurados	0
		Número de alumnos en prácticas	0
		Cantidad invertida (materiales y otros)	0
		Número de expedientes generados	0
Conservación y restauración fondos: mediante contrato	P	Número fondos restaurados	28
		Cantidad invertida	172,02
Exhibición exposición permanente	P	Número anual total de visitantes	55.886
		Número visitantes tarifa normal	24.250
		Número visitantes tarifa reducida	9.877
		Número visitantes tarifa gratuita	21.759
		Número de visitantes (en grupos)	5.035
		Ingresos generados (total anual)	58.382
		Ingresos anuales tarifa normal	48.504
		Ingresos anuales tarifa reducida	9.878
Vigilancia exposición permanente	P	Número medio de vigilantes de sala simultáneos	0
		Núm. horas anuales SIN VIGILANCIA	3.000
Atención al público exposición permanente	P	Media personal atención público simultáneo	0

<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
Exhibición exposiciones temporales	P	Número exposiciones temporales	1
		Duración (días)	210
		Inversión económica total	119,76
		Número expedientes generados	2
		Número personas atención público (propio)	0
		Núm. personas atención público (empresas externas)	0
		Núm. medio personas atención público simultáneas	0
Difusión: edición boletín Brigantium	P	Núm. ejemplares vendidos por distribuidora	25
		Cantidad recaudada por ventas	207,02
		Número envíos institucionales intercambios y donaciones	16
Fondos bibliográfico-documentales: contratación catalogación	P	Cantidad económica invertida	0
		Núm. expedientes	0
Difusión: edición boletín Brigantium: contratación	P	Cantidad económica invertida	0
		Núm. expedientes	0
Difusión: préstamo temporal de fondos	C	Núm. de instituciones	2
		Tipos de préstamo	1
		Núm. de piezas	3
		Número de actos a los que se prestan piezas	2
Difusión: actividades del museo en el exterior	C	Núm. de actividades	0
Difusión: actividades externas realizadas en museo	C	Núm. de actividades	5
Didáctica	P	Núm. alumnos en prácticas de guías por convenio	3

<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
		Núm. alumnos en prácticas de recursos por convenio	2
		Núm. centros escolares y grupos beneficiados	114
		Núm. personas (escolares y otros grupos) beneficiadas	4.944
Fondos museísticos: catalogación	P	Núm. de piezas catalogadas	0
		Núm. becarios propios	2
		Núm. becarios ajenos (Xunta)	0
		Núm. alumnos univ. en prácticas	0
Adscripción a convenios	C	Núm. de convenios	2
		Núm. de alumnos acogidos	5
		Tipo de prácticas	2
Mantenimiento y reparación instalaciones: contratación	P	Cantidad económica invertida	0
		Núm. de expedientes	0
Venta directa de publicaciones y objetos	C	Ingresos anuales totales	352,85
		Ingresos anuales por venta publicaciones propias	191
		Ingresos por venta objetos promoción	86,85
		Ingresos por venta otros	75
Castro de Elviña: Didáctica y Comunicación Social	P	Número de visitas públicas	253
		Número total de visitantes	3.217
		Número de visitantes en grupos	2.383
		Número de escolares participantes	1.960
		Número de ejemplares de material didáctico editado	500
		Gasto en monitores de las visitas (empresa externa)	12.790,96

<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
		Gasto en maqueta e impresión de material didáctico	7.705,2
		Gasto en alquiler de caseta de monitores	1.517,28
Castro de Elviña: intervenciones arqueológicas	P	Castro de Elviña: gasto en personal intervenciones arqueológicas	117.992,55
		Castro de Elviña: gasto en empresas intervención arqueológicas	264.677,52
		Castro de Elviña: gasto en material intervenciones arqueológicas	11.736,13
		Castro de Elviña: número de meses intervención arqueológica de campo	6
		Castro de Elviña: número de meses trabajos arqueológicos de laboratorio	6
		Castro de Elviña: contrato de intervención y mantenimiento de la vegetación del recinto	195.123
		Castro de Elviña: contrato de mantenimiento de caminos, vallas, restos arqueológicos y otros elementos auxiliares	55.986
		Otros gastos intervenciones arqueológicas	0

**INDICADORES**

<b>INDICADORES</b>			
<b>INDICADOR</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Importe compra fondos bibliográficos	1.852,14	0	1.221,03
Núm. ejemplares bibliográficos comprados	65	0	74
Núm. ejemplares bibliográficos recibidos donación	24	0	12
Núm. total intercambios biblioteca	255	0	262

<b>INDICADORES</b>			
<b>INDICADOR</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Núm. bajas intercambios biblioteca	0	0	0
Núm. suscripciones biblioteca	10	0	8
Importe compras fondos museo	0	0	0
Núm. objetos comprados fondos museo	0	0	0
Núm. conjuntos depósito fondos museo	16	0	6
Núm. conjuntos donados museo	0	0	0
Núm. objetos donados fondos museo	0	0	0
Núm. fondos museo restaurados por contrato	47	0	28
Inversión en restauración fondos por contratos	4.701,86	0	172,02
Núm. ventas publicación propia Brigantium	0	0	25
Importe ventas publicación propia Brigantium	0	0	207,02
Importe edición publicación propia Brigantium	0	0	0
Núm. intercambios publicación propia Brigantium	0	0	16
Núm. anual total visitantes museo	0	0	55.886
Núm. días apertura (anual)	0	0	311
Ingresos anuales entradas (total)	0	0	55.382
Castro de Elviña: núm. de días de apertura pública	0	0	185
Castro de Elviña: núm. de horas de apertura pública	0	0	506
Castro de Elviña: núm. total de visitantes	0	0	3.217
Castro de Elviña: gasto total en gestión de visitas públicas	0	0	12.790,96
Castro de Elviña: gasto en personal para intervenciones arqueológicas	0	0	64.535,9

## CONCLUSIONES

--



## **Servicio Municipal de Deportes**

*Responsable:* Mateo Quintana, David

*Dirección:* Palacio de los Deportes de Riazor

*Teléfono:* 981260568; ext. 25003.

### **MISIÓN**

**Promocionar y facilitar el acceso a la práctica deportiva de toda la ciudadanía**

### **FUNCIONES**

- Gestionar la oferta deportiva municipal: convenios, contratos, patrocinios, subvenciones, abonados y actividades.
- Promocionar y tutelar el deporte escolar.
- Construir instalaciones deportivas comunitarias.
- Conseguir la plena utilización de las instalaciones existentes con la participación del asociacionismo y cuidados en cuanto a higiene y seguridad.
- Mantener el censo de instalaciones actualizado.
- Proporcionar las reservas adecuadas de suelo.
- Lograr la cooperación con los entes públicos y privados.
- Fomentar el asociacionismo, especialmente en los centros de enseñanza, barrios y centros de trabajo.
- Organizar y hacer promoción de eventos y espectáculos deportivos.

### **ÁREAS RESULTADO CLAVE**

- La creación de nuevas infraestructuras y equipamientos tanto en centros educativos como en los grandes complejos deportivos, deberá desarrollarse simultáneamente, favoreciendo así el equilibrio para el soporte entre deporte para todos y deporte federado o de rendimiento.
- Mantener los convenios de patrocinio que regulan el uso de las instalaciones deportivas municipales no sujetas al pago de tasa, por las distintas federaciones, clubs y entidades deportivas de la ciudad que militan en competición, entrenamiento de sus distintas categorías o en los casos de promoción deportiva, extensible a los ámbitos de educación, minusvalidez e integración social, que contengan la condición "sin ánimo de lucro", al ser elemento sustancial y soporte del deporte promocional y federado.
- Mantener las reservas de uso para las Escuelas Deportivas Municipales, en las instalaciones deportivas municipales gestionadas mediante contratos de prestación de servicios.
- Disponer de las reservas horarias para incorporar oferta pública según demanda de la ciudadanía y/o compensadora de la oferta deportiva de los concesionarios en instalaciones municipales en concesión administrativa de servicio público y en contrato de obra pública.
- Estructurar por la vía de contratos los clubs y entidades deportivas de la ciudad, federaciones y empresas especializadas, los eventos y espectáculos deportivos consolidados y que suponen un clásico en la programación anual.
- La consolidación del tejido asociativo deportivo por la vía de convenios nominales firmados por los clubs representativos de las distintas modalidades deportivas para el fomento e iniciación y promoción de las categorías inferiores.

- Implantación de la Tarjeta Millennium para el control de accesos, solicitud de actividades y cesión temporal de espacios e instalaciones.

## **OBJETIVOS DEL EJERCICIO**

### **EN CUANTO A INFRAESTRUCTURA:**

- Adjudicación proyecto de accesibilidad para discapacitados y obras varias en la piscina municipal de Riazor.
- Adjudicación proyecto dotación sistemas de seguridad para ejecución de trabajos en cubierta de gradas del estadio de Riazor.
- Reformado adicional del proyecto reforma integral de la Piscina Municipal de Riazor.
- Realización de 3 hoyos en el campo de prácticas de golf de las instalaciones de la Ciudad Deportiva A Torre.
- Rehabilitación de acceso y obras varias en las oficinas del Palacio de los Deportes de Riazor.
- Autorizar y adjudicar las obras de reforma de la segunda planta (oficinas) del Palacio de los deportes de Riazor.
- Suministro de placas de giro en acero inox. perforadas (instalación en la piscina).
- Adjudicación del contrato para la rehabilitación del polideportivo de Labañou (cocheras) 1ª fase.
- Adjudicación del contrato para el cierre de espacios y renovación de pavimentos en el polideportivo del Barrio de las Flores.
- Suministro e instalación de altavoces en la polideportiva número 1.
- Suministro y montaje de estores en la piscina de Riazor.
- Reparación de estructura y zona de subida del rocódromo del Frontón de Riazor.
- Reposición de muro y cierre en la C.D. de la Torre.
- División de campos, protecciones de fondo y laterales en la CD de la Torre.
- Rehabilitación de lucernario del Frontón de la C.D. de la Torre.
- Reparación y mejora de vestuarios en la polideportiva número 1 de Riazor.
- Rehabilitación de los vestuarios en la Ciudad deportiva de la Torre.
- Construcción de sala de musculación en la Ciudad deportiva de Riazor.
- Ampliación de vestuarios en el campo de fútbol de hierba artificial Víctor Fernández Alonso (Leyma).
- Ampliación de los vestuarios en el campo de fútbol de hierba artificial Arsenio Iglesias (Agrela II).
- Rehabilitación del lucernario de la pista polideportiva del Ventorrillo.
- Reparación de la fachada del polideportivo San Fco. Javier por daños ocasionados por el temporal del 23 de enero.
- Rehabilitación de fachada, gradas y palcos del Palacio de deportes de Riazor.
- Construcción de polideportivo en Mesoiro.
- Reparación de daños en instalaciones deportivas y retirada de elementos en riesgo por el temporal de enero.

### **EN CUANTO A ACTIVIDADES:**

- Mantener el nuevo modelo de Escuelas Deportivas Municipales (anexo tríptico presentación).
- Promover la descentralización de los servicios en cada distrito de la ciudad.
- Ofertar servicios públicos deportivos durante todo el año, con una programación estructurada reforzando los períodos de menos actividad.

- Hacer promoción de la actividad para todos los segmentos de población atendiendo a las diferentes orientaciones en las que podemos dividir la actividad física y el deporte: rendimiento, salud, educación y competición.
- Coordinar los servicios de actividad física y deporte de la ciudad con los de las áreas metropolitanas.
- Facilitar el acceso a las actividades a personas con minusvalidez.
- Mejorar la calidad en la docencia deportiva en los procesos de iniciación, tanto en el ámbito de las escuelas deportivas como en los clubs deportivos.
- Impulsar la creación y tutela de clubs deportivos como pilares básicos del tejido asociativo dentro del sistema deportivo.

#### **EN CUANTO A ESPECTÁCULOS DEPORTIVOS:**

Se exponen algunos ejemplos por su relevancia internacional y nacional. Se completa en el fichero de espectáculos deportivo:

- II Torneo Internacional de Hockey a patines Femenino
- III Torneo Internacional Teresa Herrera de Baloncesto
- Campeonato de España Absoluto de Yudo masc. y fem.
- XVI Copa del Mundo de Esgrima de florete masc. "Ciudad de A Coruña"
- Liga Nacional de Fútbol Indoor de Veteranos del R.C. Deportivo
- Copa de S.M. El Rey de Hockey a Patines
- Vuelta Ciclista a Galicia
- XXI Trofeo Miguelito de Yudo
- Campeonato de España de Béisbol Infantil
- I Milla Popular Cto. Gallego de Millas
- XLVII Campeonato de España Junior Masc. y XIV Fem. de Halterofilia
- XXX Trofeo Teresa Herrera de Fútbol Sala
- Curso Internacional de Jueces de Raids Equitación
- Trofeo Internacional de la AFAC
- Final Nacional de la Copa Coca Cola
- Gran Premio Internacional Cantones de Marcha Atlética
- Wita de Tenis Femenino
- Campeonato de España Alevín de Fútbol 7
- II GAC Premium Mapfre
- Campeonato de España Sub 19 y sub 21 de Vóley Playa masc. y fem.
- Teresa Herrera de Cruceros
- Campeonato de España de Fútbol Playa
- Regata La Solitaire du Figaro
- Teresa Herrera de Traíñas
- Regata S.A.R. Infanta Elena
- Campeonato del Mundo ORC 670
- III Carrera Popular A Coruña 10
- Trofeo Internacional Ciudad de A Coruña de Natación
- IX Trial Indoor de A Coruña Copa de España

**COSTES**

		2007	2008	2009
<b>Gastos de Personal</b>	Imputación Directa	865.191,11	1.007.134,39	980.550,87
<b>Gastos Corrientes</b>	Imputación Indirecta	274.920,71	353.679,92	332.049,41
	Imputación Directa	5.479.382,04	5.307.086,39	6.357.346,93
<b>TOTAL GASTOS</b>		<b>6.619.493,86</b>	<b>6.667.900,70</b>	<b>7.669.947,21</b>

**RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD**

<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
Relac. administrativas con los Órganos de Gobierno	P	Núm. propuestas a Pleno	0
		Núm. propuestas a Junta de Gobierno Local	5
		Núm. de decretos a la Alcaldía	1
Funciones de carácter económico	P	Resultado económico diferencial ingreso y el gasto	11.889.913,93
		Relación entre ingreso / gasto autorizado en %	9,21
		Desajuste presupuesto enviado y aprobado	0
		Presupuesto inicial + modificados = PD	13.096.080,75
		Obligaciones de las partidas reconocidas y no satisfechas	1.441.479,11
		Gasto autorizado	11.587.584,4
		Ingresos producidos por el Servicio Municipal de Deportes	1.206.166,82
		% realización del presupuesto	78,36

<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
Gestión Administrativa Genérica	P	Núm. convenios de cesión temporal de espacios para el uso de IDM	72
		Núm. convenios de uso del SMD en inst. deport. de otra titularidad	1
		Núm. conv. entre distintas instituciones públicas para uso, mant. y gestión de inst. dep. en colegios públicos	3
		Núm. convenios firmados entre distintas instituciones públicas como centro de prácticas formativas	1
		Núm. convenios nominales para celebración de espectáculos deportivos	0
		Núm. de contratos para la celebración de espectáculos deportivos menores y negociados	83
		Núm. contratos de tracto sucesivo: servicios, suministros, asistencias sin ser obra	20
		Núm. convenios firmados para la iniciación y fomento deportivo	25
		Número de contratos menores de obras	12
		Núm. propuestas modif. en la ordenanza fiscal	6
		Número de negociados y concursos de obras	11
		Número de negociados y concursos de obras	0
Gestión Administrativa Específica	P	Núm. de modalidades físico-deportivas de la oferta pública	85
		Número de plazas ofertadas	21.573
		Número de plazas cubiertas	7.849

<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
		Núm. espacios deportivos para oferta pública (IDM)	65
		Número de abonados en las instalaciones municip.	17.428
		Núm. reclamaciones patrimoniales	0
		Número de mailings realizados	34
		% de solicitudes de usos y rechazadas	7,69
		Núm. bajas de usuarios de la oferta pública en EDM	11
		Núm. anulaciones de modalidades físico-deportivas de la oferta pública	5
Planificación, programación y organización de espectáculos deportivos	P	Núm. de propuestas de organ. esp. dep. recibidas	274
		Núm. propuestas de org. esp. dep. denegadas	2
		Núm. campeonatos / Copas del Mundo	3
		Núm. ctos. Europa	1
		Núm. ctos. España	7
		Núm. ctos. gallegos	11
		Núm. otros espect. dep.	203
		Núm. esp. ámb. nac.	22
		Núm. esp. ámb. intern.	17
		Núm. modalidades deportivas en espectáculos deportivos	61
		Espectáculos dep. abiertos a participación no federada	36
Programación	P	Núm. escuelas deportivas municipales	19
		Núm. oferta pública concesionario	0

<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
		Núm. actividad deportiva concesionario	0
		Núm. escuelas deportivas de clubs	89
		Núm. controles validados para el cumplimiento de las programaciones	0
		Núm. escuelas de promoción deportiva en las IDM y otros espacios, ofertados a -18 años	96
		Núm. escuelas de promoción deportiva en las IDM y otros espacios, ofertados a 18-64 años	61
		Núm. escuelas de promoción deportiva en las IDM y otros espacios, ofertados a +65 años	4
		Núm. entidades en el Programa de Deporte para personas con discapacidad y marginación social	14
		X asistencia EDM -18 años expresado en %	65,57
		X asistencia EDM 18-64 años expresado en %	75
		X asistencia EDM +65 años expresado en %	71
		Núm. de profesores en prestación de servicios de profesorado	20
		Núm. de coordinadores en prestación de servicios	5
		X asistencia global expresada en %	70,52
		Núm. plazas ocupadas del Programa Deporte para Personas con Discapacidad y Marginación Social	355

<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
Dinamización de la oferta	P	Núm. horas en CEIP para act. deportivas extraesc. (EDM en CEIP)	0
		Núm. cursos de formac. dirigidos a entidades deportivas, discapacidad y marginación social de la ciudad, usuarias del SMD	1
		Núm. de programas transversales	1
		Núm. órganos de participación con el SMD	877
		Núm. campañas puntuales de promoción deportiva	161
Centro de fisioterapia deportiva	P	Núm. de alumnos tutelados: EDM, RF, SAN AMARO, SAN DIEGO y DISCAPACIDAD	3.145
		Núm. de entidades en convenio con el Centro Fisioterapia	1
		Núm. de atenciones del Centro Municipal de Fisioterapia	621
		Núm. accidentes en las EDM	38
Coordinación y control	P	Núm. usos totales en IDM	2.014.916,74
		Núm. horas totales de ocupación en IDM	152.520,5
		Núm. horas de competiciones federadas en IDM	18.232,15
		Núm. horas de ocupación de escuelas dep. municipales	11.706,75
		Núm. horas ocupación oferta pública de las empresas concesionarias	4.921,15
		Núm. horas de ocupación de actividad deportiva de las empresas concesionarias	53.410,3



<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
		Núm. horas de convenio de cesión temporal de IDM a clubes y entidades deportivas de la ciudad	58.840,3
		Núm. horas totales de cesión temporal -pago en caja municipal- de IDM	7.137,4
		Núm. de horas de convenio Consellería de Educación Xunta	8.617
		Núm. espectáculos deportivos en IDM	105
		Núm. clubes y entidades dep. usuarias de IDM	149
		Núm. averías en IDM	1.758
		% averías totales resueltas	100
		Núm. IDM en distrito 1	0
		Núm. IDM en distrito 2	2
		Núm. IDM en distrito 3	1
		Núm. IDM en distrito 4	1
		Núm. IDM en distrito 5	2
		Núm. IDM en distrito 6	0
		Núm. IDM en distrito 7	3
		Núm. IDM en distrito 8	0
		Núm. IDM en distrito 9	1
		Núm. IDM en distrito 10	2
		Núm. horas totales de cesión temporal -pago en caja municipal- de IDM a personas jurídicas (entidades y empresas de gestión deportiva)	3.827
		Núm. horas totales de cesión temporal -pago en caja municipal- de IDM a personas físicas (clientes)	3.310,4

<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
		Averías con cargo a partida suministros del pliego de mantenimiento	1.143
		Averías sin cargo a partida suministro del pliego de mantenimiento	615

**INDICADORES**

<b>INDICADORES</b>			
<b>INDICADOR</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Núm. horas cesión temporal para entrenamientos y competición de clubes, entidades y federaciones de la ciudad	63.374,67	67.633,01	76.934,71
Núm. de plazas ocupadas en la Oferta Pública	9.489	8.293	7.849
Núm. atenciones en el Centro Municipal de Fisioterapia	582	410	621
Núm. de espacios deportivos para el desarrollo de la oferta pública	64	64	65
Núm. de modalidades físico-deportivas de la oferta pública	59	61	85
Núm. de abonados	16.753	18.165	17.428
Núm. modalidades deportivas implicadas en espectáculos deportivos	57	56	61
Media asistencia a esc. dep. mun. expresada en %	70,5	70,2	70,5
Núm. usos totales en instalaciones dep. municipales	1.708.415,49	1.653.739,59	2.014.916,74
Núm. horas ocupación en instalaciones deportivas municipales	141.194,17	154.963,91	152.520,5
Núm. espectáculos deportivos	165	195	264
Superficie de lámina de agua por habitante	0,01	0,01	0,01

<b>INDICADORES</b>			
<b>INDICADOR</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Superficie de juego en campos de fútbol por habitante	0,25	0,25	0,25
Superficie de juego en polideportivos y frontones cubiertos por habitante	0,04	0,04	0,04
Superficie deportiva total de ocupación por habitantes en metros cuadrados	0,71	0,71	0,71
Presupuesto total (inicial + modificativo)	9.880.127,77	9.452.074,64	13.096.080,75
% presupuesto SMD vs. presupuesto general del Ayuntamiento	5,1	4,54	5,94

## **CONCLUSIONES**

### **1. Referente a objetivos**

#### **1.1 En cuanto a infraestructuras:**

- Se produjo una ostensible actuación sobre la Piscina Municipal de Riaza, que afectó al vaso, playas, vestuarios, incorporación de gimnasio, equipamientos tales como baño turco, jacuzzis, quedando para un futuro próximo la climatización, gradas (asientos) y finalización de equipamiento.
- El acondicionamiento del campo de prácticas de golf Torre de Hércules, concluyó, se ejecutaron los tres nuevos hoyos y una segunda zona de golpeo, se remodeló la distribución en conjunto del campo, putts, bankers, se mejoró así el conjunto de los usos diarios, como la competición, añadiendo un plus de dificultad al campo con la zona de lago.
- La rehabilitación, mejora y ampliación de vestuarios, afectando a las instalaciones específicas de fútbol como la C.D. la Torre, Víctor Fernández Alonso, Arsenio Iglesias, favoreciendo un mejor aprovechamiento de usos y capacidad.
- A las obras del polideportivo de los Rosales se suma la construcción del polideportivo de Nuevo Mesoiro, previstos para su andadura en 2010, situados en barrios muy populosos.
- La reforma del polideportivo de Labañou, que afecta a suelos, gradas y actuaciones diversas como cierre y parking en su exterior que dignificaron la instalación, convirtiendo este polideportivo en uno más sin complejos.
- Resaltar la reforma de la fachada del Palacio de los Deportes de Riaza, sustituyendo las uralitas por cristalera, instalación de asientos y mejora de acceso a pista central, preámbulos de la reforma interior prevista en 2010.

#### **1.2 En cuanto a actividades:**

- Se mantuvieron el modelo iniciado en el curso anterior en cuanto a escuelas deportivas municipales referente a las actividades y a sus características de modalidades, edades y cociente.
- Se normalizó a su vez la programación de los 4 trimestres anuales denominados programas de: Primavera, Verano, Otoño y Navidad. Se realizaron campañas puntuales para cada uno de estos programas en colaboración con el tejido asociativo deportivo y por otro lado, con una oferta propia del Servicio Municipal de Deportes.
- Se cumple así el objetivo de ofertar servicios públicos durante todo el año, con una programación estructurada que refuerza los períodos vacacionales y las carencias que puedan darse a través de las E.D.M., impulsando actividades interrelacionadas con el período anual correspondiente.
- En la promoción de la descentralización podremos progresar a través de los nuevos equipamientos en barrios como Nuevo Mesoiro, Los Rosales y Matogrande, de próxima apertura en 2010, quedando a medio plazo El Castrillón, al estar éste en fase de adjudicación. Sin embargo en el intento de igualar la oferta por barrios, resultó nula la demanda tanto para multideporte (área de influencia C.D. La Torre y Barrio de las Flores), como con respecto al Fitness Infantil, en el área de influencia del Complejo Deportivo de San Diego.
- La Oferta Pública Biosaludable no termina de asentarse fuera de las instalaciones cubiertas fuera de las actividades llevadas a cabo en el Monte de Santa Margarita referidas al taichi.
- El refuerzo de las actividades en su programación trimestral y sobre todo en los periodos vacacionales está ayudando promocionalmente a los clubs, traducándose en un aumento de sus categorías inferiores e incremento en la competición de base.

### **1.3 En cuanto a espectáculos deportivos:**

- Mantiene la ciudad su prestigio internacional con la celebración del Campeonato del Mundo ORC 670, la Copa del Mundo de Esgrima en Florete masculino y el Grand Prix puntuable para la Copa del Mundo en Marcha.
- Un Campeonato de Europa (Savate) y 7 Campeonatos de España (Judo, halterofilia, trial indoor, fútbol playa, voleyplaya (sub 21 y sub 19), beisbol y fútbol.
- Dos campeonatos que por sus características promueven un volumen importante de asistencia a la ciudad, uno por la cantidad de niños que acoge, y dos ya que programan sus padres las vacaciones para verlos competir. Se trata de la Final del Campeonato de España (no oficial) de Copa Coca-Cola y del Campeonato de España de Clubs de fútbol infantil, reúnen a 1.000 participantes sin contar a las familias.
- Lugar destacado supone la celebración de los Juegos deportivos del Eixo, que se realizan cada dos años, correspondiendo alternativamente su organización y sede una vez en cada país, con

una participación de 2.000 niños en edad escolar desarrollando 8 disciplinas deportivas, siendo estos juegos de una significación muy importante al representar a sus Ayuntamientos, en total 28. Sobre los resultados de la competición deportiva se da el premio a la ciudad que más relación y amistad ha logrado con los miembros de otras delegaciones y mejor y más limpiamente ha obrado a lo largo de las competiciones, éste es el Premio al Juego Limpio.

#### **1.4 Deportistas más destacados:**

Añadimos en este apartado l@s coruñes@s más destacados este año en las competiciones de los clubs con vinculación con el S.M.D. Su clasificación fue:

##### **Patinaje:**

- **Enrique Pardo Aldao**, 4º Cto. Europa, 5º Cto. del Mundo. Club Patinaxe Maxia.
- **Sabela Rodríguez Senra**, 5ª Cto. de Europa, 6ª Cto. del Mundo. Club Patinaxe Maxia.

##### **Esgrima:**

- **Ignacio Rodríguez Catoira**, 25 Copa del Mundo de esgrima florete. Club Esgrima Coruña.

##### **Vela:**

- **José Fco. Edreira Barbeito**, patrón Barco Exoga RCNC 6º Cto. del Mundo ORC 670. R.C.N.C.
- **Ramón Carnota García**, patrón del "O Rías", club SCC 11º Cto. del Mundo ORC 670. R.C.N.C.
- **Chuny Bermúdez de Castro**, patrón del Delta Lloyd en la Vuelta al Mundo de Vela.
- **Roberto Vidal Torrente y J. Ramón Pardo Galdo**, 25º Cto. del Mundo Snipe. R.C.N.C.
- **Fernando García Lago**, campeón de España clase Star. Club RCNC.
- **Miguel Fernández Vázquez**, campeón de la Copa de España de la clase Finn. Club RCNC.

##### **Natación:**

- **Aurora Pérez Fdez. de Córdoba**, Final 100 y 200 braza Juegos Mediterráneo. C.N.C.
- **Gabriela Martínez Couto**, Bronce Cto. España Infantil 100 espalda. C.N.C.

##### **Halterofilia:**

- **Víctor Castro Mariño**. 10º Cto. Mundo Junior. 6º Cto. de Europa Junior. 2º Cto. España Junior. 1º Cto. España Juvenil (62 kg).
- **Irene Martínez Santiago**. 3ª Cto. España Junior. 1ª Cto. España Juvenil (63 Kg)
- **Marisol Monasterio dos Anjos**. 6ª Cto. Mundo sub-17. 3ª Cto. España Junior. 1ª Cto. España Juvenil (69 kg)

- **Ana Peralta Allo.** 3ª Cto. España Junior (58 Kg) Todos ellos pertenecientes al Club Halterofilia Coruña.

**Boxeo:**

- **Alberto Méndez Silva.** Bronce Cto. Europa Savate. Club Planas Gym.
- **Iván Sánchez Castro.** Campeón de España profesional de Superwelter.

**Taekwondo:**

- **Estefanía Hernández García** Bronce Cto. Mundo de Taekwondo y Oro en Cto. Mundo Universitario.

**2. Referente a cuantificadores**

**2.1 En cuanto a funciones de carácter económico:**

- El incremento en el presupuesto sobre el general del Ayuntamiento 5,94% supone el mayor alcanzado de la historia del Servicio.

**2.2 En cuanto a gestión administrativa genérica:**

- Aumento significativo del número de contratos menores y negociados, como consecuencia del incremento de los espectáculos deportivos y el funcionamiento de los programas puntuales.

**2.3 En cuanto a gestión administrativa específica:**

- Número de modalidades de oferta pública pasaron de 65 a 85, por el aumento tanto de programas puntuales de actividades, como de espectáculos deportivos.
- Es interesante el dato de los abonados, siendo en el 98 18.165 y éste de 17.428, que demuestra frente a la crisis que el sector deportivo es capaz de mantenerse.
- En el porcentaje de solicitudes de usos y rechazadas, las entidades deportivas respetaron mejor la convocatoria y como consecuencia menos solicitudes rechazadas, siendo de los años más bajos: 7,69.
- Es significativo también frente al incremento de actividades la baja anulación de la oferta: 5.

**2.4 En cuanto a planificación, programación y organización de espectáculos deportivos:**

- Las propuestas se incrementaron de 210 a 274, manteniendo igual número de denegaciones que en 2008 (2), y el incremento significativo es sobre todo en el ámbito de la competición local, nacional e internacional, como consecuencia de la mayor actividad de los clubs.
- También se produce por la misma razón incremento en las modalidades de 56 (08) a 67.

**2.5 En cuanto a programación:**

- La programación puntual de temporada (primavera, otoño, verano, Navidad) aumenta mucho la diversidad de la oferta de 32 (08) a 99, siendo ésta más significativa en el período comprendido entre 18-65 años (22 en 08) a 61 en 09.
- La media de asistencia ha mejorado en mayores, sigue igualada en adultos pero decae en chicos, entre otras causas achacable principalmente a una mayor presión del sistema educativo.
- La ocupación de plazas ocupadas en los programas para personas con discapacidad va creciendo paulatinamente, de 194 en 08 a 355 este 09.

#### **2.6 En cuanto a dinamización de la oferta:**

- En línea con lo indicado anteriormente el número de campañas puntuales de promoción deportiva ascendió de 134 a 161.

#### **2.7 En cuanto al Centro de fisioterapia:**

- Incremento del número de atenciones 410 (08) a 621 (09). Coherente a tenor del incremento de actividad.

#### **2.8 En cuanto a coordinación y control:**

- El aumento de usos es originado por dos razones, la primera por la rehabilitación de la Piscina Municipal de Riazor, que permaneció cerrada en 2008, la segunda por un aumento en el volumen de las personas, sobre todo en las filas de los clubs. Probablemente, el potenciamiento de programas puntuales trimestrales así como la crisis, puedan ser motivo de su potenciamiento.
- Poca diferencia se produce del 08 al 09, en las horas totales de ocupación, cuando por otro lado se aumentan el número de horas de competición federada, coherente al estar las IDM en su límite de ocupación, pero el fin de semana se va apretando con el aumento de los usuarios de los clubs.
- Suben las EDM, también la oferta de las actividades deportivas de los concesionarios y baja la oferta pública de los concesionarios. Creo que choca la oferta pública en algunos casos con la oferta del concesionario, seguramente por el estilo funcional, y de captación al abonado de la instalación en concesión.
- El número de horas de convenio de cesión temporal de IDM a clubs y entidades deportivas de la ciudad baja por mayor uso del propio servicio, para los programas trimestrales.
- Se produce un alza en la cesión temporal de IDM a personas físicas, cada vez un mayor número de usuarios no vinculados a una entidad deportiva, para usar libremente las IDM.
- Hay una caída en el número de clubs y entidades deportivas usuarias de IDM de 211 en 08 a 149 en 09. Será relevante el dato para confrontarlo con el próximo 2010, por si se está produciendo una recesión de los clubs, algo antagónico, cuando por otro lado los clubs consolidados en la ciudad tienen cada vez más volumen de usuarios/clientes.
- Se entiende como normal el aumento de las averías tanto con cargo como sin cargo, al producirse el aumento de usos. A controlar en años venideros.

**3. Referente a indicadores**

- Las entidades deportivas dispusieron de un mayor uso de cesión de instalaciones municipales. Causas:
  - Reactivación de los clubs para llevar a cabo las campañas puntuales trimestrales.
  - Aumento de la competición federada.
- Habiendo más oferta de actividades, se produce en contraposición un menor volumen de usuarios tanto en las EDM como en abonados de las instalaciones en concesión administrativa: la explicación generalizada es la presión económica de la mayoría de las familias.
- Las entidades deportivas usan más y ocupan un poquito menos.
- Se comprobó una mayor racionalización de las peticiones de las entidades en las solicitudes de uso de las instalaciones.
- 5,94% sobre el presupuesto general del Ayuntamiento: que permite afrontar reformas e inversiones colaborando al equilibrio entre barrios de la disponibilidad de equipamientos deportivos y en consecuencia de la oferta que a estos equipamientos acompaña.



## **Servicio Municipal de Educación**

*Responsable:* Pariente Chacartegui, Fernando  
*Dirección:* Avda. de la Marina, 18. Casa Paredes.  
*Teléfono:* Ext. 12043

### **MISIÓN**

Gestionar las competencias y responsabilidades municipales en materia educativa y promover la mejora de la calidad del sistema educativo, mediante actuaciones complementarias destinadas a los centros escolares del municipio.

### **FUNCIONES**

- 1.- Gestionar las competencias municipales en materia educativa.
  - 1.1.- Cesión de terrenos para construcción de centros escolares públicos.
  - 1.2.- Conservación, reparación, mantenimiento, vigilancia de los edificios escolares de los centros públicos de Educación Infantil y Primaria.
  - 1.3.- Participación en los órganos de gestión de los centros públicos (Consejos Escolares de centros y Consejo Escolar Municipal).
  - 1.4.- Vigilancia del cumplimiento de la escolarización obligatoria mediante la participación en las Comisiones de Escolarización y Absentismo Escolar.
  - 1.5.- Contribución a la programación general de la enseñanza mediante la creación y el sostenimiento de centros escolares y la etapa de Educación Infantil 0-3 años.
- 2.- Complementar la programación académica de centros de enseñanza no universitaria del municipio con una oferta amplia de programas educativos que sirvan para ampliar el campo formativo de los escolares coruñeses y para elevar la calidad de su educación.
- 3.- Coordinar las actuaciones educativas de las distintas áreas municipales de gestión en el marco del concepto de "Ciudad Educadora".

### **ÁREAS RESULTADO CLAVE**

- 1.- Mejora de las infraestructuras educativas.
- 2.- Incremento de la calidad de la educación.
- 3.- Potenciación de la participación social en el ámbito educativo.

### **OBJETIVOS DEL EJERCICIO**

**Objetivo 1.-** Cumplir con las competencias y responsabilidades municipales en materia de reparación, mantenimiento, vigilancia, limpieza y conservación de los Colegios Públicos del municipio, a fin de que el buen estado de sus instalaciones contribuya a mejorar la calidad de la educación.

Fueron objetivos concretos para el ejercicio 2009 los siguientes:

1.1.- Finalizar las obras de construcción de la Escuela Infantil Municipal de Novo Mesoiro.

1.2.- Finalizar la construcción y poner en funcionamiento el Pabellón Polideportivo del CEIP Emilia Pardo Bazán.

1.3.- Continuar el plan de cubrición de pistas polideportivas y patios de CEIPs del municipio fijado en un convenio de colaboración con la Xunta de Galicia en los CEIP Montel Touzet, Sagrada Familia, Sanjurjo de Carricarte, Rosalía de Castro y Concepción Arenal.

1.4.- Asumir la reparación y reposición de juegos infantiles y suelos sintéticos en todos los CEIPs del municipio.

1.5.- Continuar el proyecto de reparación de fachadas de CEIPs del municipio, asumiendo obras de rehabilitación de las fachadas de los CEIP Sal Lence y Labaca.

1.6.- Ejecutar obras de inversión y mejora en los CEIP Raquel Camacho, reposición parcial del cierre y pintura de un pabellón), Juan Fernández Latorre, ampliación del comedor escolar, Curros Enríquez, ampliación del acceso del pabellón de usos múltiples, Víctor López Seoane, ampliación del comedor y otras obras.

1.7.- Continuar el plan de adaptación progresiva de las escuelas infantiles municipales a la nueva normativa.

**Objetivo 2.-** Actualizar la oferta municipal de formación complementaria a la programación académica de los centros escolares del municipio, con el fin de ampliar los objetivos formativos de los escolares coruñeses para elevar la calidad de su educación.

Esta oferta se articula en torno a diez PROGRAMAS EDUCATIVOS MUNICIPALES desarrollados por el SME:

Descubrir Coruña

Descubrir la Música

Descubrir los Libros

Descubrir el Teatro

Descubrir el Mundo

Descubrir la Informática

Descubrir los Estudios

Descubrir la Participación

Descubrir el Ocio

Madrugadores

Son objetivos básicos para el año 2009 en estos programas:

- 2.1. Coordinar la actuación educativa del Servicio de Educación con las actuaciones educativas que se llevan a cabo desde otros departamentos municipales y otras entidades de la ciudad.
- 2.2. Instaurar con carácter definitivo la ampliación de la duración del Programa Luditarde (inscrito en Descubrir el Ocio) a la 1ª quincena del mes de junio y la segunda del mes de septiembre.
- 2.3. Ampliar el número de centros participantes en el programa Luditarde a 8 centros con la incorporación definitiva del CEIP Montel Touzet.
- 2.4. Ampliar el número de centros participantes en el programa Madrugadores a 7 centros.
- 2.5. Incrementar la aportación municipal al coste del desayuno en 0,10 € por participante en el nuevo contrato de gestión del programa.
- 2.6. Ampliar la oferta de visitas y Rutas Urbanas Animadas del programa "Descubrir Coruña" y elaborar nuevos materiales didácticos.
- 2.7. Mejorar los sistemas de evaluación de los programas educativos de SME y colaborar en el desarrollo del diseño sistemas de evaluación de los programas educativos municipales de otros departamentos.

**Objetivo 3.-** Consolidar el desarrollo de la Escuela Municipal de Música mediante las siguientes acciones:

- 3.1.- Mantener el número de alumnos estables.
- 3.2.- Mantener la política de reforzamiento de la formación del profesorado bajo la dirección de Scot Stroman.
- 3.3.- Proseguir la reducción de la edad media del alumnado hasta llegar a 15 años de edad media.
- 3.4.- Consolidar el sistema iniciado en 2006 de evaluación de los alumnos.
- 3.5.- Consolidar el intercambio anual establecido en el año 2005 con la Guildhall School of Music and Drama de Londres.
- 3.6.- Establecer Master Clases y Seminarios a lo largo del curso académico con la colaboración de los componentes de la Orquesta Sinfónica de Galicia.

**Objetivo 4.-** Consolidar la Red Municipal de Escuelas Infantiles mediante las siguientes acciones.

- 4.1.- Adecuar los edificios e instalaciones a las exigencias del nuevo decreto para el ciclo 0-3 años de la Xunta de Galicia.
- 4.2.- Poner en funcionamiento la nueva escuela infantil municipal de Novo Mesoiro.

4.3.- Recuperar la gestión de la EIM Luis Seoane, convocar nueva concurso de gestión e incluirla en la red de escuelas infantiles con el mismo régimen de todas las demás.

4.4.- Adecuar y autorizar los Reglamentos de Régimen Interno al Reglamento de organización y funcionamiento de la Red de Escuelas Infantiles municipales (REIM).

4.5.- Mejorar el uso de la herramienta informática instalada para unificar el proceso de matriculación.

4.6.- Revisar el coste del puesto escolar y las tarifas.

### COSTES

		2007	2008	2009
<b>Gastos de Personal</b>	Imputación Directa	1.323.708,47	1.819.569,62	1.907.834,22
<b>Gastos Corrientes</b>	Imputación Indirecta	630.026,63	843.390,59	783.636,60
	Imputación Directa	4.843.953,09	4.426.527,97	4.761.775,77
<b>TOTAL GASTOS</b>		<b>6.797.688,19</b>	<b>7.089.488,18</b>	<b>7.453.246,59</b>

### RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD

<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
Coordinación de Representantes Municipales en Consejos Escolares de centros públicos	P	Número de representantes	38
		Núm. centros con RR.MM.	65
		Jornadas formación	2
		Coste de las jornadas de formación (en €)	3.243,53
Mailing escolarización 3 y 4 años	P	Número de envíos	1.950
Consejo Escolar Municipal	P	Reuniones	2
Gestión Indirecta ESCUELA MUNICIPAL DE MÚSICA	P	Cursos y talleres	1
		Audiciones y conciertos	38
		Seminarios y Master Class	5
		Núm. de alumnos matriculados	657

<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
		Núm. de profesores	22
		Núm. de alumnos matriculados en Música y movimiento	215
		Núm. de alumnos matriculados en Área Música Clásica	208
		Núm. de alumnos matriculados en Jazz y Música Moderna	202
		Núm. de alumnos matriculados en Música Tradicional	24
		Núm. alumnos Educación Especial	8
		Coste de mantenimiento	0
		Coste total anual	636.578,33
		Aportación municipal	297.342,43
		Subvenciones otras administraciones	0
		Subvención Diputación	0
		Subvención Consellería de Educación	0
Gestión indirecta de ESCUELAS INFANTILES MUNICIPALES (EIM)	P	Núm. de Escuelas Infantiles Municipales (EIM)	7
		Núm. de alumnos matriculados en las 6 EIM en el ciclo de 0 a 3 años	640
		Unidades nuevas de 0-3 años creadas	6
		Coste del puesto escolar	2.560
		Gastos: promedio de la aportación municipal en el coste por alumno (en euros)	1.423,16
		Gastos en inversiones y reparaciones de las 7 EIM	190.697,77
		Aportación municipal total a las 6 EIM	910.821,5

<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
		Gasto municipal por plaza en funcionamiento	1.721,12
		Construcción EIM Mesoiro (anualidad 2009)	588.612,67
Vigilancia de los centros públicos de Ens. obligatoria	P	Núm. de centros	28
		Núm. de conserjes	32
Limpieza centros públicos de Ens. Obligatoria	P	Centros en que se presta el servicio	28
		Gasto de limpieza	1.146.013,98
Mantenimiento jardines centros escolares	P	Centros en que se presta el servicio	27
		Coste del servicio de jardinería	56.690,67
Mantenimiento ascensores centros escolares	P	Centros en que se presta el servicio	12
		Coste del servicio mantenimiento ascensores	11.147,72
Mantenimiento de extintores centros escolares	C	Centros en que se presta servicio	27
		Coste del servicio de mantenimiento de extintores	6.637,21
Mantenimiento de calefacciones	P	Gasto de mantenimiento de calefacciones	0
Suministro gasóleo calefacción centros escolares	P	Centros escolares suministrados	0
		Suministros realizados	0
		Presupuesto gastado	0
Obras de inversión, reparación y mejora de centros escolares	P	Edificios	0
		Polideportivos	0
		Pistas polideportivas cubiertas	0
		Pistas polideportivas descubiertas	0
		Patios	0
		Gasto en obras de inversión	0

<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
		Gasto en obras menores de reparación	0
		Gasto total	0
Programa educativo DESCUBRIR EL TEATRO: Mostra de Teatro Escolar 2009	P	Centros participantes	22
		Grupos participantes	34
		Núm. alumnos participantes	469
		Número de representaciones	68
		Traslados autobús	70
		Coste del programa (en €)	15.357,37
Programa educativo DESCUBRIR EL OCIO	P	Coste del Programa (en €)	680.067,8
		Aportación municipal (en €)	495.000
		Porcentaje financiado por los usuarios (%)	27,22
		Núm. de subprogramas	3
Programa educativo DESCUBRIR EL OCIO: Luditarde	P	Centros participantes	8
		Grupos participantes	41
		Alumnos participantes	608
		Número de alumnos participantes en actividades especiales	5.050
		Monitores contratados	46
Programa educativo DESCUBRIR EL OCIO: Deporte en el centro	P	Centros participantes	25
		Modalidades de escuelas deportivas	34
		Nª de escuelas deportivas	123
		Núm. de alumnos participantes	1.683
		Núm. de monitores deportivos contratados	51
Programa educativo DESCUBRIR LA INFORMÁTICA	P	Centros integrados en la intranet	53
		Renovación de equipos instalados: servidores	0

<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
		Cuentas individuales de correo	7.553
		Consultas externas a la página	4.254.751
		Usuarios del Foro educativo	385
		Peticiones de información mensual (en gigabytes)	58,1
		Visitas anuales a la página web	4.254.751
		Número de cursos presenciales al profesorado	0
		Cursos de teleformación	121
		Usuarios de cursos de teleformación	290
		Coste del programa (en €)	307.633,96
		Centros con webs escolares en los servidores de la intranet	14
Programa educativo DESCUBRIR CORUÑA: Visitas e itinerarios	P	Centros participantes del municipio	82
		Centros participantes fuera del municipio	25
		Alumnos participantes del municipio	18.616
		Alum. part. de fuera del municipio	1.523
		Entidades visitadas e itinerarios	35
		Total de visitas organizadas	956
		Media de visitas realizadas por día	9,19
		Número de visitas anuladas	29
		Viajes de autobús subvencionados	366
		Coste del programa (en €)	13.261,28
Programa educativo DESCUBRIR CORUÑA: La	P	Centros participantes y programas de radio	6



<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
Radio en Ruta		Grupos de alumnos participantes	16
		Núm. de alumnos participantes	307
Programa educativo DESCUBRIR CORUÑA: Rutas Urbanas Animadas	P	Número de rutas	73
		Núm. de alumnos participantes	3.829
		Centros participantes	26
		Núm. de grupos inscritos	171
		Coste del autobús subvencionado (en euros)	8.076,5
Programa Educativo DESCUBRIR LOS ESTUDIOS: Jornadas de Orientación Universitaria y Profesional 2009	P	Núm. mesas informativas sobre estudios	0
		Núm. de ponentes de las mesas informativas	0
		Núm. de centros participantes	0
		Plazas disponibles	0
		Alumnos participantes	0
		Núm. de visita a centros de FP	0
		Coste del programa (en €)	0
Programa Educativo DESCUBRIR LOS ESTUDIOS: I Jornada sobre el EEES en la UDC	P	Núm. de centros	74
		Profesores participantes	161
		Coste del programa (en euros)	214,41
Programa educativo MADRUGADORES	P	Núm. de centros participantes	9
		Núm. de alumnos con servicio de desayuno (enero-junio)	168
		Núm. alumnos total	289
		Nª de servicios de desayuno subvencionados	28.438
		Coste del programa (en €)	22.007,09
Programa Educativo	P	Centros participantes	33

<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
Descubrir el Mundo: APRENDER EN USA		Núm. de alumnos solicitantes del programa	107
		Alumnos participantes	42
		Coste del programa (en €)	231.728,91
Programa educativo DESCUBRIR LA MÚSICA	C	Grupos participantes	1.584
		Centros educativos participantes del municipio	122
		Centros educativos participantes de fuera del municipio	97
		Alumnos participantes	35.728
		Número de espectáculos organizados	13
		Número de sesiones de conciertos celebradas	56
		Núm. de actuaciones: subprogramas	3
		Coste de seguridad (en €)	6.846,07
Programa educativo DESCUBRIR LOS LIBROS: Visitas a Bibliotecas Municipales	P	Centros participantes	41
		Alumnos participantes	3.473
		Núm. de visitas y grupos participantes	163
Programas educativos en colaboración con otros departamentos municipales	C	Programas en colaboración	39
		Alumnos participantes en EDUCACIÓN VIAL (4)	4.960
		Alumnos participantes en EDUCACIÓN AMBIENTAL (5)	5.929
		Alumnos participantes en TEATRO PARA ESCOLARES (2)	15.380
		Alumnos participantes en CIRCUITOS CULTURALES (1)	0
		Alumnos participantes en VISITAS AL CASTRO DE ELVIÑA (3)	1.750

<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
		Alumnos participantes en PROGRAMAS DE SERVICIOS SOCIALES (11)	5.186
		Alumnos participantes en PROGRAMAS DE FORMACIÓN PARA EL EMPLEO (4)	1.509
		Alumnos participantes en PROGRAMAS Y EDUCACIÓN PARA LA IGUALDAD (6)	1.792
		Alumnos participantes en PROGRAMAS DE EDUCACIÓN PARA EL CONSUMO (3)	2.388
Colaboración con programas educativos de otras entidades de la ciudad	C	Núm. de actuaciones de colaboración	4
		Aportación municipal a las colaboraciones (en €)	6.067,48
Producción de publicidad	C	Número de anuncios	0
Publicaciones: Aprender en Coruña y Mapa de influencia centros públicos	P	Núm. de ejemplares del Aprender en Coruña (6.236,48 €)	1.300
		Núm. ejemplares del plano de zonas de influencia (1.241,20 €)	2.500
		Materia didáctico	12.257,24
		Material Didáctico "Descubrir Coruña": coste	0
		Coste total de las 3 publicaciones	19.734,92
Gestión y seguimiento de convenios	P	Número de convenios	0
		Presupuesto de los convenios, en euros (excepto Programa Ocio)	0
Tramitación solicitudes de subvención a otras administraciones para programas	P	Número de tramitaciones a otras administraciones	5
		Subvenciones percibidas	2
		Cantidad total percibida por subvenciones de otras administraciones	32.817,52

**INDICADORES**

<b>INDICADORES</b>			
<b>INDICADOR</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Porcentaje de ejecución del presupuesto inicial para obras (%)	96,02	87,5	194,72
Porcentaje de ejecución del presupuesto en programas educativos	99,01	99,9	0
Alumnos matriculados en la Escuela Municipal de Música	621	671	657
Escuela Municipal de Música. Alumnos estables	469	481	508
Edad media del alumnado de la EMM	17,62	18,99	17,15
Escuela Municipal de Música. Coste por alumno matriculado	1.101,77	1.019,67	0
Porcentaje de la aportación municipal sobre el coste del alumno en la EMM	41,28	42,27	0
Alumnos de 0-3 años matriculados en EIM	542	558	640
Porcentaje de niños de 0-3 años escolarizados en EIM sobre la totalidad de niños de esa edad del municipio	9,64	11,31	10,79
Coste del puesto escolar en las Escuelas Infantiles Municipales	2.317	2.414	2.560
Aportación municipal media por alumno de EIM	1.326,2	1.494,99	1.423,16
Porcentaje del promedio de la aportación municipal por alumno sobre el coste de la plaza del puesto escolar en las EIM	57,24	61,93	55,59
Porcentaje de centros del municipio participantes en programas educativos	99	99	99
Número de cuentas de correo electrónico en la intranet educativa	7.157	7.620	7.553
Número de visitas a la web educativa	4.189.713	4.690.728	4.254.751
Número total de usuarios de programas educativos	120.687	130.840	116.988
Gasto total en Programas Educativos del SME	943.920,49	1.046.700,18	1.129.886,8

<b>INDICADORES</b>			
<b>INDICADOR</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Gasto por alumno de EI, EP y ES en Programas Educativos del SME	36,59	0	0
Gasto total en suministros y servicios, exceptuada agua, a los centros escolares públicos de Educación Infantil y Primaria	1.405.804,86	1.455.111,83	1.574.864,69
Gasto por alumno en suministros y servicios de centro público de Educación Infantil y Primaria	173,11	0	176,04
Gasto total en obras en centros públicos de Educación Infantil y Primaria	1.612.461,42	0	3.177.673
Gasto en obras por alumno de centros públicos de Educación Infantil y Primaria	198,55	0	331,49

**CONCLUSIONES**

--

## **Servicio Municipal de Empleo**

*Responsable:* Ron López, Sagrario

*Dirección:* Carretera de los Fuertes, s/n. Los Rosales

*Teléfono:* 981184399

### **MISIÓN**

Desarrollar las políticas activas municipales de empleo y promoción económica diseñando y ejecutando itinerarios de inserción laboral para desempleados, acciones de mejora de la calificación de trabajadores y actuaciones para el fomento de la cultura emprendedora y la mejora del tejido empresarial.

### **FUNCIONES**

Diseñar y ejecutar programas de formación y empleo.

Colaborar con la puesta en marcha de políticas activas de empleo de otras administraciones.

Incidir en una mayor participación de las mujeres en los programas de empleo.

Fomentar la inserción de chicos menores de 25 sin experiencia laboral.

Generalizar el uso de las nuevas tecnologías y la alfabetización digital.

Aplicar la perspectiva de género en todos los ámbitos formativos y laborales.

Facilitar los medios para hacer efectiva la búsqueda de empleo trazando itinerarios de orientación adecuados al perfil profesional del demandante.

Establecer convenios con otras entidades para tener una sinergia en las acciones de mejora de la empleabilidad.

Analizar las variables fundamentales de empleo para generar información sobre la situación del mercado laboral.

Acercar el mundo laboral al alumnado de los últimos cursos de Bachillerato.

Colaborar en la gestión de ofertas de empleo del Servicio Público de Empleo de Galicia.

Fomentar la cultura emprendedora y la creación de empresas en el municipio.

Informar y asesorar a emprendedores acompañándolos en la puesta en marcha de iniciativas empresariales.

Mejorar la competitividad y sustentabilidad de las empresas a través del asesoramiento y puesta en marcha de planes y programas específicos.

Diseñar y ejecutar planes de apoyo al comercio al por menor.

Mejora continua de los procesos formativos.

Difundir en la red, a través de la web municipal, todos los servicios del Servicio.

Facilitar la intermediación laboral entre ofertantes y demandantes.

## **ÁREAS RESULTADO CLAVE**

### **OBJETIVOS DEL EJERCICIO**

### **OBJETIVOS PARA EL AÑO 2009**

#### **PROMOCIÓN DEL EMPLEO**

##### **Programa de Información**

- Profundizar en la centralización del Punto de Atención para el Empleo con el objetivo de acortar los tiempos de respuesta ante las peticiones de cita hasta llegar a dar cita para una semana vista como máximo.

- Aumentar un 30% las acciones de información y asesoramiento laboral individualizado.

- Dado el aumento de la demanda de citas, poner en marcha, de modo experimental, la información y el asesoramiento grupal para el empleo, llegando este año a celebrar diez sesiones.

- Aumentar en un 20% la elaboración de material divulgativo del Programa de Atención para el Empleo (folletos, marcapáginas y guía para la búsqueda de empleo).

- Aumentar en un 20% la impartición de los seminarios del Programa Transición Escola Vida Activa en los centros educativos de la ciudad (TEVA).

Profundizar en la relación con los centros educativos para aumentar la conexión del alumnado que deja la escuela con el Servicio Municipal de Empleo.

- Desarrollo del servicio de sms, aumentando en un 30% el contacto con la ciudadanía a través de su teléfono móvil, tanto para la información de ofertas de trabajo como para la difusión de otro tipo de actividades del Servicio.

- Llegar en el año 2009 a las 600.000 consultas en nuestra renovada página web.

- Conseguir un 60% de resolución de consultas a través de la web.

- Llegar a un número de 1.000 peticiones de cita a través de página web.

- Mejorar la gestión de contenidos de página web con el fin de hacerlos más atractivos y funcionales a la ciudadanía.
- Conseguir el sello de calidad de la web.

### **Orientación laboral**

- Continuar como centro colaborador del Servicio Público de Empleo de Galicia en la información y orientación para la búsqueda de empleo, así como la realización de Itinerarios Personalizados de Inserción (IPIs).
- Articular una orientación laboral propia del Ayuntamiento de A Coruña, además de la que se desarrolla como Centro Colaborador del Servicio Público de Empleo.
- Liberar a una orientadora laboral, financiada por el Servicio Público de Empleo de su agenda de citas, con el fin de apoyar en el Punto de Atención para el Empleo.
- Aumentar en un 20% la elaboración de Itinerarios Personalizados de Inserción.

### **Intermediación laboral**

- Mantener y reforzar el programa de intermediación laboral, publicitando el servicio y aumentando en un 20% el desarrollo de acciones formativas con compromiso de contratación.
- Mantener la prospección de mercado continua y diaria con el objetivo de aumentar en un 20% el número de empresas que envían ofertas de trabajo a nuestra bolsa de empleo.
- Desarrollar un programa integrado de empleo, para trabajar la inserción laboral de 100 personas desempleadas de larga duración.
- Incrementar el personal del Programa de Intermediación Laboral con un técnico/a de gestión de ofertas, un técnico de orientación laboral, los dos perfiles solicitados al Programa de Cooperación de la Consellería de Trabajo.
- Aumentar el contacto con empresas de formación que ofrecen bolsa de trabajo.
- Creación de un grupo de trabajo para la coordinación de los programas de promoción del empleo. Este grupo tiene por objeto profundizar en la relación entre los diferentes programas del departamento.

### **Formación para el empleo**

- Aumentar en un 20% las acciones de formación para el empleo propias y en colaboración con otras entidades.
- Aumentar en un 100% las plazas en el proyecto Transición Escuela Vida Activa, dirigido a jóvenes en edades comprendidas entre los 16 y los 18 años, que están en situación de abandonar su etapa educativa formal o cerca de esta



situación. Jóvenes con un perfil de bajos niveles de formación y con futuros problemas de inserción laboral.

Este proyecto intenta, por un lado, rescatar a alguna persona para el sistema educativo y, por otro lado, iniciar la capacitación profesional de adolescentes (con la formación para el empleo) que abandonan su etapa educativa, para facilitar su futura inserción en el mundo laboral.

- Consolidar la formación transversal en los módulos de Igualdad de Oportunidad y Prevención de Riesgos Laborales, aumentando en un 30% los módulos de sensibilización para la gestión medioambiental y gestión de residuos sólidos urbanos en la línea de la Agenda 21.

- Iniciar programación formativa en nuevos programas informáticos de calificaciones profesionales (auto-cad u otros) e incrementar el uso de software libre.

- Continuar y aumentar la oferta formativa a través del convenio con la Asociación de Empresarios de Agrela para la mejora de la empleabilidad de los trabajadores y trabajadoras del polígono.

- Utilizar los cursos de formación ocupacional para el abordaje global de mejora de equipamientos municipales, como pueden ser equipamientos deportivos, sociales, culturales, etc.

- A la vista del incremento del paro, especialmente en las franjas de edades 30-45 años, y aprovechando su experiencia laboral, establecer una línea formativa que ayude a incrementar sus conocimientos con módulos formativos cortos que amplíen el marco competencial del trabajador y mejorar su polivalencia.

#### **Escuela Taller "Entorno Torre de Hércules".**

- Acondicionamiento medioambiental del Campo de la Lagoa (recuperación integral manteniendo las condiciones paisajísticas del entorno):

- § Nuevo mobiliario.

- § Consolidación de caminos y accesos de forma natural.

- § Consolidación de un muro para la realización de un mirador en la playa de las Lapas.

- § Plantación y consolidación de la vegetación autóctona.

- Rutas culturales:

- § Señalización en madera cuperizada de las rutas medioambientales e histórico - arqueológicas.

- Turismo:

- § Técnicas de puesta en valor de los recursos patrimoniales.

- § Técnicas de dinamización del patrimonio histórico-artístico.

§ Dinamización e intervención cultural en nuestro patrimonio.

§ Desarrollo de las nuevas tecnologías: para complementar las rutas mencionadas, se prevé en el mes de julio la puesta en ruta de 4 postes bluetooth y a partir del mes de septiembre un punto de información turística y audioguías externas como complemento a las rutas.

· Constitución, entre el alumnado de la especialidad de turismo, de un grupo promotor de una idea empresarial para el desarrollo de actividad turística en el contorno de Torre de Hércules y en la ciudad.

### **Proyecto "Red Coruña Emplea"**

*Red Coruña Emplea* tiene por delante dos años de ejecución, en un momento en el que la coyuntura económica marca la necesidad de invertir grandes esfuerzos para conseguir los objetivos de inserción laboral.

El futuro del proyecto no podrá discurrir ajeno a este contexto, por lo que se formulan dos grandes retos hasta el año 2010:

1. Formar y capacitar profesionalmente por lo menos a 240 personas a través de los Itinerarios Integrados de Inserción sociolaboral, lo que implica la realización de 16 cursos de Formación Ocupacional de especialidades relacionados con el cuidado a personas, energías renovables, etc. y la realización de módulos de práctica profesional tutorizada en ámbito laboral real.

2. Crear un nuevo marco de cooperación a favor del empleo entre los distintos agentes socioeconómicos del ámbito local, a través de la creación de una red de apoyo para el establecimiento de un Pacto Local por el Empleo en la ciudad de A Coruña.

Los objetivos de "Red Coruña Emplea" para el año 2009 son los siguientes:

En el área de **Itinerarios Integrados de Inserción**:

· Desarrollo de 8 acciones de formación específica para la habilitación profesional de las personas usuarias del proyecto:

· Desarrollo de 8 módulos de práctica profesional tutorizada en empresas, en las áreas correspondientes a la formación específica.

· Desarrollo de 33 módulos transversales o complementarios relativos al fomento de la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres, a la no discriminación y a la lucha contra la exclusión social, el uso de las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación, el cuidado y respeto al medioambiente y la prevención de riesgos laborales.

· Desarrollo de la orientación laboral a través de tutorías personalizadas y desarrollo de por lo menos 12 módulos de formación y orientación para la búsqueda de empleo que beneficiarán a 180 usuarias y usuarios de los Itinerarios.

En el área del **Pacto Local por el Empleo** en la **ciudad de A Coruña**:

- Constitución de una red de apoyo a la búsqueda de empleo que incorporará a unos 20 agentes públicos, sociales, económicos, políticos y privados de la ciudad; representativos en el ámbito municipal, autonómico, tercer sector, organizaciones de trabajadores, trabajadoras y empresariado, así como otras entidades vinculadas a la formación y al empleo.
- Firma del Pacto Local por el Empleo en la ciudad de A Coruña por todas las entidades que configuren la red de apoyo.
- Definición de la estrategia común de trabajo en red, que girará alrededor de cuatro grandes ejes de actuación:
  - a. Detección y transferencia de buenas prácticas de promoción del empleo y de la inserción laboral de las entidades implicadas.
  - b. Desarrollo de acciones coordinadas que mejoren las posibilidades de inserción laboral de personas desempleadas.
  - c. Diseño de una estrategia de difusión conjunta que ponga en valor el papel que desempeñan las diferentes entidades a favor de la creación, mantenimiento y mejora de la calidad del empleo.
  - d. Sostenibilidad y mejora continua. El acto Local nacerá con vocación de permanencia. Las piezas clave de su éxito son la evaluación de las acciones y resultados, la promoción de su sostenibilidad, el trabajo coordinado y la mejora continua.
- Creación de una Mesa Técnica y configuración de cuatro grupos de trabajo: el de Formación, el de Orientación laboral, el de Promoción Económica y el de buenas prácticas, evaluación y sostenibilidad.
- Puesta en marcha de un Programa de Acción, que se continuará desarrollando en el año 2010.

Se velará además por la incorporación de la perspectiva de género al Pacto Local por el Empleo.

En el área de los **Estudios Técnicos**, en el año 2009, está previsto:

- Desarrollar un análisis sobre los servicios de apoyo al empleo en la ciudad de A Coruña.
- Un estudio sobre el impacto del empleo del puerto exterior de A Coruña y de oportunidades de negocio en la ciudad.
- A finales de 2009 está previsto realizar una Jornada de intercambio de experiencias en la que puedan participar los diferentes proyectos MAP de Galicia.

## **PROMOCIÓN ECONÓMICA Y COMERCIO**

### **Difusión de la cultura emprendedora**

- Proyecto "Semente"- Se pretende llegar a 10 centros educativos de la Enseñanza Primaria y de Educación Especial y lograr que se creen 15 cooperativas.

- Proyecto Genera- Participación de 6 centros de los ciclos superiores de FP y organizar 15 talleres por un total de 230 alumnos/as que recibirán formación.
- Proyecto Inicia- llevar el proyecto a 7 centros de FP de modo que participen 170 alumnos y se elaboren unos 40 proyectos de empresa.
- Iniciar un nuevo proyecto "Atrévete", para el fomento del espíritu empresarial en el alumnado de la ESO y lograr la participación de 2 centros y 50 personas del alumnado.
- Colaboración con el programa Facultad Emprendedora y tutorización del 50% de los proyectos a presentar al Premio para los mejores proyectos de empresa elaborados por los alumnos universitarios.
- Llevar, por primera vez, hasta los centros de FP los Talleres de iniciativas empresariales y formar a 120 personas con la impartición de 8 talleres.

### **Apoyo a los emprendedores**

- Apoyar las nuevas iniciativas empresariales del Ayuntamiento a través del asesoramiento para su puesta en marcha. Llegar a los 800 usuarios y la consecución de 50 empresas creadas.
- Continuar con los talleres empresariales a emprendedores para mejorar el conocimiento de las diferentes áreas implicadas en la creación de una empresa, realizando 50 talleres para un total de 400 personas beneficiarias de la formación.
- Continuar con el apoyo a los emprendedores mediante la formación en aspectos relacionados con la maduración de la idea empresarial y su puesta en práctica.
- Continuar con los Seminarios de Difusión y Maduración con BIC Galicia para generar y madurar ideas, convertirlas en ideas empresariales y realizar una primera aproximación cualitativa a la viabilidad de la idea y de su potencial como proyecto de empresa. Se pretende realizar 6 seminarios de difusión para unas 110 personas del alumnado.
- Realizar, al igual que otros años, 1 seminario con BIC Galicia -de planificación empresarial- con 20 participantes, para formar a los emprendedores en la elaboración de un plan de empresa y contrastar la viabilidad empresarial del mismo.
- Impartir 2 Seminarios de formación continua con BIC Galicia, destinados a 30 emprendedores y empresarios.
- Realizar 2 talleres de formación no presencial o semipresencial con BIC Galicia mediante un sistema on-line, ampliando así el servicio de atención al emprendedor.
- Subvencionar la creación de proyectos empresariales locales, incentivando a través de una línea de ayudas económicas la creación de empresas, el autoempleo y, en general, fomentar la actividad empresarial en el ámbito municipal del Ayuntamiento de A Coruña.

- Apoyo financiero, mediante subvenciones, a la puesta en marcha y funcionamiento de 30 nuevas pequeñas y medianas empresas, hasta un máximo de 3.000 euros para favorecer y fomentar el autoempleo como fórmula ocupacional, conseguir un mayor grado de eficacia en las políticas municipales relacionadas con la promoción del empleo y dinamizar y mejorar nuestro tejido productivo y por lo tanto en la generación de empleo en el entorno local.
- Hacer seguimiento y consolidación de 23 proyectos empresariales mediante el apoyo personalizado en el primer año de existencia de las empresas en todos los ámbitos de la planificación estratégica, de gestión y de control, mediante la contratación de empresas homologadas por el IGAPE para prestación de estos servicios y abonando el 70% de su coste, corriendo la empresa peticionaria con el 30% del coste a facturar directamente por la empresa prestataria del servicio de asesoramiento.
- Iniciar la puesta en marcha de los Viveros de empresa, acogiendo 10 proyectos empresariales y facilitar así el establecimiento, arranque y consolidación de nuevas empresas para su posterior inserción en el mercado.
- Realización de un congreso de promoción económica para unos 300 asistentes, como encuentro de carácter empresarial que contribuya a favorecer el intercambio de experiencias y potenciar la creación de empresas.

### **Apoyo al comercio**

- Continuar con el Plan de Formación para el comercio y de los puestos de los mercados de abastos locales, con el fin de aumentar la competitividad del comercio de proximidad. Se trata de convertir las Plazas en verdaderos centros comerciales especializados en la alimentación fresca. Se realizarán 10 cursos, para 100 comerciantes.
- Abrir líneas de apoyo a las asociaciones de comercio para dinamización del comercio al por menor, mediante la redacción de un convenio-marco a celebrar entre el Ayuntamiento y las asociaciones de comerciantes. Las acciones previstas son la convocatoria de un Premio a la tienda más innovadora, el diseño y elaboración de merchandising conjunto, el apoyo a campañas de incentivos de compra y la edición de un Boletín mensual.
- Realizar una exposición, en colaboración con Caixa Galicia, sobre el comercio tradicional de A Coruña con una permanencia estimada de dos meses. Se espera la concurrencia de unos 15.000 visitantes.
- Hacer la segunda edición del "Alén Outlet Coruña", con la colaboración de Caixa Galicia, como medio de aumentar la rentabilidad del pequeño comercio. Se pretende así apoyar eventos agrupados de los comerciantes y beneficiar a los ciudadanos en la compra de oportunidades. Se instalarán 70 stands correspondientes a 70 comercios, de modo que puedan asistir unas 15.000 personas.

**COSTES**

		<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
<b>Gastos de Personal</b>	Imputación Directa	2.144.283,51	2.326.383,72	2.289.653,94
<b>Gastos Corrientes</b>	Imputación Indirecta	77.894,20	81.618,44	83.012,35
	Imputación Directa	1.617.989,48	1.545.002,05	1.577.396,64
<b>TOTAL GASTOS</b>		<b>3.840.167,19</b>	<b>3.953.004,21</b>	<b>3.950.062,93</b>

**RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD**

<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
Actividad Global del Servicio Municipal de Promoción Económica y Empleo	P	Núm. total participantes en las acciones del Servicio	5.713
		Núm. registrado de mujeres participantes	2.365
		Núm. participantes en acciones Empleo	4.140
		Núm. participantes en acciones emprendedores y pymes	1.553
		Núm. participantes en acciones formativas	1.280
		Núm. acciones formativas	99
		Núm. horas de formación	18.421
		% inserción general del Servicio	30,4
		Núm. personas insertadas usuarias del Servicio	513
		Intermediación. Ofertas gestionadas de empresas	600
		Núm. de candidaturas enviadas a ofertas	4.266
		Núm. acciones Difusión	123
		Núm. asistentes a Difusión	1.032
Núm. horas Difusión	256		

<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
		Media semanal de entradas en la web	1.745
		Media de sms enviados por mes	22.142
Información y orientación para la empleabilidad	P	Núm. consultas individuales de información general sobre empleo	1.655
		Núm. asistentes a sesiones grupales para empleo cuenta ajena	415
		Núm. horas grupales para empleo cuenta ajena	52
		Núm. orientaciones individuales búsqueda de empleo	823
		Núm. sesiones grupales para empleo cuenta ajena	34
		Núm. itinerarios orientación/formación/empleo tutorizados	565
Mejora de la empleabilidad a través de la formación ocupacional	P	Núm. total de cursos	68
		Núm. total de alumnado	985
		Núm. total horas de cursos programadas/impartidas	18.253
		Núm. alumnos en nuevas tecnologías	403
		Núm. asistentes a Dinámicas de Orientación laboral	576
		Núm. asistentes a Módulos Igualdad de Oportunidades	539
		Núm. asistentes a Módulos de Formación Medioambiental	0
		Núm. asistentes a Jornadas Difusión	0
		Núm. Jornadas Difusión	0
		% alumnado respecto a la demanda de cursos	28,9
		% alumnado menor de 25 años (form. ocupacional)	22,6

<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
		% alumnado menor de 25 años (form. ocupacional)	45,1
Asistencia y asesoramiento a emprendedores	P	Núm. asesoramientos a emprendedores (núm. consultas)	627
		Núm. emprendedores	511
		Núm. de empresas creadas	44
		Núm. de puestos de trabajo creados	51
		Núm. acciones de Difusión de Cultura Emprendedora	94
		Núm. horas de Difusión de Cultura Emprendedora	196
		Núm. asistentes a Difusión de Cultura Emprendedora	539
		Núm. de jornadas	3
		Núm. participantes en las Jornadas	94
		Núm. acciones de formación personas emprendedoras	22
		Núm. horas formación personas emprendedoras	132
		Núm. asistentes formación personas emprendedoras	223
Cooperación con las empresas	P	Núm. asistentes a acciones formativas	72
		Núm. total de cursos	9
		Núm. horas de cursos	36
		Núm. alumnos en nuevas tecnologías	0
		Núm. jornadas	0
		Núm. participantes en las jornadas	0
		Núm. pymes asesoradas	0
		Núm. consultorías a pymes	0



<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
		Participantes en otras actividades de apoyo a la actividad económica	480

**INDICADORES**

<b>INDICADORES</b>			
<b>INDICADOR</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Núm. total de personas usuarias del Servicio Municipal de Empleo	5.236	4.997	5.173
Núm. total de mujeres beneficiarias de las acciones SME	2.723	2.223	2.365
Núm. total <25 años en las acciones SME	1.595	1.709	1.726
% medio de inserción laboral Programas SME	40	40	30,4
Núm. orientaciones laborales	840	634	823
Núm. de cursos personas en desempleo	41	59	55
Núm. total del alumnado demandante de empleo	621	815	802
% alumnado respecto a la demanda de los cursos propios	55	54	28,9
% alumnado menor de 25 años (form. ocupacional)	27	23	22,7
% alumnado femenino en la formación ocupacional	43,5	44,6	44,5
Núm. total personas en las acciones emprendimiento/empresas	1.344	1.678	1.553
Núm. de empresas creadas	132	47	44
Núm. alumnado en el área empresarial	344	101	72
Media accesos semanales a la web de empleo	344	417	1.745
Núm. de ofertas de las empresas gestionadas	110	637	600
Núm. de candidaturas enviadas a las ofertas	686	1.925	4.266
Núm. seminarios a estudiantes preparación vida laboral	65	56	45
Núm. estudiantes en los seminarios preparación vida laboral	1.099	986	771
Núm. alumnado área emprendedores y empresa	344	417	294

## **CONCLUSIONES**

### **CONCLUSIONES 2009. DEPARTAMENTO DE PROMOCIÓN DEL EMPLEO**

#### **PROGRAMAS DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN**

El programa de información muestra un notable aumento en el contacto con la población en 2009. La página web incrementó la media semanal de entradas (35%), la suscripción al servicio sms (30%), así como la información individualizada en el Punto de Atención para el Empleo que duplicó su utilización por parte de la población.

#### **PÁGINA WEB DE EMPLEO (WEM)**

En este año de vida la página web de empleo se convirtió en un referente en la ciudad a la hora de la búsqueda de empleo, tanto para personas que están en busca de formación, como para aquéllas que quieren buscar un trabajo a través de nuestra bolsa de empleo. Hubo 90.731 visitas de 37.976 usuarios que visitaron 453.162 páginas, es decir, un promedio de 5 páginas por visita. La media semanal y entradas pasó de 1.291 en 2008 a las 1.745 en 2009.

Gracias a ella se agilizó la recogida de datos para la presentación de candidaturas para las diversas ofertas, la petición de citas tanto para resolución de dudas sobre creación de empresa, búsqueda de empleo, formación... como para la petición de cita y para su consiguiente confirmación a través de la web.

Existe una continua comunicación entre el desempleado y los técnicos del Servicio a través de los botones "petición de cita previa" y "contacta con nuestro servicio".

#### **SERVICIO DE ALERTAS A MÓVILES**

Las personas inscritas en este servicio pueden recibir en su móvil información sobre convocatorias de cursos, ofertas laborales, actividades y también recordatorios de citas, convocatorias de entrevistas y cualquier otra información de interés.

Es una herramienta muy útil para aquellos colectivos que aún no entraron en contacto con las nuevas tecnologías de la información, ya que se les transmite a través del móvil toda la información que los internautas visualizan en la página web. En 2009 se enviaron 265.705 mensajes, más del doble que en 2008. También se incrementó el número de personas suscritas a este servicio, llegando a las 2.040, unas 472 más que en 2008.

#### **PUNTOS DE ATENCIÓN PARA EL EMPLEO (PAE)**

Este servicio es único en la ciudad, ya que en él se puede obtener cualquier tipo de información sobre empleo, tanto por temas: formación, instituciones, ofertas, ayudas..., como por entidades donde se pueden resolver temas laborales: Servicio Público de Empleo, entidades que imparten formación, otros organismos...

La página web es un apoyo importante para el Punto de Atención para el Empleo, ya que en muchos de sus temas funciona como un Punto más, en este caso on line, teniendo en tiempo real toda la información que se facilita en el Punto: la agenda

de búsqueda de empleo, direcciones de interés, catálogo de los cursos de formación ocupacional, las ofertas laborales que están en la bolsa de empleo. También a través de la página web se puede pedir cita para el Punto y se pueden resolver dudas del mundo laboral. Por otro lado se pueden mandar tus datos para ser inscrito en cualquiera de las ofertas de la bolsa de empleo del Servicio.

En este año 2009 el aumento del desempleo se tradujo en un aumento de la demanda del Punto por parte de los desempleados, por lo que se llevaron a cabo nuevas fórmulas de atención como fue el caso de las acciones de información grupal, en la que se les da una información general a las personas que piden cita de forma colectiva, en un aula con puestos informáticos con acceso a internet.

El número de personas atendidas a lo largo del año 2009 en el Punto de Atención para el Empleo (1.501) duplicó la cifra del año anterior (760). Este dato refleja, no sólo la necesidad de información que tiene la ciudadanía ante la situación del mercado laboral, sino también que el Centro de Empleo de Los Rosales ya es una referencia en este ámbito.

El incremento del paro y la crisis modificaron el perfil de las personas usuarias en 2009. Por primera vez los hombres superan el 50 % de los usuarios de este servicio de información. Aumentó el porcentaje de personas con un nivel de estudios máximo del Graduado Escolar y también hay una mayor incidencia del grupo que tiene entre 31-45 años. Hay que señalar también el aumento de personas que estaban trabajando que acudieron en busca de información.

### TRANSICIÓN ESCUELA-VIDA ACTIVA

Se impartieron 26 seminarios de orientación para la búsqueda de empleo por cuenta ajena, con un total de 399 participantes.

Este proyecto tiene como objetivo acercarse a la juventud, aún no activa, al conocimiento del mundo laboral de cara a su próxima entrada en el mercado de trabajo.

En el curso 2008/09 continuó el descenso en el número de seminarios solicitados, pasando de 37 a 26, con un total de 399 participantes. La tendencia desde hace tres años fue a la baja. Analizando el motivo de este descenso se observan dos situaciones: en algunos centros las personas responsables de realizar la solicitud cambiaron y en otros centros los orientadores educativos, con el material de seminarios anteriores, ya incorporaron la información en sus clases de FOL.

A diferencia del año anterior, en el que el seminario de entrevista de trabajo había sido el más solicitado, en 2009 fue el de herramientas para la búsqueda de empleo (currículum y carta de presentación).

### INFORMACIÓN, ORIENTACIÓN EN LA BÚSQUEDA DE EMPLEO POR CUENTA AJENA (SPEG)

Debido principalmente al aumento de paro, aumentó el número de personas que asisten a las citas de orientación, aunque el número de personas citadas cada día y para cada orientador/a es el mismo. En períodos anteriores era usual que las personas citadas por el Servicio Público de Empleo de Galicia no acudiesen a la entrevista y no se pusiesen en contacto para dar una explicación. En la actualidad, además de asistir, las personas que no lo hacen llaman para comunicar el motivo o para solicitar un cambio de cita.

Analizando los datos de asistencia de los dos últimos años continúa la tendencia al alza. En años anteriores existía un alto porcentaje de usuarios/as que no acudían a la cita y esta situación varió año a año: así, la media de personas orientadas por mes pasó de 43 en 2007 a 59 en 2008 y 74 en 2009.

<b>Año</b>	<b>Meses</b>	<b>Número asistentes</b>
2007	8 meses y medio	369
2008	7 meses	411
2009	9 meses y medio	712

Otro dato en el que se observa variación es en el sexo de las personas que asistieron a lo largo del pasado año. Mientras en los años anteriores el mayor porcentaje de usuarios/as eran mujeres (en torno al 61%), en 2009 este porcentaje disminuyó hasta el 49%. Un 51% de asistentes a la entrevista eran hombres, muchos de ellos provenientes del sector de la construcción y de empresas con ERE.

También cabe señalar que muchas de las personas que están en situación de desempleo no se habían encontrado anteriormente en esa situación, por lo que acuden necesitados y receptivos a cualquier información y orientación que se les pueda proporcionar, pues desconocen recursos, métodos de búsqueda de empleo, salidas profesionales y posibilidades de formación.

Aunque en este caso las personas acuden mediante cita del Servicio Público de Empleo, también se ve reflejado la evolución del mercado laboral: según las cifras relativas, en relación con el año 2008, se incrementó la búsqueda de orientación en los hombres. Por edad aumentó principalmente en el grupo mayor de 35 años. Por nivel académico de estudios, en las personas sin estudios y en las que tienen el nivel de Graduado Escolar, y personas que trabajaron anteriormente.

Respecto a la consecución de los objetivos marcados para el ejercicio 2009, se consiguió una mejor coordinación y cooperación con los Programas de información, a pesar de no poderse liberar a tiempo completo a una de las orientadoras para el Punto de Atención para el Empleo.

Los itinerarios personalizados de inserción en este Servicio de Orientación pasaron de 35 a 61, un incremento del 97%. Considerando los Itinerarios de otros programas de empleo desarrollados en el Servicio, también se duplicaron y pasaron de 258 a 565.

## **FORMACIÓN OCUPACIONAL**

El conjunto de la formación ocupacional, incluyendo la que se imparte en los programas integrales para el empleo aumentó un 12,5% y el número de horas un 3,7%. Se contabilizan en 2009 unas 18.253 horas de formación, lo que supone 2.022 más que en 2008. El total de asistentes a formación para la empleabilidad asciende a 985 personas como alumnado, 35 más que el año anterior.

En los Programas de formación ocupacional financiados íntegramente por este Servicio municipal aumentó el alumnado, aunque se realizó un curso menos que en 2008.

También se incrementó levemente el alumnado, número de cursos y horas impartidas en la formación concertada con la Asociación de Empresarios de A Grela.

Respecto a formación ocupacional subvencionada por el Plan AFD de la Xunta de Galicia hubo una disminución, realizándose únicamente un curso.

En estos tres grupos de formación en el año 2009 se realizaron en total 47 acciones formativas: 1 curso subvencionado por el Plan AFD-Xunta de Galicia; 33 cursos para desempleados financiados el 100% por el Ayuntamiento y 13 cursos para trabajadores activos en el Convenio Ayuntamiento de A Coruña / AA.EE. Agrela.

Como en años anteriores se hicieron colaboraciones, mediante las prácticas formativas, en acciones de interés general de entidades sin ánimo de lucro, consiguiéndose así la mejora de equipamientos de interés sociales (deportivos, culturales y sociales) mediante las prácticas de los cursos.

En cuanto al perfil del alumnado, la mujer desempleada se sitúa como demandante de formación en un 68%, porcentaje que se reduce al mínimo (5%) cuando se trata de cursos totales para una ocupación, y vuelve a ser predominante (64%) en los cursos específicos complementarios a una ocupación (Manipulador de alimentos, etc.)

La edad media predominante es 31 a 45 años y el nivel de estudios es Graduado con un 34% y sin estudios reconocidos o sin graduado llega a un 23%. Es decir, un 43% del alumnado desempleado tiene estudios de BUP/Bachillerato/FP o universitarios.

Con respecto al proyecto desarrollado en colaboración con la Asociación de empresarios de La Grela se programaron 256 horas de formación especializada para trabajadores: 5 acciones formativas en Ofimática Excel y 9 en diferentes áreas comerciales y de administración empresarial. El número de alumnos fue de 183 de los que 68 asistieron a Ofimática y 115 en los cursos especiales. La media de asistencia con derecho a diploma fue del 68%.

Son mujeres las que principalmente solicitan formación en especialidades informáticas (68%); pero en lo referente a las especialidades técnicas para el desarrollo funcional de sus puestos de trabajo desciende la participación al 50%.

En cuanto a edad media del alumnado se sitúa en el grupo de 31-45 años. Respecto al nivel de estudios, un 49% son trabajadores con formación universitaria.

### PROGRAMAS INTEGRALES PARA LA EMPLEABILIDAD

Son programas destinados a desempleados con características particulares y que generalmente presentan mayores dificultades de inserción laboral. Además de la formación pertinente, llevan asociadas otras medidas de apoyo para contribuir a compensar los factores de desigualdad para acceder al empleo.

### ESCUELA-TALLER "ENTORNO TORRE DE HÉRCULES"...

A punto de finalizar la Escuela Taller (marzo de 2010) el alumnado, ya en la fase que están con un contrato de alumno-trabajador, esto es, con un contrato laboral, continúan llevando a cabo la mejora del entorno de la Torre de Hércules, trabajos que tuvieron una repercusión positiva en acontecimientos como el nombramiento de la Torre de Hércules como Patrimonio de la Humanidad, contribuyendo a la mejora de los espacios y la calidad paisajística del entorno natural.

### PROGRAMA EXPERIMENTAL "PUESTO A PUESTO".

En septiembre de 2009 comenzó un nuevo proyecto "Puesto a Puesto" subvencionado por la Consellería de Trabajo tras la presentación a la convocatoria anual de proyectos integrados de empleo. El proyecto finalizará en septiembre de 2010.

Participan en este proyecto 100 personas desempleadas, a las que se acompaña en el diseño y ejecución de un itinerario profesional particular y adecuado para la consecución de un trabajo en el tiempo del proyecto.

Estos itinerarios constan de entrevistas personales donde se elabora junto con el usuario su currículum, acciones grupales de orientación como "seminarios de búsqueda de empleo por internet" y acciones formativas como "Seminario de simulaciones de entrevistas", "Curso de Atención al Cliente", "Curso de informática Básica" o "Curso de manipulador de alimentos".

Diariamente se trabaja en la búsqueda de un puesto de trabajo a través de prospecciones de mercados.

Respecto al programa experimental anterior, aumentó el número total de participantes, pasando de 75 a 100, incrementándose también el porcentaje de mujeres, las personas con más de un año en el paro y de más edad.

### RED "CORUÑA EMPREGA"

En este proyecto se puede concluir que del número de las 534 personas atendidas, un 50,3% se comprometieron con un Itinerario Integrado de Inserción, siendo un 67,6% mujeres. Éstas se concentran preferentemente en los perfiles de mayores de 45 años, inmigrantes y cuidadoras no profesionales, mientras que los hombres son mayoría entre los menores de 30 años e inmigrantes.

El Módulo de orientación y motivación para la búsqueda de empleo (MOBE), que superaron con éxito 173 personas, es un recurso imprescindible para el proyecto, ya que además de abordar cuestiones fundamentales para la definición del objetivo profesional, es una herramienta clave como filtro para el acceso a las acciones formativas y prácticas profesionales de los itinerarios.

El elevado porcentaje de derivaciones (62,5%) garantiza que las entradas en el proyecto se acompañen de una información previa que refuerza el papel inicial de las orientadoras del proyecto.

La formalización del proceso de derivación facilita el correcto funcionamiento del proceso y garantiza la coordinación entre la entidad derivadora y la orientadora laboral de referencia en el proyecto Red Coruña Emprega, reforzando así las estructuras de trabajo en red.

**El 17 de diciembre de 2009 se firmó el Pacto Local por el Empleo de la ciudad de A Coruña**, que tiene como principal objetivo promover la cooperación de la Administración Local con otras entidades clave en la coordinación de las políticas activas de empleo.

Por otra parte, y con el ánimo de incrementar las posibilidades de inserción, se inició la intermediación laboral con empresas de los sectores en los que se desarrollan los Itinerarios. Se trata de una intermediación "a la medida", que permite incorporar a las empresas personas formadas y tutorizadas a través del proyecto.

## **INTERMEDIACIÓN LABORAL**

Los cursos con compromiso de contratación se centraron este año en las especialidades de supermercados, empresas que están teniendo gran expansión en la ciudad, con la apertura de nuevos centros.

Estas acciones formativas son una nueva vía de inserción laboral para los itinerarios personalizados de inserción que se están realizando con colectivos derivados de otras áreas del Ayuntamiento como Emigración, Mujer, Riesgo de Exclusión, Erradicación del Chabolismo, etc... además de un nuevo servicio de apoyo al empresariado. En este año se trabajó con unas 79 personas, lo que supuso un aumento en relación con el año anterior correlativo con el aumento del desempleo a nivel global.

La Gestión de ofertas mediante la Bolsa de Empleo tuvo un relevante aumento debido a la sinergia obtenida con las empresas y los programas y también a la agilidad de comunicación que facilitó el nuevo servicio de alertas por sms.

Gracias a la aplicación informática, donde la empresa puede solicitar trabajadores en un formulario común, el tiempo de respuesta en el envío de candidatos se redujo, así como para las personas que quieren presentar su candidatura para una oferta, le es más cómodo y rápido la respuesta vía envío por la página web; es decir, todo el proceso de intermediación se agilizó.

En estos momentos de crisis económica donde los puestos vacantes son escasos, la gestión de ofertas por parte del Ayuntamiento es una herramienta imprescindible para el trabajo de inserción que los itinerarios personalizados conllevan.

Además la divulgación de puestos a través de la página web hace que éstos le lleguen a más gente interesada en la búsqueda de un puesto de trabajo. Hasta este año las candidaturas se presentaban a través de una llamada telefónica. En la actualidad es el candidato quien reflexiona delante de la pantalla al escribir lo mejor de su currículum para que le llegue a la empresa. Al mismo tiempo, se mantiene abierto el canal telefónico de inscripción a las ofertas para aquellas personas que no manejen internet.

Como balance del año, se incrementó el número de candidaturas enviadas, pasando de 1.611 a 4.266, un 185% más. No se puede precisar el número de personas que enviaron candidaturas a las ofertas, ya que una persona puede presentarse a todas las que le interesen. Las personas contratadas a través de esta intermediación pasaron de 92 a 166, un 84% más que en 2008.

El aumento de candidaturas presentadas fue superior en los hombres, con unas 1.549 más, lo que supone, en cifras relativas, un aumento superior al 300%. En el caso de las mujeres hubo un aumento de 1.104, que duplican las de 2008.

## **PROMOCIÓN ECONÓMICA Y COMERCIO**

### **INFORMACIÓN GENERAL. DIFUSIÓN DE LA CULTURA EMPRENDEDORA**

#### **Difusión de la cultura emprendedora**

En este año de crisis una de las acciones más destacadas fue el impulso dado a la difusión de la cultura emprendedora. Con el proyecto Semente se reforzaron las acciones en los centros educativos y se llegó a formar 11 cooperativas con un total de 247 participantes en los Centros de Educación Primaria y otras 5 cooperativas con 59 participantes en los Centros de Educación Especial. El 30 de mayo con la celebración del fin de la actividad del curso 2008-2009 se organizó el mercado en la calle en la que las cooperativas vendieron sus productos.

En el proyecto Inicia, destinado al alumnado de centros de formación profesional, tuvo como resultado del curso 2008-2009 la presentación, por parte de cinco centros educativos, de unos 56 proyectos empresariales. A los mejores trabajos se les entregaron los premios "Formación para emprender".

Este año se realizaron 8 seminarios Xera, la mitad que en 2008, por una menor demanda de los centros educativos.

Aumentó la colaboración en Jornadas de divulgación para personas emprendedoras participando en una sobre el emprendimiento, otra acerca de los microcréditos y otra sobre el autoempleo.

### **ORIENTACIÓN Y ASESORAMIENTO AL EMPRENDIMIENTO**

Pese a la crisis, o por ella, aumentó el número de consultas de asesoramiento de nuevos proyectos empresariales o de autoempleo. En 2009 se asesoraron un total de 477 ideas empresariales, unas 139 más que en 2008.

El seguimiento realizado a las mismas indica que 44 llegaron a constituirse creando un total de 51 puestos de trabajo. De ellas 35 tienen la forma jurídica de autónomo, 8 sociedades limitadas y una sociedad civil/comunidad de bienes.

### **FORMACIÓN EMPRESARIAL**

#### **Programa de Formación para el Emprendimiento**

Se realizaron dos seminarios de trabajo sobre Maduración de Ideas y Evaluación Cualitativa de la Idea empresarial, asistiendo en total 18 personas.

Se impartieron también cuatro seminarios de **Planificación empresarial** en colaboración con Bic Galicia, dirigidos a los emprendedores y empresarios con el fin de facilitar la elaboración y diseño del proyecto de empresa para evaluar su viabilidad técnica y económico-financiera. Asistieron en total 38 personas.

Como todos los años se impartieron **Talleres de Iniciativas Empresariales** en los que tratan temas de interés para el desarrollo de la empresa: fiscalidad, Marketing, financiamiento, contratos de trabajo, nóminas y Seguridad Social, formas jurídicas...

La duración de cada taller es de unas tres horas. Se realizaron 16 y asistieron en total 167 personas.

A diferencia de 2008, en el año 2009 asistieron mayor porcentaje de hombres, aunque más de la mitad de asistentes a la formación son mujeres.

#### **Formación para pymes y pequeño comercio**



En lo que respecta a los cursos de formación para comerciantes se realizaron nueve seminarios orientados a mejora competitiva, cuatro para micropymes y cinco para los mercados municipales. A los primeros asistieron 35 personas y a los destinados a los mercados municipales 37.

Este año se redujo el número de horas y cursos, ya que se realizan en función de la demanda. Tuvieron demanda este año temas para afrontar mejor la crisis y no solicitaron de nuevas tecnologías como otros años.

Respecto al perfil de asistencia a los cursos según el sexo continúan siendo gran mayoría las mujeres en el caso del pequeño comercio. En los destinados a micropymes la distribución por sexo fue equitativo.

### **ACCIONES DE APOYO Y PROMOCIÓN DE LA ACTIVIDAD ECONÓMICA**

#### **Apoyo a la actividad empresarial**

Con el fin de crear un foro de debate sobre la actual situación económica y generar estrategias de trabajo y negocio para el futuro de la ciudad, se puso en marcha, con la colaboración de la Fundación Caixa Galicia, el Foro de Promoción Económica y Social, en la que participaron relevantes ponentes como Pankaj Ghemawat, una de las figuras más relevantes del pensamiento mundial en materia de estrategia empresarial, Isabel Aguilera, considerada una de las mejores ejecutivas europeas y Raúl Peralba, de la primera consultora en España especializada en Posicionamiento e Ingeniería de Marcas.

En el área de Apoyo al pequeño comercio se firmó un convenio entre el Ayuntamiento y la Federación de Asociaciones de Comerciantes. Se participa así mismo en las reuniones de la Mesa del Comercio, colaborando en algunas de las acciones propuestas y también puntualmente con las campañas organizadas por las asociaciones del municipio.

Al amparo de estos acuerdos, se realizaron varios estudios como la "Guía de implantación y mejora comercial", "Revitalización de la Ciudad Vieja", "Estudio sobre los mercados municipales" y, por último, el estudio "Mercociudad 2009".

Tras la buena acogida del Outlet en el recinto de Palexco, se realizó en 2009 la segunda edición del Alén, II Salón Coruña Outlet, con un notable éxito tanto por la participación de comerciantes como de público asistente al evento en las fechas del 10, 11 y 12 de octubre. Participaron unos 80 comercios y la asistencia llegó a los 80.000 visitantes.

Otras de las acciones en 2009 fueron la Campaña de Navidad, realizada en los mercados municipales en la que participaron 400 puestos, y la Campaña de Promoción y Difusión del comercio coruñés de proximidad, rubricado bajo el eslogan "Sabías que?".

Por otra parte, se participó también en eventos feriales de carácter comercial: Singular Stop Festival Diseño+Arte+Música+Tendencias+Vanguardia; II Salonauto Coruña 2009; ExpoBE&C 2009; FEMAGA 2009; GFW Galicia Fashion Week 2009 y Mercanatura.

#### **Apoyo a la Consolidación de Emprendedores**

En la primera convocatoria de ayudas para la puesta en marcha y funcionamiento de nuevas iniciativas empresariales en el municipio, se recibieron 124 solicitudes, siendo subvencionadas 34.

Se firmó también un convenio con Caixa Galicia para difundir entre las personas que participen en las actividades propias del Servicio de Promoción Económica y Empleo el curso "Cómo elaborar un plan de empresa para solicitar un microcrédito" y recoger las solicitudes de inscripción en dicho curso. Así mismo, derivar a las personas interesadas en solicitar un microcrédito al Servicio de Asesoramiento Empresarial de Obra Social de Caixa Galicia.

En lo que respecta al Vivero de Empresas, continúa activa la obra de remodelación del antiguo Iglesario de Agrela para su futura sede. El proyecto está en fase de ejecución, teniendo prevista su finalización a lo largo del año 2010.

## Servicios Sociales

*Responsable:* Porta Dovalo, Santiago

*Dirección:* c/ Fernández Latorre, 64

*Teléfono:* Ext. 12004

### MISIÓN

Procurar un mayor bienestar y una mejor calidad de vida para todas las personas, con especial dedicación a los ciudadanos y ciudadanas, grupos o comunidades en razón de sus déficits sociales o económicos, o por pertenecer a colectivos en situación de discriminación.

### FUNCIONES

#### PROGRAMAS Y SERVICIOS GENERALES

- Atender las demandas de la población y analizar los recursos más adecuados para cada situación.
- Realizar diagnósticos sociales y planificar procesos de intervención.
- Informar y orientar sobre el acceso a los recursos sociales a las personas, grupos y comunidad en general.
- Realizar intervenciones en el lugar donde se genera una emergencia social, con un tiempo de respuesta muy breve y ofreciendo soluciones acordes al contexto en el que se producen.
- Diseñar proyectos de intervención personal o familiar y, en su caso, itinerarios personalizados de inserción, que implican seguimiento, tutoría, apoyo y evaluación.
- Coordinar los programas entre los centros cívicos municipales y, en su caso, con las entidades contratadas para la prestación de los mismos.
- Realizar apoyo, asesoramiento y atención jurídica directa a las personas usuarias de servicios sociales que lo precisen, así como también a los profesionales y a los órganos de dirección del departamento.
- Participar en la difusión del servicio y coordinación interinstitucional a propuesta de la Concejalía de Servicios Sociales y la dirección técnica.
- Elaboración y diseño del Portal Web Red de Cooperación Coruña Solidaria.
- Seguimiento y evaluación de acciones, así como realización de la memoria anual de gestión.

#### PROGRAMAS, SERVICIOS Y CENTROS ESPECÍFICOS

- Recibir, registrar, valorar y resolver los expedientes de solicitud de intervenciones específicas.
- Difusión y sensibilización social acerca de la situación de la mujer en la sociedad, poniendo de manifiesto la realidad discriminatoria que padece, mediante el Plan Municipal de Igualdad.
- Prevenir y erradicar la violencia de género como primer paso para conseguir la igualdad de derechos y oportunidades entre ambos sexos.
- Actualizar los censos de la población que vive en asentamientos chabolistas de la ciudad de A Coruña y ejecutar actuaciones que posibiliten el proceso de realojamiento de las familias que viven en dichos asentamientos.

- Facilitar los procesos de relación y convivencia con los colectivos de etnia gitana, a través de acciones formativas.
- Hacer posible la inclusión social a través de Proyectos de inserción sociofamiliares, prelaborales y laborales.
- Movilizar, gestionar y tramitar los recursos sociales existentes para las personas inmigrantes, así como asesoramiento legal y laboral.
- Realizar campañas preventivas – informativas en el ámbito de las drogodependencias así como coordinar acciones preventivas de consumo en coordinación con los colegios del municipio, AMPAS y entidades sociales.
- Elaborar y desarrollar el Plan municipal para personas con discapacidad en colaboración con entidades sociales.
- Recepcionar y derivar las demandas de las personas mayores y personas dependientes hacia otros servicios de carácter general o específico.
- Trabajar con las entidades del ámbito de la salud, la coordinación y complementación en la prestación de servicios, realización de actividades socioculturales y labores de prevención y sensibilización, a través de los centros asociativos municipales.
- Realizar la convocatoria anual de subvenciones y acordar convenios de colaboración para favorecer la participación de entidades sociales en la ejecución de proyectos de intervención social.
- Atender las demandas y asesorar a profesionales, asociaciones y entidades que trabajan en el ámbito de la cooperación y/o realizan actividades, proyectos y programas de promoción y reinserción social mediante convenio y/o subvención con el ayuntamiento.
- Difundir los objetivos de la Red de Cooperación entre las entidades de la ciudad.
- Seguimiento y evaluación de acciones, así como realización de la memoria anual de gestión.

### RED DE CENTROS CÍVICOS Y VECINALES

- Atención directa a la ciudadanía. Recibir, acoger y atender las demandas de la población, en el ámbito individual, grupal y comunitario. Realizar las primeras entrevistas, visitas domiciliarias e informar, valorar y orientar sobre el acceso a los recursos sociales.
- Realizar reuniones de equipo del centro, con equipos específicos municipales y externos.
- Gestionar la cesión del uso de locales y otros recursos del centro.
- Promover y apoyar actuaciones del voluntariado social y colaboradores/as sociales.
- Fomentar la participación en actividades sociales y culturales.
- Potenciar el tejido asociativo, prestando el asesoramiento necesario para la creación de asociaciones y colectivos.
- Conseguir el desarrollo comunitario de la zona en coordinación con las entidades sociales.
- Seguimiento y evaluación de acciones, así como realización de la memoria anual de gestión.

### PROGRAMAS Y ACTUACIONES DE GESTIÓN DEL DEPARTAMENTO

- Gestión administrativa, presupuestaria y de recursos humanos del departamento.
- Recepción y revisión de las memorias de programas, servicios y centros y elaboración de la memoria de gestión anual de servicios sociales.
- Transcribir el contenido de la memoria global al programa informático municipal de las memorias de gestión.
- Diseñar, en colaboración con la empresa consultora, coordinadores de centros y programas y profesionales implicados, los sistemas de calidad del departamento y el seguimiento de los mismos.
- Organizar y estructurar la intranet de servicios sociales, incorporar documentos a la misma y conceder los permisos de acceso necesarios.
- Gestión de eventos: publicar directamente y dar de alta para su publicación todos aquellos eventos remitidos por el personal técnico de servicios sociales y que guardan relación con los programas, servicios y centros de los servicios sociales municipales, así como otros de interés.
- Elaboración del Plan de formación anual del personal municipal del departamento.
- Gestionar la solicitud y acceso de prácticas de alumnos y proponer la firma de los convenios de colaboración necesarios para esta finalidad con diferentes entidades.

### **ÁREAS RESULTADO CLAVE**

- Garantizar a ciudadanos/as el acceso al sistema público de servicios sociales, y potenciar los recursos personales y sociales.
- Proporcionar un refuerzo a personas y familias desde una perspectiva integral y normalizadora en el propio domicilio, cuando existan límites en su autonomía personal o dificultades de convivencia.
- Posibilitar formas alternativas de convivencia a personas en situación de emergencia cuando no exista unidad familiar o esté presente una situación de deterioro psicológico, afectivo y/o socioeconómico.
- Favorecer la promoción y bienestar social de toda la ciudadanía, previniendo factores que propician la exclusión social y facilitando la inserción social de personas o grupos en situación de especial necesidad.
- Fomentar el asociacionismo, la participación y la solidaridad social.
- Utilizar las actividades socioculturales de la red de centros cívicos municipales de Atención Primaria como instrumento para conocer las necesidades de personas que están en situación de vulnerabilidad, y facilitar información a las personas que participan en las actividades, sobre los programas, proyectos y actividades del sistema público de servicios sociales.
- Promover y fortalecer el tejido social de la comunidad mediante el desarrollo de actuaciones preventivas de participación social dirigidas a toda la población.
- Mejorar la eficacia, eficiencia y calidad de los servicios, programas y actividades.

### **OBJETIVOS DEL EJERCICIO**

#### **I. PROGRAMAS, SERVICIOS Y CENTROS GENERALES Y ESPECÍFICOS**

##### **1. Servicio de información, valoración y orientación – SIVO**

- Mantener y regularizar el sistema de gestión de calidad de SIVO a lo largo del año 2009.
- Establecer mecanismos e instrumentos de flexibilización de la agenda de trabajo y al mismo tiempo mantener el nivel de entrevistas diarias que se han establecido como valor de referencia en años anteriores.
- Incorporar los indicadores de gestión de calidad, como indicadores homogéneos propios del SIVO, que servirían, al mismo tiempo, para la elaboración de la memoria.
- Programar y realizar acciones formativas en temas de calidad de gestión dirigidas al personal que tiene tareas asignadas en este servicio de información.

## **2. Programa de atención a la dependencia y autonomía personal.**

### ***Oficina municipal de atención a la dependencia y autonomía personal (OMADAP)***

- Promoción de un área integral de atención a personas mayores, dependencia y discapacidad.
- Consolidar la unificación de los equipos de Dependencia, Ayuda a domicilio y Discapacidad y la gestión de los correspondientes programas.

#### 2.1. Programa de información, asesoramiento y gestión

#### 2.2. Programa de atención domiciliaria

##### 2.2.1. Servicio de ayuda a domicilio – SAD

- Reducir al máximo los tiempos de tramitación.
- Valorar, según las prescripciones técnicas del pliego, las ofertas de las empresas que optan al contrato de SAD dependencia.
- Coordinar el traspaso del servicio entre la actual entidad prestadora y la nueva empresa.

##### 2.2.2. Servicio de teleasistencia - STD

- Revisión de la ordenanza municipal que regula el Servicio de Teleasistencia Domiciliaria (febrero de 1999) para adaptarla a las necesidades y demandas actuales.
- Elaborar y consensuar los indicadores de gestión más adecuados para la evaluación de los resultados.
- Elaborar los criterios técnicos de la nueva adjudicación del servicio adaptándolos a las nuevas necesidades o situaciones de dependencia.
- Determinar los soportes e instrumentos de medición más adecuados para la obtención de los indicadores.

##### 2.2.3. Comida a domicilio

- Revisión y adaptación de los soportes documentales, administrativos y técnicos, para favorecer la agilidad en la tramitación de las solicitudes.
- Revisión de los documentos técnicos de informe de valoración y baremo y acceso, simplificándolos y unificándolos de cara a la elaboración de un único formato.
- Elaborar los indicadores de gestión más adecuados para la evaluación de los resultados.

#### 2.4. Programa municipal para personas con discapacidad

- Aumentar la coordinación con las entidades de discapacidad en la ejecución de programas dirigidos a personas con discapacidad.
- Incrementar la oferta de plazas en los proyectos en el área de ocio dirigidos a personas con discapacidad.
- Incrementar la participación de los centros escolares en los proyectos de sensibilización.

#### 2.5. Centros Municipales Asociativos

##### Centro García Sabell

- Mejorar la coordinación con los recursos de salud (hospitales, centros de salud, etc.)
- Facilitar un mejor conocimiento de las entidades, sus objetivos y servicios por parte de los profesionales de los servicios sociales municipales y centros de salud.
- Consolidación del uso de nuevas tecnologías en la difusión y conocimiento de las entidades que componen el Centro en cuanto a las enfermedades que representan y los servicios que ofrecen.
- Extensión y presentación en distintos foros de los Centros Municipales Asociativos de Enfermedades Crónicas como ejemplo de buenas prácticas.

##### Centro Ramón Cabanillas

- Mejorar la coordinación y comunicación entre las entidades del Centro Municipal Asociativo.
- Mejorar las redes de difusión de la actividad de las entidades.
- Informar sobre la gestión de subvenciones y realización de proyectos de los responsables de las entidades.
- Diseñar soportes de recogida de datos comunes a todas las entidades y para la redacción de la Memoria anual del Centro Municipal Asociativo Ramón Cabanillas.

### **3. Programa de actividades socioculturales de prevención y cooperación social**

- Incrementar la programación dedicada al sector de juventud y de infancia.
- Mantener la colaboración entre las entidades del territorio y los centros cívicos a fin de:
  - Rentabilizar las actuaciones programando de forma coordinada, complementando, diversificando y evitando duplicidades que no se consideren necesarias.
  - Continuar avanzando en la línea de ofertar las instalaciones de los centros como un recurso del territorio, de forma que los espacios libres disponibles se amorticen al máximo a través de las actividades de las distintas entidades.
- Finalizar el Sistema de gestión de calidad del programa.

### **3. Programa de turismo social de tercera edad**

- Seguir en la línea de mejora continua en la gestión del programa.

### **5. Servicio municipal de urgencias sociales - SEMUS**

- Revisión y adaptación del programa con el fin de favorecer la agilidad y la calidad del servicio.
- Detectar demandas sociales relacionadas con el servicio.
- Consolidación del servicio y creación de espacios estables de coordinación entre este, los servicios sociales de atención primaria, el equipo de atención a personas sin hogar y los recursos privados de la ciudad.

### **6. Programa municipal de infancia y familia - PIF**

- Incrementar el número de beneficiarios de los servicios.
- Mantener la coordinación con los centros escolares, técnicos/as de la sección de menores de la Consellería de Trabajo e Benestar, federación y AMPAS, etc.
- Terminar la redacción del Programa Marco de Educación Familiar en la que venimos colaborando activamente con la Consellería de Trabajo e Benestar, Consorcio Galego de Servicios Sociais, Tecendo Redes.

### **7. Programa municipal de inserción social**

#### **7.1. Programa de erradicación del chabolismo**

- Realojamiento de familias residentes en asentamientos chabolistas de la ciudad.
- Realización de acciones que favorezcan la integración de las familias residentes en los asentamientos chabolistas de la ciudad.
- Continuación del Plan Especial de Penamoa dentro de las acciones realizadas dentro del Programa Municipal de Erradicación del Chabolismo.
- Continuación convenio con Caixa Galicia para la adquisición de vivienda de familias chabolistas.
- Continuación del convenio con la Fundación de Secretariado Gitano.

#### **7.2. Programa de desarrollo gitano**

- Incrementar el número de colectivos que participen en este programa.
- Aumentar el número de demandas de las acciones que conforman dicho programa.
- Trabajar con las asociaciones de vecinos y ONGs de la ciudad que tienen relación con este sector.

#### **7.3. Programa de Inclusión Social - ETIS**

- Aumentar la incorporación y participación de las personas con proyectos de tipo prelaboral o laboral en los talleres de motivación para la búsqueda empleo, y de orientación laboral desarrollados desde el Programa.
- Consolidar y formalizar cauces de cooperación y coordinación con el área municipal de empleo y otros programas de inserción sociolaboral del municipio.
- Incrementar en un 3% el número de inserciones laborales anuales.



- Revisar la metodología empleada para valorar la introducción de posibles mejoras.

#### 7.4. Programa de emergencia social

- Unificación de soportes documentales.
- Agilidad en la tramitación, en todos sus aspectos, técnicos, administrativos y de habilitación.
- Establecer y consensuar los indicadores para la evaluación de los resultados de la gestión del programa.
- Determinar los soportes e instrumentos de medición más adecuados para la obtención de los indicadores.

#### 7.5. Unidad de asesoramiento de migraciones - UAMI

- Programar y realizar acciones formativas que favorezcan el acceso y mantenimiento del empleo.
- Consolidar las actividades del Aula Intercultural y mantener el número de grupos y de menores por grupo.
- Poner en marcha una escuela de padres y madres.

### **8. Programa municipal de prevención de drogodependencias**

- Consolidación de la coordinación con las entidades que trabajan en el ámbito de la drogodependencia
- Notable incremento de solicitudes de centros educativos para participar en la programación de actividades.
- Consolidación de las actividades más estables del programa.
- Implementación de nuevas acciones y proyectos.

### **9. Programa de promoción y cooperación con entidades sociales**

- Incrementar, en la medida de lo posible, el número de convenios y subvenciones con entidades para actividades, proyectos y programas que tengan como fin la promoción y reinserción social y la prestación de servicios sociales, la cooperación internacional, la atención a las personas con discapacidad, o que realicen actividades de interés social.
- Agilizar la tramitación de convenios con las entidades.
- Mejorar la coordinación con las entidades durante la puesta en marcha de los proyectos financiados, a fin de mejorar el conocimiento de las necesidades y atender las demandas que puedan surgir.

## II. RED MUNICIPAL DE CENTROS CÍVICOS Y VECINALES

- Finalizar la redacción del Reglamento de funcionamiento de los centros cívicos para su remisión al órgano municipal competente para su aprobación.
- Revisar el formato de la memoria de gestión de centros y de programas, seleccionando un número más reducido de cuantificadores, indicadores y contenidos, de manera que el documento resulte más práctico y cómodo para su lectura y sirva como cuadro de mando a los responsables de dichos centros y programas.
- Avanzar en el diseño de los planes de emergencia y evacuación de los centros cívicos y vecinales con la finalidad de ajustarlos a la norma en vigor.

- Solicitar a la Xunta de Galicia la correspondiente acreditación y autorización de los centros cívicos como entidades prestadoras de servicios sociales.

### III. PROGRAMAS Y ACTUACIONES DE GESTIÓN DEL DEPARTAMENTO

#### **1. Gestión administrativa y presupuestaria**

- Incrementar el porcentaje de ejecución presupuestaria.
- Reducción del tiempo de tramitación de expedientes administrativos.
- Reducción de la proporción del número de expedientes de reconocimientos extrajudiciales de crédito.

#### **2. Memoria de gestión de servicios sociales**

- Diseñar, de forma consensuada con las coordinaciones de centros y programas y los técnicos de planificación responsables de la memoria de gestión, un procedimiento para la elaboración de la memoria de gestión del departamento.

#### **3. Programa de calidad**

- Seguimiento y apoyo en la consolidación y mejora del sistema de calidad del Servicio de información, valoración y orientación – SIVO.
- Iniciar la implantación del sistema de gestión del Programa de actividades socioculturales en centros cívicos municipales, recabando las sugerencias de mejora por parte de los profesionales adscritos al programa y realizando las revisiones acordadas en las reuniones de seguimiento.
- Consolidar el apartado de documentos comunes del departamento y efectuar las revisiones necesarias para ajustarlo a las realidades de los dos sistemas de gestión en marcha y a otras actuaciones comunes.
- Proponer cursos de formación de calidad para el personal de servicios sociales.
- Analizar las necesidades del departamento a fin de proponer los programas, servicios o centros en los que llevar a cabo los próximos sistemas de gestión.

#### **4. Intranet del Departamento de Servicios Sociales**

- Difundir la utilidad de la intranet como herramienta de trabajo compartido.
- Incrementar el número de documentos de la misma y el acceso a los mismos.

#### **5. Innovación tecnológica en servicios sociales**

- Incrementar el número de visitas al Portal [www.corunasolidaria.org](http://www.corunasolidaria.org).
- Garantizar y mejorar el acceso "virtual" a los servicios sociales municipales por parte de toda la ciudadanía.
- Incrementar el uso del servicio municipal de mensajes a móviles.

**6. Formación del personal municipal del departamento de servicios sociales**

- Elaborar el plan de formación anual del departamento sobre la base de las necesidades planteadas desde las coordinaciones y dirección del departamento.
- Incorporar al plan de formación temas de actualidad e interés general: nueva ley gallega de servicios sociales, etc.
- Iniciar la elaboración de una propuesta de procedimiento a fin de regular la solicitud y acceso a cursos de formación internos y externos.

**COSTES**

		<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
<b>Gastos de Personal</b>	Imputación Directa	3.888.902,05	4.319.513,80	4.555.116,16
<b>Gastos Corrientes</b>	Imputación Indirecta	1.741.164,50	1.836.414,99	1.567.273,20
	Imputación Directa	6.184.342,07	7.324.270,27	9.528.652,97
<b>TOTAL GASTOS</b>		<b>11.814.408,62</b>	<b>13.480.199,06</b>	<b>15.651.042,33</b>

**RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD**

<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
1. SERVICIO DE INFORMACIÓN, VALORACIÓN Y ORIENTACIÓN - SIVO	P	Núm. entrevistas posibles (e.p.)	9.308
		Núm. entrevistas programadas (e.prg.)	10.517
		Porcentaje de entrevistas programadas	13
		Núm. entrevistas realizadas (e.r.)	8.793
		Porcentaje de e. realizadas	94
		Núm. entrevistas totales (entre. realizadas + visitas a domicilio)	9.598
		Media de días de demora de cita	22
		Media de personas en espera de cita	61
		Media de días de contestación de informes externos	38

<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
		Personal municipal	35
2.1. Programa de información, asesoramiento y gestión	P	Núm. de personas beneficiarias	2.656
		Atención domiciliaria (SAD, teleasistencia, Comida domicilio)	2.517
		Atención a la discapacidad	149
		Núm. de visitas domiciliarias	816
		Núm. de entrevistas en OMADAP	749
		Núm. de informes sociales	685
		Núm. de atenciones de información, valoración asesoramiento, seguimiento y gestión	14.286
		Programas domiciliarios, mayores y discapacidad	9.769
		Centros Municipales Asociativos	4.517
		Núm. de atenciones y participaciones en acciones y/o actividades terapéuticas en centros municipales asociativos	14.065
		Núm. de personas participantes en actividades, talleres, jornadas	11.785
		Promoción de autonomía personal	253
		Atención a la discapacidad	828
		Centros Municipales Asociativos	9.548
		Dinamización sociocultural	1.156
		Núm. de destinatarios de acciones de divulgación	4.470
		Personal municipal	12
Presupuesto ejecutado	4.340.594,9		

<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
2.2.1. Servicio de Ayuda a Domicilio- SAD	P	Núm. total de personas atendidas	1.053
		Núm. total de personas atendidas SAD básico	870
		Núm. total de personas atendidas SAD dependencia	183
		Núm. de solicitudes recibidas	647
		Núm. de solicitudes recibidas SAD básico	505
		Núm. de solicitudes recibidas SAD dependencia	142
		Núm. de altas concedidas	273
		Núm. de altas concedidas SAD básico	156
		Núm. de altas concedidas SAD dependencia	117
		Núm. de bajas	285
		Núm. de bajas SAD básico	260
		Núm. de bajas SAD dependencia	25
		Núm. de solicitudes pendientes (31/12/09)	174
		Núm. de solicitudes pendientes (31/12/09) SAD básico	134
		Núm. de solicitudes pendientes (31/12/09) SAD dependencia	40
		Núm. total de horas anuales de servicio SAD básico	184.064,3
		Núm. total de horas anuales de servicio SAD dependencia	84.271
Media mensual de horas de servicio SAD básico	15.338,7		
Media mensual de horas de servicio SAD dependencia	7.022,5		

<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
		Media mensual de horas de servicio por persona SAD básico	24,1
		Media mensual de horas de servicio por persona SAD dependencia	60
		Coste total anual del servicio SAD básico	2.460.253,1
		Coste total anual del servicio SAD dependencia	28.280,9
		Media mensual de coste del servicio SAD básico	205.021,1
		Media mensual de coste del servicio SAD dependencia	110.690,07
		Media mensual de coste por persona SAD básico	315
		Media mensual de coste por persona SAD dependencia	946
		Núm. de entidades prestadoras del servicio	2
		Núm. de entidades prestadoras del servicio SAD básico	2
		Núm. de entidades prestadoras del servicio SAD dependencia	1
		Personal municipal	9
		Personal contratado	159
		Presupuesto ejecutado	3.788.534,01
		Porcentaje ejecutado del presupuesto	100
2.2.2. Servicio de Telesistencia - STD	P	Núm. de personas usuarias atendidas	1.029
		Núm. de solicitudes del servicio	166
		Núm. de solicitudes en lista de espera (acumulada hasta 31/12/09)	85
		Núm. de altas	81

<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
		Núm. de bajas o extinciones	131
		Personal municipal	9
		Personal contratado	12
		Voluntarios	50
		Presupuesto ejecutado	128.474,82
		Porcentaje ejecutado del presupuesto	34
2.2.3. Servicio de comida a domicilio	P	Núm. de personas atendidas sin repetir	382
		Núm. de solicitudes del servicio en 2009	180
		Núm. de solicitudes valoradas en lista de espera	15
		Núm. de altas	175
		Núm. de bajas o extinciones	173
		Presupuesto ejecutado	273.297,79
		Porcentaje del presupuesto ejecutado	81,6
		Media de coste mensual del programa	22.774,8
		Media de coste anual por persona	1.800
		Media de coste mensual por persona	150
		Total de menús servidos	55.080
		Media de menús servidos por mes	4.590
		Personal municipal	9
		Personal contratado	5
2.3.1. Proyecto de telegerontología	P	Personas participantes	253
		Personal municipal	4
		Personal contratado	5
2.3.2. Proyecto Activa-T	C	Personas participantes	23
		Personal municipal	4

<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
		Personal contratado	5
2.4. PROGRAMA MUNICIPAL PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD	P	Núm. total de personas beneficiarias	149
		Núm. de personas beneficiarias de acciones del proyecto de actividades socioculturales de prevención y cooperación social	64
		Núm. de personas beneficiarias de acciones de accesibilidad	85
		Núm. total de personas participantes	828
		Núm. de personas participantes en acciones de sensibilización social	828
		Núm. total de entidades e instituciones participantes	12
		Entidades de discapacidad diferentes	9
		Centros escolares	3
		Núm. total de acciones y actividades	11
		Núm. total de entidades	12
		Núm. de acciones del proyecto de actividades socioculturales de prevención y cooperación social	2
		Núm. de entidades	9
		Núm. de profesionales de entidades	20
		Núm. de acciones de sensibilización	9
		Núm. de entidades	7
		Núm. de profesionales de entidades	40
Personal municipal	4		



<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
		Personal contratado	60
		Presupuesto ejecutado	118.788,29
Centro García Sabell	P	Núm. total de personas usuarias	10.302
		Núm. de personas atendidas en información, valoración y asesoramiento	2.644
		Núm. de personas participantes en actividades, talleres, jornadas	7.658
		Núm. de destinatarios y participantes en campañas de información, prevención y sensibilización (e)	17.405
		Núm. total de entidades	10
		Entidades del ámbito de la salud	8
		Otras entidades	2
		Núm. total de acciones y actividades	129
		Núm. de acciones de información, valoración y asesoramiento	9
		Núm. de actividades de sensibilización	24
		Núm. de campañas de información y sensibilización	13
		Núm. de actividades de intervención terapéutica y social	27
		Núm. de actividades lúdicas	22
		Núm. de actividades de investigación y formación técnica	23
		Núm. de actividades de coordinación entre entidades	11
		Personal municipal	3
Personal contratado	25		

<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
Centro Ramón Cabanillas	P	Núm. total de personas usuarias	3.763
		Núm. total de personas atendidas en información, valoración y asesoramiento	1.873
		Núm. de participantes en actividades, talleres y jornadas: terapéuticas y sociales, sensibilización, lúdicas, investigación-formación y coordinación entre asociaciones	1.890
		Núm. de destinatarios de campañas de información y sensibilización	1.750
		Núm. total de entidades	6
		Entidades del ámbito de la salud	5
		Otras entidades	1
		Núm. total de acciones y actividades	54
		Núm. de actividades de sensibilización	13
		Núm. de campañas de información y sensibilización	7
		Núm. de actividades de intervención terapéutica y social	4
		Núm. de acciones de información, valoración y asesoramiento	8
		Núm. de actividades lúdicas	14
		Núm. de actividades de investigación y formación técnica	5
		Núm. de actividades de coordinación entre entidades	3
		Personal municipal	2
Personal contratado	12		
2.6. Programa de	C	Personas participantes	1.156

<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
dinamización sociocultural para mayores		Personal municipal	4
		Personal contratado	1
2.7. Programa de divulgación	C	Personas destinatarias	4.470
		Personal municipal	7
3. PROGRAMA DE ACTIVIDADES SOCIOCULTURALES	P	Suma total de participantes en actividades	105.815
		Total de participantes en centros cívicos	94.609
		Total de participantes en plazas de acceso libre	87.686
		Total de participantes – beneficiarios de apoyo y promoción social	1.812
		Participantes en activ. para infancia	10.469
		P. en activ. para juventud	2.143
		P. en intergeneracionales (incluye igualdad)	69.812
		P. en activ. para mayores	7.074
		Total de participantes en actividades de centros cívicos organizadas por la coordinación	5.111
		Total de participantes en actividades de acceso libre	11.206
		Suma total de actividades	2.179
		Total de actividades en centros cívicos	2.135
		Actividades periódicas	590
		Actividades puntuales	706
		Préstamos de local y/o actividades	839
		Actividades específicas de prevención periódicas y puntuales en centros cívicos	52
		Total de actividades	44

<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
		Total de actividades periódicas	5
		Total de actividades puntuales organizadas por la coordinación del programa	39
		Total de acciones de divulgación	56.998
		Destinatarios	113.396
		Total de solicitudes sin plaza	3.404
		Total de préstamos de local a entidades	838
		Núm. total de intervenciones técnicas con participantes en plazas de apoyo y promoción social	2.931
		Núm. total de acciones de seguimiento técnico de las actividades	9.246
		Coste actividades organizadas por la coordinación del programa	198.415
		Coste total de contratación de actividades (Centros Cívicos)	381.497
		Importe total ejecutado	579.912
		Personal municipal	37
		Personal contratado	441
		Total de personas colaboradoras - voluntarias	158
4. PROGRAMA DE TURISMO SOCIAL DE TERCERA EDAD	P	Núm. de solicitudes	670
		Personas participantes	436
		Coste plaza	160,4
		Personal municipal	2
		Presupuesto ejecutado	69.934,4
5. SERVICIO MUNICIPAL DE URGENCIAS SOCIALES - SEMUS	P	Núm. de personas atendidas	209
		Núm. intervenciones realizadas	111

<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
		Núm. de intervenciones telefónicas	33
		Personal municipal	1
		Personal contratado	5
		Presupuesto ejecutado	60.000
		Porcentaje ejecutado del presupuesto	100
6. PROGRAMA MUNICIPAL DE INFANCIA Y FAMILIA - PIF	P	N ° total de beneficiarios de proyectos de intervención y prestaciones económicas	620
		Núm. de expedientes recibidos y derivados a centros cívicos mpales.	90
		Personal municipal	2
		Presupuesto ejecutado	276.562,28
7.1. Programa de Erradicación del Chabolismo	P	Núm. de personas beneficiarias	842
		Núm. de familias beneficiarias, realojadas en diferentes programas de erradicación del chabolismo, en situación de seguimiento e intervención	117
		Núm. de asentamientos intervenidos	4
		Núm. de asentamientos en los que se producen realojamientos	4
		Núm. de personas beneficiarias del programa de información a residentes en asentamientos	339
		Núm. de familias beneficiarias del programa de información a residentes en asentamientos	112
		Núm. de participantes en actividades socioculturales	131
		Núm. de convenios con entidades	5

<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
		Personal municipal	6
		Personal contratado	5
		Presupuesto total ejecutado	648.129,61
7.2. Programa de Desarrollo Gitano	P	Núm. de participantes en actividades (sin repetir)	1.292
		Núm. de actividades	58
		Núm. grupos participantes en actividades	76
		Núm. de IES participantes	11
		Personal municipal	3
		Personal contratado	27
		Presupuesto ejecutado	30.000
7.3. Programa de Inclusión Social - ETIS	P	Total de personas beneficiarias	528
		Núm. de RISGAS tramitadas	528
		Núm. de ayudas de emergencia social de RISGA tramitadas	314
		Núm. de ayudas de emergencia social municipal	77
		Núm. de visitas domiciliarias	259
		Núm. de entrevistas de seguimiento	1.955
		Núm. de beneficiarios/as de orientación sociolaboral	478
		Núm. contactos con empresas	30
		Núm. de ofertas de empleo recibidas	196
		Núm. de inserciones laborales	133
		Núm. de memorias elaboradas	2
		Personal municipal	5
		Presupuesto ejecutado	202.382,56

<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
7.4. Programa de Emergencia Social	P	Núm. de solicitudes de ayudas	657
		Núm. de solicitudes no tramitadas	38
		% de solicitudes no tramitadas	6
		Núm. de solicitudes tramitadas	619
		% de solicitudes tramitadas	94
		Núm. de solicitudes denegadas	34
		% de solicitudes denegadas	5
		Núm. de solicitudes concedidas	585
		% de solicitudes concedidas	95
		Núm. de beneficiarios (sin repetición)	485
		% de beneficiarios (sin repetición)	72
		Cantidad media por beneficiario	388
		Cantidad media por ayuda	322
		Presupuesto ejecutado	188.141,79
		% ejecutado del presupuesto	70,76
		Personal municipal	2
7.5. Unidad de asesoramiento de migraciones - UAMI	P	Núm. total de personas beneficiarias	2.130
		Núm. de consultas	3.109
		Núm. de ofertas de empleo gestionadas	246
		Núm. acciones formativas propias	41
		Núm. de acompañamientos	70
		Núm. de visitas domiciliarias	34

<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
		Núm. de actuaciones de divulgación	7
		Personal municipal	4
		Presupuesto ejecutado	142.072,89
8. PROGRAMA MUNICIPAL DE PREVENCIÓN DE DROGODEPENDENCIAS	P	Núm. total de alumnado y profesorado participantes	5.057
		Núm. de personas destinatarias de campañas preventivas	10.000
		Núm. de padres y madres participantes	52
		Núm. de centros educativos participantes	49
		Núm. de participantes en ocio juvenil	176
		Núm. de talleres desarrollados en centros educativos	163
		Personal municipal	8
		Personal contratado	45
		Presupuesto ejecutado (incluye gastos de personal)	127.100
9. PROGRAMA DE PROMOCIÓN Y COOPERACIÓN CON ENTIDADES SOCIALES	P	Subvenciones de Servicios Sociales en la ciudad: núm. total de beneficiarios/as	6.222
		Núm. total de participantes de actividades formativas, lúdicas, terapéuticas y sociales,...	2.167
		Subvenciones en el exterior: núm. total de beneficiarios/as	127.981
		Núm. total de participantes de actividades formativas, lúdicas, terapéuticas y sociales,...	250
		Núm. total de destinatarios/as de subvenciones (e)	46.383



<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
		Núm. total de solicitudes de subvención	71
		Núm. total de subvenciones	47
		Núm. total de entidades	45
		Núm. subvenciones de servicios sociales en la ciudad	33
		Núm. de entidades en la ciudad	33
		Núm. subvenciones de servicios sociales en el exterior	13
		Núm. entidades en el exterior	12
		Convenios Plan de Discapacidad Municipal: núm. total de beneficiarios/as	2.858
		Núm. total de participantes de actividades formativas, lúdicas, terapéuticas y sociales,...	858
		Otros convenios: núm. total de beneficiarios/as	11.000
		Núm. total de participantes de actividades formativas, lúdicas, terapéuticas y sociales,...	3.188
		Núm. total de destinatarios/as de convenios (e)	2.617
		Núm. total de convenios	51
		Núm. total de entidades	46
		Núm. total convenios del plan de discapacidad	21
		Núm. total entidades del plan de discapacidad	18
		Núm. total convenios nominativos	30
		Núm. total entidades	28

<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
		Suma total de destinatarios/as de convenios y/o subvenciones de servicios sociales (e)	49.000
		Suma total de convenios y subvenciones	98
		Suma total de entidades	76
		Personal municipal	5
		Presupuesto ejecutado (incluye gastos de personal)	2.266.133,83
10. COMEDOR DEL CENTRO CÍVICO MUNICIPAL DE MONTE ALTO	P	Núm. de personas beneficiarias (abierto a toda la ciudadanía)	0
		Núm. total de menús	22.525
		Media diaria de menús	65
		Personal municipal	1
		Personal contratado	3
		Presupuesto	37.998,31
II. RED MUNICIPAL DE CENTROS CÍVICOS Y VECINALES	P	Total de centros	18
		Centros cívicos municipales	10
		Centros cívicos vecinales	8
		Núm. de entrevistas totales (entre. realizadas + visitas a domicilio) en el Servicio de información, valoración y orientación – SIVO en centros cívicos	9.598
		Núm. de días de apertura de los centros cívicos al año	330
		Núm. total de participaciones o usos en el Programa de actividades socioculturales de prevención y cooperación social en centros cívicos	94.609
		Núm. total de actividades	2.135
		Núm. total de préstamos de local a entidades	838

<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
1. GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y PRESUPUESTARIA DEL DEPARTAMENTO	P	Operaciones contables	2.501
		Registro de salida	5.510
		Subvenciones tramitadas	193
		Convenios tramitados	58
		Programas tramitados	11
		Cesiones de uso de bienes patrimoniales	139
		Contratos tramitados por el departamento	21
		Contratos iniciados para su tramitación por el departamento de contratación	16
		Otros actos de gestión relativos a contratos del departamento	12
		Presupuesto total	23.085.205,7
		Presupuesto ejecutado (obligaciones reconocidas)	16.584.959,72
		% de realización del presupuesto	71,84
		Gasto comprometido	21.187.111,14
		% de disposición del gasto sobre el crédito total	91,77
		Importe de los reconocimientos extrajudiciales de crédito	293.915,57
		% del importe de reconocimientos extrajudiciales de crédito respecto al crédito total del presupuesto del ejercicio anterior	2,37
		Personal municipal	9
		Personal municipal	9
2. MEMORIA DE GESTIÓN DE SERVICIOS SOCIALES	P	Total de memorias	45
		Memorias de programas y servicios generales	7

<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
		Memorias de programas, servicios y centros específicos	12
		Memorias de la red de centros cívicos y vecinales	19
		Memorias de programas y actuaciones de gestión del departamento	7
3. PROGRAMA DE CALIDAD	P	Total de sistemas de calidad	2
		Total de documentos	108
		Documentos del sistema SIVO + programa de actividades	83
		Documentos comunes del departamento	25
		Total de reuniones de seguimiento	16
		Total de comités de calidad	1
		Sistema de gestión de SIVO - documentos	0
		Sistema en fase de implantación (Programa de actividades) - Reuniones de seguimiento	0
		Sistema en fase de implantación (Programa de actividades) - documentos	0
		Sistema de gestión de SIVO reuniones de seguimiento	8
		Sistema de gestión de SIVO comités de calidad	1
		Sistema de gestión de SIVO documentos	32
		Sistema de gestión del programa de actividades reuniones de seguimiento	8
Sistema de gestión del programa de actividades documentos	51		

<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
4. INTRANET DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS SOCIALES	P	Total de documentos compartidos	299
5. INNOVACIÓN TECNOLÓGICA EN SERVICIOS SOCIALES	P	Visitas realizadas al portal	50.586
		Total de eventos publicados	677
		Eventos de "actualidad" publicados	290
		Eventos de "agenda" publicados	387
		Correos electrónicos recibidos en la web y contestados desde ella	172
		Visitas realizadas al blog	19.447
		SMS realizados	32.773
6. FORMACIÓN DEL PERSONAL MUNICIPAL DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS SOCIALES	P	Núm. de cursos impartidos	4
		Núm. total de profesionales participantes	65
		Núm. total de plazas ocupadas en diferentes cursos	103
		Núm. horas totales de formación	40
		Media de alumnos por curso	26
		Media satisfacción participantes cursos	6,41
7. PRÁCTICAS DE ALUMNOS	P	Total de personas que han realizado prácticas	17
		Prácticas realizadas solicitadas el año anterior	7
		Total solicitudes recibidas	12
		Solicitudes tramitadas	12
		Solicitudes tramitadas y pendientes de realización para 2010	2

**INDICADORES**

<b>INDICADORES</b>			
<b>INDICADOR</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
SIVO - Núm. de entrevistas totales (entre. realizadas en el centro cívico + visitas a domicilio)	0	8.710	9.598
Media de días de demora de cita	0	0	22
Valor de referencia	0	0	15
OMADAP - Núm. de entrevistas (entre. realizadas en la oficina + visitas domiciliarias)	0	0	1.565
Núm. de beneficiarios del Servicio de ayuda a domicilio - SAD básico	0	970	870
Núm. de beneficiarios del Servicio de ayuda a domicilio -SAD dependencia-	0	45	183
Núm. de beneficiarios del Servicio de teleasistencia - STD	939	1.067	1.029
Núm. de beneficiarios del Servicio comida a domicilio	120	158	382
Núm. participantes de proyectos de promoción de la autonomía personal (Telegerontología, activaT)	0	130	276
Núm. de participantes del Programa de dinamización sociocultural para mayores	0	0	1.156
Núm. de usuarios del Programa municipal para personas con discapacidad	0	0	977
Núm. de participaciones en los centros municipales asociativos	0	0	14.065
PROGRAMA DE ACTIVIDADES SOCIOCULTURALES - Núm. de participaciones o usos	0	96.887	105.815
Núm. total de actividades	0	1.884	2.179
Núm. total de préstamos de local a entidades	671	534	838
TURISMO SOCIAL DE TERCERA EDAD - Núm. de personas participantes	402	335	436
SEMUS - Núm. de personas atendidas	0	178	209
PIF - Núm. de expedientes de absentismo recibidos y derivados a centros cívicos	81	77	90
Núm. de beneficiarios de proyectos de intervención y prestaciones económicas	511	577	620
PROGRAMA DE ERRADICACIÓN DEL CHABOLISMO - Núm. de personas beneficiarias	1.014	1.302	842

<b>INDICADORES</b>			
<b>INDICADOR</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Núm. de familias beneficiarias realojadas en diferentes programas, en situación de seguimiento e intervención	58	74	117
Núm. de asentamientos intervenidos	4	4	4
PROGRAMA DE DESARROLLO GITANO - Núm. de participantes en actividades	1.556	1.595	1.292
Núm. de actividades	55	67	58
Núm. de IES participantes	11	12	11
ETIS - Núm. total de personas beneficiarias (RISGAS tramitadas)	386	398	528
Núm. de ayudas de emergencia social tramitadas (de RISGA y municipales)	298	272	391
EMERGENCIA SOCIAL MUNICIPAL - Núm. de personas beneficiarias de ayudas	0	0	485
Núm. de solicitudes concedidas de emergencia	0	178	585
% de solicitudes concedidas de emergencia	0	0	95
Cantidad media por ayuda de emergencia	0	428	322
UAMI - Núm. de personas atendidas	1.980	1.805	2.130
Núm. de consultas	2.750	2.945	3.109
PROGRAMA PREVENCIÓN DE DROGODEPENDENCIAS - Núm. de alumnado y profesorado participantes	2.420	4.038	5.057
Núm. de padres y madres participantes	44	117	52
Núm. de talleres desarrollados en centros educativos	69	145	163
Núm. de centros educativos participantes	22	35	49
COMEDOR DE MONTE ALTO - Núm. de menús	21.859	22.716	22.525
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y PRESUPUESTARIA - Núm. de convenios tramitados con Administraciones Públicas y entidades sociales	48	56	58
Subvenciones tramitadas	0	216	193
Contratos tramitados por el departamento	0	30	21
% de realización del presupuesto	60,14	68,81	71,84
INNOVACIÓN TECNOLÓGICA EN SERVICIOS SOCIALES - Visitas realizadas al portal	44.922	0	50.586
Total de eventos publicados	480	494	677

<b>INDICADORES</b>			
<b>INDICADOR</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
FORMACIÓN DEL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO - Núm. cursos de formación	5	6	4
Núm. profesionales participantes cursos de formación	53	85	65
Media satisfacción participantes en cursos	0	7,66	6,41
EQUIPAMIENTOS DEL DEPARTAMENTO - Núm. de equipamientos en servicios sociales	21	23	23
Centros específicos (UAMI, ETIS y OMADAP)	3	3	3
Centros asociativos (Ramón Cabanillas y García Sabell)	2	2	2
Centros cívicos	9	10	10
Centros vecinales	7	8	8
RECURSOS HUMANOS - Núm. de profesionales	837	899	990
Personal municipal	124	112	104
Personal contratado para servicios complementarios	713	787	886
PROGRAMA DE PROMOCIÓN Y COOPERACIÓN CON ENTIDADES SOCIALES: núm. total de usuarios de subvenciones de servicios sociales en la ciudad	13.191	37.954	8.389
Núm. total de usuarios de subvenciones de servicios sociales en el exterior	79.410	133.886	128.231
Núm. total de subvenciones en la ciudad y en el exterior	72	59	47
Núm. total de entidades	0	0	45
Núm. total de usuarios de convenios del Plan de discapacidad y nominativos	14.031	14.241	17.904
Núm. total de convenios	39	38	51
Núm. total de entidades	0	0	46

## CONCLUSIONES

### I. PROGRAMAS, SERVICIOS Y CENTROS GENERALES Y ESPECÍFICOS

#### 1. Servicio de Información, Valoración y Orientación - SIVO

- Con las medidas anteriores se ha conseguido el objetivo de equiparar las entrevistas realizadas con las que previamente establece cada trabajadora social como posibles, a través de la programación. Las diferencias negativas, en las entrevistas realizadas con las que finalizó el año, proceden del primer



semestre del año y se ha ido pasando progresivamente a valores positivos en el segundo semestre.

- Es posible atender usuarios de una zona en otra diferente, lo posibilita la historia informática. Y es posible hacerlo sin modificar los valores de referencia de los indicadores y por tanto sin sobrecargar al centro alternativo.
- La media mensual de personas en lista de espera ha sido de 62 y esperan una media de 22 días para ser atendidas. Aun así, hay centros y meses en los que la demora de cita es muy baja y más baja que los 15 días de referencia. En dos centros concretos la demora es alta y muy por encima de su valor.

## **2. Programa de atención a la dependencia y autonomía personal.**

### ***Oficina municipal de atención a la dependencia y autonomía personal (OMADAP)***

- Este año, la incorporación de los Programas de atención domiciliaria: Servicio de ayuda a domicilio - SAD, Teleasistencia y el Programa de Discapacidad, ha supuesto para la OMADAP el proceso de constitución de un área integrada de atención en el ámbito de la dependencia, discapacidad y mayores. Permitiendo una atención especializada que mejore la información, orientación, gestión y seguimiento de las distintas prestaciones y recursos sociales disponibles para el ciudadano.
- Se propone como objetivo para el 2010 avanzar en la gestión de todos los programas existentes y en la programación de nuevas actuaciones, especialmente en el área de la promoción de autonomía.
- Incorporar al equipo a través de los planes de cooperación de empleo, nuevos perfiles profesionales para contrastar su adecuación a las necesidades de los programas: gobernanta, psicóloga.

#### 2.1. Programa de información, asesoramiento y gestión

#### 2.2. Programa de Atención Domiciliaria

##### 2.2.1. Servicio de Ayuda a Domicilio – SAD

- La nueva organización permite una mejora tanto en la gestión como en la dinámica de funcionamiento de los programas de atención domiciliaria ya que pasan a coordinarse desde una sola dirección técnica, con lo que pueden abordarse todos desde el mismo equipo técnico, con una orientación de conjunto, integral.
- Se incrementa notablemente el Sad en su modalidad de dependencia y se mantiene sostenidamente a la baja el Sad básico.
- Se incrementa en casi un millón de euros el gasto del Programa.

##### 2.2.2. Servicio de Teleasistencia – STD

- Continúa manteniéndose estable el ritmo de la demanda anual. La previsión para el año 2010 se mantiene en 1.100 personas beneficiarias. Conviene señalar que este Programa se desarrolla también por parte de la Comunidad Autónoma, con lo que el nivel de cobertura con relación a la demanda de la población es muy alto.
- Se considera necesario iniciar el sistema de copago de las personas beneficiarias en la misma cuantía que establece la Xunta para las personas

- beneficiarias de su Servicio, se trata de una aportación fija mensual de 5 €.
- Finalmente se considera importante avanzar en la incorporación de nuevas tecnologías aplicadas al Programa, comunicación a través de imagen, sensores de diferentes situaciones etc.

#### 2.2.3. Comida a domicilio

- Se ha eliminado la lista de espera.
- El programa ya es conocido y su nivel de demanda es alto, sin embargo el porcentaje de personas que no se adaptan al menú es muy elevado.
- Se realiza un seguimiento continuo de la calidad de los menús para eliminar el efecto negativo anteriormente descrito, no obstante, la propia condición de este tipo de menús garantiza el equilibrio nutricional y las condiciones de conservación a costa del sabor y la presentación del contenido.

#### 2.3. Programa de promoción de la autonomía personal

- Avanzar en la gestión de todos los programas existentes y en la programación de nuevas actuaciones, especialmente en el área de la promoción de autonomía.

#### 2.4. Programa Municipal para Personas con Discapacidad

- Consolidación de acciones de sensibilización en materia de discapacidad e incorporación de nuevas temáticas como la donación de órganos.
- Consolidación de la coordinación entre el departamento de Servicios Sociales y entidades de discapacidad de la ciudad.

#### 2.5. Centros Municipales Asociativos

##### Centro García Sabell

- La incorporación del Centro Municipal Asociativo García Sabell al Programa Municipal de Dependencia, Mayores y Discapacidad supone una mejora en la atención de las demandas de las entidades y de la coordinación al desarrollar la intervención en el mismo ámbito de actuación.
- En el año 2009 se produce un incremento considerable del número de personas atendidas en servicios de información, valoración y asesoramiento, así como del número de participantes en actividades de sensibilización. Se consolidan estas dos áreas como las principales en la actuación de las entidades del Centro Municipal Asociativo García Sabell.
- El área de investigación y formación técnica refleja un aumento de las acciones en esta área, que redundan en una mayor profesionalización de las entidades del Centro Municipal Asociativo García Sabell.
- Ha aumentado el número de actividades realizadas por el GAEC, así como el número de participantes en las mismas.
- El Grupo Asociativo de Enfermos Crónicos - GAEC se perfila como un marco privilegiado para el trabajo común de entidades y la optimización de servicios y espacios, nuestro objetivo continúa siendo perfilar proyectos comunes de intervención y difusión, en la medida que las distintas entidades puedan ir asumiendo.

##### Centro Ramón Cabanillas

- En la dirección y coordinación del C.M.A. "Ramón Cabanillas" se continúa manteniendo como prioridad el asesoramiento y apoyo a las entidades en la medida de sus necesidades, y una mejora de la coordinación entre las entidades que conforman el Centro Municipal Asociativo Ramón Cabanillas.
- A lo largo del año 2009 se ha establecido una dinámica de reuniones mensuales con el objetivo de mejorar la coordinación con las entidades del Centro Municipal Asociativo Ramón Cabanillas.
- Con la incorporación de la AA.VV. se realizaron algunas obras de acondicionamiento del centro.

### **3. Programa de actividades socioculturales de prevención y cooperación social**

- Se mantiene la estructura del programa con un incremento de la demanda y de la participación, incrementándose el número de participantes con respecto al año 2008.
- Se continúa el sistema de gestión de calidad del programa, elaborando y mejorando todo el proceso y sus soportes documentales.
- Se continúa y aumenta el trabajo y la coordinación con las asociaciones y entidades sociales, con desigual desarrollo e intensidad en los diferentes territorios y centros cívicos.

### **4. Programa de turismo social de tercera edad**

- No se recogen conclusiones significativas en el programa.

### **5. Servicio Municipal de Urgencias Sociales - SEMUS**

Conclusiones referidas al propio programa y al perfil de las intervenciones

- El protocolo establecido para el SEMUS dispone que la activación del mismo se inicia a través del 092 y de las operadoras de teleasistencia de Cruz Roja y así ha sido en el 70% de las intervenciones de este año. El 30% restante fueron intervenciones con personas que se dirigieron directamente al local de Cruz Roja donde está ubicado el equipo del SEMUS.
- En total han habido 209 asistencias a lo largo del año, de las cuales 111 han sido intervenciones directas (12 de ellas han necesitado ayuda en varias ocasiones), 65 intervenciones indirectas; es decir, personas beneficiarias que han sido atendidas aunque la atención no se ha centrado en ellas. Finalmente otras 33 atenciones telefónicas que se caracterizan porque no requieren un desplazamiento de los técnicos del SEMUS.
- En cuanto al objeto de las intervenciones, el 28% de las mismas fueron por caídas en el domicilio de personas mayores o con discapacidad, que requirieron apoyo en la movilización e información sobre recursos y ayudas técnicas. El 40% a partes iguales fueron problemas de personas sin hogar y atenciones sociosanitarias y el resto se distribuyeron entre atenciones a menores, problemas de violencia y conflictos en el ámbito familiar, ansiedad y depresiones, personas desorientadas, enfermos psíquicos, además de un pequeño porcentaje de incendios y derrumbes de edificios.

### **6. Programa Municipal de Infancia y Familia – PIF**

1. Proyecto: Becas de comedor en centros escolares

Se produce un sensible aumento en la demanda de becas para comedor escolar, lo que supuso también un aumento del presupuesto municipal destinado a este fin. Se puede situar en un 12%.

2. Proyecto: Ayudas al pago de escuelas infantiles

Durante el año se mantiene el nivel de casos de otros cursos.

3. Proyecto de prevención del absentismo

A lo largo del año 2009 se consolida la intervención en absentismo desde los centros cívicos municipales, estableciéndose reuniones periódicas para la ejecución y seguimiento del proyecto.

Recursos humanos

Una técnica medio de servicios sociales a tiempo completo y una administrativa de apoyo, comparte su tarea con el área de administración del departamento.

## **7. Programa municipal de inserción social**

### 7.1. Programa de erradicación del chabolismo

- El incremento de personal técnico es importante para el desarrollo del PEP, ya que la intervención es más intensa para la integración y realojo de las familias del asentamiento, se considera necesaria la continuación de este personal técnico.
- Se valora como muy positiva la continuidad y renovación del programa municipal de alquileres y acogimiento familiar así como las medidas de apoyo a la adquisición.
- Se valoran también positivamente la continuación de los convenios establecidos con la Asociación Antonio Noche, la Fundación Secretariado Gitano, Caixa Galicia, Xunta y Diputación Provincial para el apoyo de personal técnico, establecimiento de medidas de apoyo para la integración y realojamiento de las familias de los asentamientos.

### 7.2. Programa de desarrollo gitano

- Las acciones del programa son conocidas entre la población de los asentamientos y las acciones multiculturales son demandadas por los centros escolares.
- El Programa colabora y apoya a centros cívicos que son referencia de cada uno de los asentamientos y las asociaciones que tienen programadas acciones en las que incluyen población de este colectivo.
- La solicitud de monitores con experiencia en este colectivo, para el desarrollo de acciones, ha sido beneficiosa a la hora de la implicación de los participantes.

### 7.3. Programa de inclusión social - ETIS

- El entorno económico desfavorable ha favorecido el aumento de las solicitudes de tramitación de Risgas en el ETIS. Durante el 2009 ha aumentado un 32%.
- Las personas incorporadas este año al II Plan Galego de Inclusión Social en

el municipio de A Coruña comparten una característica común, la escasez de recursos económicos, ésta no les permite cubrir sus necesidades básicas primarias (alimentos, vivienda, etc.).

- Los talleres mensuales propios, tanto de técnicas de búsqueda de empleo e Internet como los talleres motivacionales y de acompañamiento en la búsqueda de empleo, facilitan el trabajo conjunto con los usuarios y usuarias de nuestro servicio de cara a conseguir los objetivos propuestos en los proyectos laborales.

#### 7.4. Programa de emergencia social

- Respecto al pasado año, el porcentaje de presupuesto ejecutado ha sido mucho mayor, casi un 71 % respecto al 48 % del año 2008. Aún así, si se observa el punto 7, "Calendario de proyectos y acciones", no ha estado activo durante el primer trimestre del año. Para alcanzar este porcentaje ha sido fundamental la implicación activa y constante de la intervención y de las responsables de la gestión económica y presupuestaria del departamento de SS durante todo el ejercicio.
- Desde mediados del mes de noviembre, no se han tramitado más solicitudes de ayuda debido, principalmente, a que ya no quedaba tiempo material para la gestión de la justificación de la última cantidad anticipada y la petición de un nuevo anticipo que permitiera continuar la tramitación de nuevas solicitudes. Esta situación afectó a 38 peticiones de ayuda, un 6% del total de ayudas solicitadas. De este modo se produce una contradicción de difícil justificación, no se agota el presupuesto y al mismo tiempo no se pueden atender nuevas solicitudes.
- Más de la mitad de las ayudas concedidas, el 60%, lo han sido para atender necesidades de subsistencia, lo que representa un porcentaje del presupuesto ejecutado del 46%.

El 24% de las ayudas se destinaron a cubrir gastos relacionados con la vivienda habitual y constituyen el 42% del presupuesto.

Las necesidades de tipo sanitario y de atención a menores, no cubiertas por los sistemas públicos de salud y educativo, han sido el 9% del total de ayudas y un 10% del gasto.

El 2 % restante de las ayudas se concedieron para otros gastos básicos de las familias.

#### 7.5. Unidad de asesoramiento de migraciones – UAMI

- Los indicadores cuantitativos reflejan un aumento progresivo en el número de consultas y atenciones llevadas a cabo en la Unidad.
- Se está produciendo una variación cualitativa de la demanda, orientada a la obtención de autorizaciones de residencia por arraigo social u otras formas de obtención sin abandonar el territorio español, reagrupaciones familiares, menores de edad y procedimiento sancionador.
- La continuación de las acciones formativas y ampliación de las mismas a través del Club de Empleo supone un avance para favorecer la integración sociolaboral de las personas participantes.
- Con la aprobación de la nueva ley es previsible un aumento de la demanda al atribuir a las Administraciones autonómicas y locales mayores competencias.

## **8. Programa municipal de prevención de drogodependencias**

- Incremento del número de centros educativos participantes en alguno de los talleres de prevención escolar: 16 más que el curso pasado.
- Importante demanda del taller de habilidades sociales: 13 IES participantes, con un total de 1.115 alumnas/os.
- La bajada en el número de padres y madres participantes constata las dificultades de acceso a ese colectivo.

## **9. Programa de promoción y cooperación con entidades sociales**

- Se han firmado 98 convenios y subvenciones de servicios sociales con un total de 76 asociaciones y entidades.
- De los nuevos convenios uno fue un importante convenio de inversión con la Entidad Benéfica Social Sagrada Familia, con el fin de mejorar las condiciones de vida mediante un Proyecto de contenido social en As Rañas. El resto fueron para importantes proyectos sociales como el Plan especial de reinserción Social en Penamoa con la Fundación Secretariado Gitano; Acciones en relación con la igualdad de oportunidades, reinserción sociolaboral de las mujeres, prevención de la violencia y sensibilización en materia de género con la Fundación Mujeres; el Programa vacaciones en paz 2009 con la Asociación Solidariedad Galega co Pobo Saharai y el Programa de prevención del consumo de drogas en el ámbito familiar y escolar con la Asociación de Ayuda a Familiares de Drogodependientes.

## **II. RED MUNICIPAL DE CENTROS CÍVICOS Y VECINALES**

- Avanzamos en el acceso a los medios tecnológicos y digitales más modernos, aunque es necesario continuar en este camino hasta garantizar el acceso de un mayor número de población. La implantación de las TICs es un desafío del que no podemos quedar al margen.
- De la memoria de actividades se desprende la buena acogida que tienen año tras año las dirigidas a menores en periodos vacacionales. El incremento en el número de solicitudes y en el de personas que quedan en lista de espera sin poder participar, abre una reflexión acerca de la necesidad de ampliación presupuestaria en este capítulo.
- Es necesario trabajar en una organización basada en ratio de población por profesional, de manera que permita realizar una distribución de los/las profesionales por equipos basada en criterios de población, asociando a esto elementos de ponderación. El aumento de centros a la red, la contratación de nuevos profesionales, etc. exigen racionalizar dicha distribución.
- El paso de los años y el uso intenso y continuado de los espacios de los centros cívicos obliga a plantearse sistemas de mantenimiento y conservación sostenibles en el tiempo, buscando materiales duraderos y de bajo coste para su mantenimiento.

## **III. PROGRAMAS Y ACTUACIONES DE GESTIÓN DEL DEPARTAMENTO**

### **1. Gestión administrativa y presupuestaria**

- Al mismo tiempo que aumenta el presupuesto de gastos también se produce un importante incremento en el porcentaje de presupuesto ejecutado, tal y

como se manifiesta en el siguiente análisis:

*Incremento del presupuesto de gastos respecto al ejercicio anterior:*

- De 2006 a 2007 se incrementa en un 8,89%
- De 2007 a 2008 se incrementa en un 9,71%
- De 2008 a 2009 se incrementa en un 86%

*Incremento del porcentaje de presupuesto ejecutado:*

- En 2007 un 60,14%
- En 2008 un 68,81%
- En 2009 un 71,84%
- El incremento en 2009 de un 86% del presupuesto de gastos en relación con el ejercicio anterior se debe, en parte, a la inversión en la construcción de nuevos centros: Ágora, Eirís y Mesoiro; así como a un constante incremento presupuestario en la partida de prestación de servicios sociales, especialmente en los programas de Comedores escolares y en los de Ayuda a domicilio.

## **2. Memoria de gestión de servicios sociales**

- El objetivo de analizar la situación actual de la memoria, a fin de elaborar un procedimiento, no fue posible durante 2009, debido al trabajo desarrollado por la coordinadora de la misma en otros campos prioritarios para el departamento.
- Se considera un objetivo importante que debería enfocarse hacia un sistema de recogida de datos trimestral para facilitar la elaboración de la memoria anual.

## **3. Programa de calidad**

- El sistema de gestión de calidad de SIVO se ha establecido en todos los centros cívicos, excepto en uno de ellos por una situación excepcional; aunque será necesario continuar trabajando para implantar los comités de calidad de forma normalizada, consolidar la Tabla de seguimiento de indicadores, finalizar los documentos todavía pendientes y mejorar la utilización de documentos comunes (Partes de no-conformidad, etc.).
- El sistema de calidad de SIVO ha puesto a disposición de la coordinadora del servicio todos los medios necesarios para desarrollar el seguimiento y evaluación del mismo, pudiendo llevar a cabo importantes mejoras en la prestación del servicio.
- El sistema de gestión del Programa de actividades socioculturales debe todavía continuar en fase de revisión y ensayo por parte de las personas adscritas al mismo y las personas integrantes en las reuniones de seguimiento. Nos hemos propuesto como fecha de finalización de las revisiones de documentos el mes de junio de 2010.

## **4. Intranet del departamento de servicios sociales**

- La intranet de servicios sociales necesitaría una mejora en cuanto a la visualización rápida de las carpetas y documentos, así como en la facilidad para conceder los permisos de acceso a los documentos (para visualizarlos

y/o modificarlos). Desde el Departamento de Innovación Tecnológica se está trabajando en la mejora de la herramienta para el año 2010.

- La implicación del departamento en el uso de esta herramienta figura entre las más importantes del Ayuntamiento. De 181 documentos insertados en la intranet en 2007, pasamos a 299 documentos en 2009, con un incremento de documentos del 39,5%.
- Las carpetas fundamentales son: Sistemas de gestión de calidad, Memorias de gestión y Dependencia, mayores y discapacidad.

#### **5. Innovación tecnológica en servicios sociales**

- A pesar de la dificultad que entraña para los usuarios y usuarias encontrar información en nuestro portal, se mantiene y aumenta el número de visitas a él, sobre todo en las páginas relativas a actualidad. La "fidelización" al portal es importante.
- Podemos corroborar que los picos elevados en las visitas se corresponden con publicaciones de informaciones concretas, referidas a concesiones de plazas, subvenciones o cualquier otra información que conlleve una espera de resolución.
- El número de eventos publicados ha crecido considerablemente debido a la implicación de los diferentes centros cívicos en ello, aunque de manera desigual. Hay que conseguir que todos se impliquen con pareja intensidad.



## **SERVICIOS DE SEGURIDAD**

### **Actividad de Policía**

*Responsable:* Vidal Romani, Isabel  
*Dirección:* Plaza de Luis Rodríguez Lago, 1  
*Teléfono:* Ext. 13013

### **MISIÓN**

El Departamento de Actividad de Policía está adscrito al Área de Seguridad Ciudadana y abarca la Sección de licencias de Uso de Dominio Público y la Sección de Multas, con sus respectivas Unidades administrativas.

La misión de este Departamento es la Gestión Jurídico-Administrativa de la actividad de Policía.

### **FUNCIONES**

#### **SECCIÓN DE LICENCIAS DE USO DE DOMINIO PÚBLICO**

Recepción y tramitación administrativa, a través de la Unidad de licencias de solicitudes de licencias y autorizaciones de instalaciones o ejercicio de actividades en la vía pública, y en concreto:

Tramitación de los expedientes sancionadores por infracciones de las Ordenanzas municipales de terrazas e instalaciones de hostelería, venta ambulante y circulación (en lo que se refiere a ocupaciones temporales de vía pública con motivo de mudanzas, descarga de materiales de construcción, mercancía, gasóleo y actividades diversas).

Tramitación de licencias de instalaciones de vallas, andamios, grúas y elementos auxiliares de obra en la vía pública, así como la tramitación de los expedientes sancionadores, cuando proceda.

Tramitación de licencias de vados así como la incoación de los correspondientes expedientes sancionadores cuando proceda.

Tramitación de licencias y autorizaciones puntuales para el ejercicio de actividades de todo tipo en la vía pública.

#### **SECCIÓN DE MULTAS**

Recepción y tramitación administrativa a través de la Unidad de Multas, de las alegaciones, recursos y peticiones que afectan a los expedientes sancionadores derivados de las denuncias obligatorias, voluntarias o de la ORA, por infracciones Coordinar y controlar los expedientes sancionadores derivados de las denuncias Obligatorias, voluntarias o de la ORA, por infracciones de normas de circulación (Ordenanza Municipal de Circulación, Ley de Seguridad vial y Reglamentos que la desarrollan), instruidos por la Sección de Multas.

### **DEPARTAMENTO DE ACTIVIDAD DE POLICÍA**

Coordinar y dirigir las Secciones de Licencias de uso de Dominio Público y Multas.

Atención a sugerencias y reclamaciones ciudadanas por actuaciones irregulares, así como información en general cuando sean requeridos expresamente por los ciudadanos.

- **Vigilancia Nocturna.**

Tramitación de expedientes de nombramiento, cese y peticiones diversas.

Instrucción de expedientes disciplinarios.

- **Convenios, Memoria anual gestión, cuadros de conductas infractoras, ordenanzas municipales etc.**

Elaboración de convenios, cuadros de conductas infractoras, redacción y modificación, con la colaboración de las respectivas secciones, de ordenanzas municipales que afectan al ámbito de la actividad de Policía, así como la tramitación de la aprobación o modificación de las mismas.

### **ÁREAS RESULTADO CLAVE**

Con carácter general, se mantiene lo expuesto en años anteriores en lo que se refiere a la necesidad de incrementar la eficacia y celeridad en los trámites administrativos y atención al ciudadano. Esta tarea no resulta fácil, toda vez que, hay circunstancias que no dependen del propio servicio, haciendo las siguientes puntualizaciones:

**Sección de Multas.** En esta sección, este objetivo es difícil de mejorar debido al elevado número de expedientes sancionadores y a los plazos tan ajustados del procedimiento sancionador por infracciones de las normas de circulación. En los resultados han influido negativamente las sucesivas modificaciones de la normativa estatal al ampliarse los plazos y tiempos de tramitación.

#### **Sección de Licencias de Uso de Dominio público.**

Hay que señalar igualmente que es difícil la agilización de trámites externos, informes técnicos, petición de información etc., porque afectan a otros departamentos.

La mejora en las funciones de inspección y control llevadas a cabo por el personal que diariamente realiza dichas funciones así como la propia labor de la Policía Local, ha producido desde el ejercicio anterior un incremento de las comparecencias personales y peticiones ciudadanas solicitando información relativa a licencias de uso de dominio público, denuncias de tránsito o peticiones diversas, afectando al Servicio de Atención al Público. No obstante, como quiera que la atención al público afecta a gran parte de la jornada laboral del personal, incide de forma negativa en la tramitación administrativa que afecta a ambas secciones.

### **OBJETIVOS DEL EJERCICIO**

- **Atención al Público**

Seguir mejorando el servicio de atención al público, dando una información clara y completa de manera que les facilite el acceso a la administración, para la aclaración de cualquier duda y la presentación de cualquier solicitud que afecte al

departamento. En este sentido, se ha iniciado en ejercicios anteriores la modificación de formularios de solicitudes adaptados a cada situación, con explicaciones sencillas del procedimiento a seguir, normativa de aplicación, documentación a presentar, etc.

- **Programas de gestión de expedientes** (AUPAC, TAO etc.)

En lo que afecta a los programas de gestión de expedientes en general y en especial a los que afectan a los expedientes sancionadores por infracciones de normas de circulación o de las ordenanzas de venta ambulante y terrazas de hostelería, se están incorporando nuevos estados, y confeccionando formularios tipo de contestación o requerimientos y, en su caso actualizando los que se utilizan, en función de las necesidades que la práctica diaria va demandando.

- **Actualización Normativa Municipal**

En lo que afecta a la actualización de la normativa municipal, ya iniciada en el pasado ejercicio, hay que señalar lo siguiente:

Respecto al Proyecto de Ordenanza de venta ambulante, se han incluido los cambios que se consideraban adecuados propuestos por los distintos Servicios y Departamentos Municipales y se ha tenido en cuenta lo establecido en la Ley 17/2009 de 23 de noviembre, de libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio, y Ley 25/2009 de 22 de diciembre, de adaptación de diversas leyes a la precitada Ley 17/2009. No obstante, dado que la Normativa Autonómica, relativa a la venta ambulante, actualmente está en trámite de adaptación, se calcula que dentro del primer semestre del siguiente ejercicio económico, se podrá dar trámite a la aprobación de de la normativa municipal de la venta ambulante, ajustada a dicha normativa.

Idéntico criterio se ha seguido respecto al proyecto de Ordenanza Municipal de circulación, pero, debido a la entrada en vigor escalonada de la Ley 18/2009, de 23 de noviembre por la que se modifica el texto articulado de la Ley de Tráfico, circulación de vehículos a motor y seguridad vial, aprobado por R.D.L. 339/1990, de 2 de marzo, en materia sancionadora, sufrirá un retraso en la tramitación de la aprobación de la misma, teniendo en cuenta que se espera que dicho texto articulado sea matizado y modificado dentro del próximo ejercicio.

No obstante, por razones de homogeneidad, en tanto no entre en vigor la totalidad del citado texto articulado, se viene aplicando desde noviembre del presente ejercicio, las normas procedimentales fijadas por la DGT para la tramitación de los expedientes sancionadores, criterios que se extienden igualmente al actual cuadro de conductas infractoras de aplicación provisional.

## **COSTES**

		<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
<b>Gastos de Personal</b>	Imputación Directa	627.463,49	681.201,95	717.695,08
<b>Gastos Corrientes</b>	Imputación Directa	0,00	0,00	0,00
	Imputación Indirecta	263.465,68	285.664,55	265.639,52
<b>TOTAL GASTOS</b>		<b>890.929,17</b>	<b>966.866,50</b>	<b>983.334,60</b>

**RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD**

<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
Denuncias obligatorias Agentes P. infracc. O.M.C.	P	Bolet. grabados (incluidos radar y alcoholemia)	32.535
		Expedientes que se arrastran del año 2008 (incluidos los que se enviaron a Ejecutiva)	18.187
		Número de expedientes iniciados año 2009	32.535
		Núm. expedientes radar	1.183
		Núm. exptes. alcoholemia	284
		Expedientes archivados por cobro	9.869
		Expedientes archivados por anulación	17.692
		Expedientes anulados por prescripción (inicial y subsiguiente)	362
		Expedientes enviados a ejecutiva	324
Licencias marquesinas, toldos, rótulos	P	Núm. exptes.	0
Vallas, andamios, casetas, lonas protectoras de obras	P	Núm. exptes. (datos 2009 extraídos programa AUPAC)	989
		Reservas de espacio por obras	15
		Lonas publicitarias	9
Licencias terrazas hostelería	P	Núm. exptes.	292
Vados garajes comunitarios, particulares, de obra	P	Núm. exptes. tramitados	2.219
Ocup. v. pública eventos y activ. festivas, permisos varios	P	Núm. exptes.	349
Venta ambulante, mercadillos etc.	P	Licencias de venta ambulante	18
		Licencias trimestrales en mercadillos	936
		Expedientes sancionadores	13

<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
Tarjetas armas	P	Núm. exptes.	20
Ocup. temp. vía p.	P	Núm. pet.	4.603
Vig. noct.	P	Núm. exptes.	3
Registro salida	P	Núm. docum. (incluidas salidas servicios municipales--datos extraídos programa AUPAC)	6.125

## INDICADORES

<b>INDICADORES</b>			
<b>INDICADOR</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
T/m. inf. Téc. rótulos marquesinas, toldos, casetas de obra lonas protectoras -días-	20	20	10
Exptes. denuncias tránsito a Ejecutiva	678	1.085	370
T/m. inf. P. Local exptes. sanciona. -días-	15	5	5
T/m. entrega y grab. bol. denun. -días-	0	3	1
T/m. entrega inf. inspecc. Policía - días-	7	5	5
T/m. not. correos denun. y sanción -días-	20	20	20
T/m. recep. registro entrada - días-	3	3	3
% devol. notif. correos defect. -nueva noti.-	25	15	20

## CONCLUSIONES

### 1. Denuncias de Tránsito.

El programa de gestión de multas sigue incorporando los cambios y ajustes que la Sección de Multas, ha ido proponiendo en función de las necesidades que ha ido demandando la utilización del mismo.

La Ley 18/2009, de 23 de noviembre por la que se modifica el texto articulado de la Ley de Tráfico, circulación de vehículos a motor y seguridad vial, aprobado por R.D.L. 339/1990, de 2 de marzo, en materia sancionadora, ha entrado en vigor parcialmente en el presente ejercicio económico y en su totalidad entrará en vigor dentro del primer semestre del próximo ejercicio, por lo que, el proyecto de Ordenanza municipal de circulación, sufrirá un retraso motivado por la adaptación a la nueva normativa.

Igualmente, los cambios procedimentales contenidos en el precitado texto articulado, deberán ser incluidos en el programa de gestión de multas.

Es previsible que el Texto aprobado sufra nuevas modificaciones. Las normas procedimentales y cuadro de conductas infractoras que se vienen aplicando por la Sección de Multas, desde el mes de noviembre del presente ejercicio, son las fijadas por la DGT en tanto no entre en vigor la totalidad del citado texto articulado.

2. Licencias de Uso de Dominio Público.

- **Programa de gestión de expedientes, nuevos formularios de solicitud de licencias o autorizaciones.**

El Departamento de Informática ha ido incorporando en el programa de gestión de los expedientes que se tramitan los cambios y ajustes que el Área Económica y la Sección de licencias de uso de Dominio Público han ido proponiendo. En concreto, en el Capítulo de Autorizaciones de reservas temporales de espacio público, se ha mejorado al objeto de facilitar al ciudadano la posibilidad de obtención de la autorización inmediata. Se está procediendo a la actualización de formularios específicos para cada tipo de solicitud de autorización, siendo previsible que en el próximo ejercicio la práctica totalidad de los impresos que afectan a Licencias, se habrán actualizado. Dichos modelos contienen la información necesaria relativa al procedimiento de actuación, documentación a presentar, y normativa de aplicación para cada supuesto. A día de hoy, se ha actualizado el formulario de solicitud de Tarjeta de armas, estando prácticamente ultimado un modelo de solicitud de autorizaciones de reservas temporales de espacio público, siendo previsible que para el próximo ejercicio la práctica totalidad de los restantes formularios utilizados en esta sección, estén actualizados.

- **Otras ordenanzas municipales**

Respecto a la Ordenanza de instalaciones de vallas, andamios, grúas e instalaciones auxiliares en vía pública con motivo de obras..., se están incorporando al borrador de Ordenanza, remitido en su día por el Área de Urbanismo, las modificaciones que se consideran necesarias, sin perjuicio de que se tenga en cuenta, en lo que le afecte, lo establecido en la Ley 17/2009 de 23 de noviembre, de libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio, y Ley 25/2009 de 22 de diciembre, de adaptación de diversas leyes a la precitada Ley 17/2009.

En el próximo ejercicio económico, se calcula que en colaboración con el Área de Urbanismo, se inicie la tramitación de la aprobación de la citada normativa.

## **Policía Local**

*Responsable:* Alfeirán Rodríguez, Antonio

*Dirección:* c/ Tui, 21

*Teléfono:* 981184229

### **MISIÓN**

En el ejercicio de las competencias que corresponden a los ayuntamientos, los cuerpos de Policía local protegerán el libre ejercicio de los derechos y libertades y contribuirán a garantizar la seguridad ciudadana y la consecución del bienestar social, cooperando con otros agentes sociales, especialmente en los ámbitos preventivo, asistencial y de rehabilitación.

### **FUNCIONES**

1. De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 53 de la Ley de fuerzas y cuerpos de seguridad, son funciones de los cuerpos de la Policía local las que se indican:

- a. Proteger a las autoridades de las corporaciones locales y vigilar o custodiar sus edificios e instalaciones.
- b. Ordenar, regular, señalizar, denunciar infracciones y dirigir el tráfico en el ámbito de su competencia en el suelo urbano legalmente delimitado, de acuerdo con lo establecido en las normas de tráfico y seguridad viaria.
- c. Instruir atestados por accidentes de circulación en el ámbito de su competencia dentro del suelo urbano legalmente delimitado.
- d. Policía administrativa, en lo relativo a las ordenanzas, bandos y demás disposiciones municipales dentro del ámbito de su competencia.
- e. Participar en las funciones de la Policía Judicial, en la forma establecida en la normativa vigente.
- f. La prestación de auxilio, en los casos de accidentes, catástrofe o calamidad pública, participando, en la forma prevista en las leyes, en cuanto a la ejecución de los planes de protección civil.
- g. Efectuar diligencias de prevención y cuantas actuaciones tiendan a evitar la comisión de actos delictivos en el marco de colaboración establecido en las juntas de seguridad.
- h. Vigilar los espacios públicos y colaborar con las fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado y con la Policía de Galicia en la protección de las manifestaciones y el mantenimiento del orden en grandes concentraciones humanas, cuando sean requeridos para ello.
- i. Cooperar en la resolución de los conflictos privados cuando sean requeridos para ello.
- j. Cualesquiera otras funciones en materia de seguridad pública que, de acuerdo con la legislación vigente, les sean encomendadas.

2. Las actuaciones que practiquen los cuerpos de Policía Local en el ejercicio de las funciones contempladas en los apartados c y g deberán ser comunicadas a las fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado y a la Policía de Galicia según corresponda, de conformidad con la legislación orgánica de fuerzas y cuerpos de seguridad.

3. En virtud de convenio entre la Xunta de Galicia y los ayuntamientos, en el marco de las competencias de la Policía de Galicia, los cuerpos de Policía Local también podrán ejercer, dentro de su término municipal, las siguientes funciones:

- a. Velar por el cumplimiento de las disposiciones y órdenes singulares dictadas por los órganos de la comunidad autónoma, con especial atención a las materias relativas a la protección del menor, el medio ambiente, la salud y la mujer, sobre todo en el ámbito de la violencia de género.
- b. La vigilancia y protección de personas, órganos, edificios, establecimientos y dependencias de la comunidad autónoma y de sus entes instrumentales, garantizando el normal funcionamiento de las instalaciones y la seguridad de los usuarios de los servicios.
- c. La inspección de las actividades sometidas a la ordenación y disciplina de la comunidad autónoma, denunciando toda actividad ilícita.
- d. El uso de la coacción para la ejecución forzosa de los actos o disposiciones de la propia comunidad autónoma.

Las funciones asignadas a la Policía Local se dividen en tres grandes áreas de actuación: Ordenanzas, Tráfico y Seguridad, y en cada una de ellas la actividad se desarrolla a partir de cuatro ejes:

- Hojas de seguimiento protocolarias
- Campañas planificadas y puntuales
- Dispositivos especiales por acontecimientos de masiva concurrencia
- Actuaciones diarias

Todos estos objetivos, a la hora de cuantificar las actuaciones, se pueden agrupar en tres grandes áreas de actuación, a saber: 1.- CONTROL DEL CUMPLIMIENTO DE LAS ORDENANZAS MUNICIPALES. 2.- TRÁFICO. 3.- SEGURIDAD CIUDADANA.

### **ÁREAS RESULTADO CLAVE**

1. Ordenanzas Municipales. Control de zonas peatonales y comerciales para evitar la venta ambulante, sin la correspondiente licencia municipal. Vigilancia y control de obras menores que se realizan en la ciudad. Vigilancia de las deficiencias que pueda haber en la vía pública, con el fin de evitar molestias a los ciudadanos. Control policial en las zonas de movida para el cumplimiento de las Ordenanzas Municipales, el cumplimiento de la normativa de ruidos. Vigilancia sobre el cumplimiento de la ordenanza de limpieza y animales.

2. Tráfico. Disminuir el número de accidentes de circulación y el número de víctimas que se producen en ellos. Aumentar la seguridad vial en cuanto al respeto de los usuarios de la vía de las normativas de tráfico. Aumentar el control y la disciplina vial en las infracciones que más influyen en los accidentes de tráfico (controles de velocidad, alcoholemia, elementos de seguridad). Incrementar las acciones formativas de educación vial ampliando los colectivos a los que se dirigen.

3. Seguridad Ciudadana. Control policial sobre las personas que causan destrozos en los bienes públicos. Disminuir la comisión de actos delictivos colaborando en la vigilancia de los espacios públicos con el Cuerpo Nacional de Policía.

### **OBJETIVOS DEL EJERCICIO**

#### **GENERALES:**

Hemos conseguido la Convalidación Europea (Loe EFQM) 200+ Ayuntamiento de A Coruña - Policía Local. Certificado Europeo referente a la convalidación automática y Sello de Excelencia del Club Excelencia en Gestión con el



correspondiente al Levels of Excellence de la EFQM.

Se han mejorado y actualizado los Procedimientos y Protocolos de Actuación (Reingeniería de Procesos), adaptándolos a la nueva estructura de la Policía Local, con el objetivo de incrementar la eficacia del servicio prestado a los ciudadanos.

Se ha firmado un acuerdo de colaboración entre el Ministerio del Interior y el Ayuntamiento de A Coruña en materia de Seguridad y se han iniciado gestiones y trámites para convenios con la Fiscalía Provincial y con el Ministerio de Interior para varios aspectos (Violencia de género, etc.)

Se sigue manteniendo, una vez pasada la auditoría anual, el certificado del Sistema de Gestión de Calidad y Medioambiente.

Hemos cumplido con nuestros compromisos para el 2009 que mejoran y garantizan una atención policial de calidad al ciudadano con tiempos de respuesta en las demandas de todo tipo de emergencias, y en la atención policial en accidentes de tráfico, sistema de ayuda al accidentado con servicio de atestados y asesoramiento administrativo.

### **ESPECÍFICOS:** **ORDENANZAS MUNICIPALES**

En el 2009 hemos mantenido los controles sobre el cumplimiento de las ordenanzas municipales, habiéndose incrementado un 47% la detección de infracciones, siendo nuestro objetivo el reducir las llamadas al 092 de quejas y denuncias de los ciudadanos por temas relativos a las ordenanzas municipales.

Para la consecución de este objetivo, que afecta a una gran parte de las actividades policiales, se han realizado a lo largo del año las siguientes misiones:

Mantener los operativos policiales para minimizar la presencia de vendedores ambulantes sin licencia municipal en la calle de la ciudad. Actuaciones:

Se realizaron 143 controles, efectuando 163 decomisos por venta ilegal de mercancía.

Controlar las licencias de los locales de ocio, el cumplimiento de la ordenanza de ruidos, reducir las quejas ciudadanas de las zonas de movida. Actuaciones:

Fueron denunciados por incumplimiento de la normativa 311 locales.

Control de adecuación a la normativa de las ocupaciones de vía pública y obras. Actuaciones:

Se detectaron 346 obras que carecían de licencia o no se ajustaban a la misma.

Vigilar el cumplimiento de la ordenanza de animales.

Se tramitaron con respecto a los animales, 56 informes-denuncia.

### **TRÁFICO**

Intentar mantener la disciplina vial, continuando con los controles preventivos sobre aquellas infracciones que más influyen en la accidentalidad y en el número de víctimas de los accidentes: los de alcoholemia, los de velocidad radar y los elementos de seguridad.

Controles de alcoholemia:

Se realizaron 567 controles selectivos de alcoholemia, con el objetivo de reducir el número de accidentes cuya causa principal fue el conducir bajo la influencia de bebidas alcohólicas. Alcoholemias positivas en controles selectivos 530. En accidente 160.

Controles de velocidad - radar:

Se realizaron 332 controles de velocidad, con el objetivo de reducir el número de accidentes cuya causa principal fue el exceso de velocidad.

Se controlaron 65.525 vehículos, denunciándose 1.232 conductores.

Mejorar el servicio a los ciudadanos en todo tipo de emergencias y en la atención policial en accidentes de tráfico, sistema de ayuda al accidentado con servicio de atestados y asesoramiento administrativo, implantando los siguientes compromisos:

Atención policial en accidentes:

Llegada de una patrulla policial a accidentes con heridos, en un tiempo máximo de 5 minutos.

Se atendieron 493 accidentes con heridos con un cumplimiento del 93%.

Llegada de una patrulla policial a accidentes sin víctimas, en un tiempo máximo de 11 minutos.

Se atendieron 2.204 llamadas de accidentes sin víctimas, con un cumplimiento del 93%.

Atención y ayuda a implicados en accidentes: atender todas las demandas de los ciudadanos, solicitadas a través del 092.

Se atendieron 2.697 llamadas de accidentes, prestando asistencia, ayuda y asesoramiento administrativo en todos ellos. En 813 de ellos se levantó atestado por parte del Equipo de Atestados e Investigación de Accidentes de la Policía Local.

Actuación ante las infracciones por estacionamiento, que influyen más negativamente en la fluidez de la circulación y en la seguridad de los peatones: que los vehículos que retire la grúa sean por denuncias prioritarias de carril de circulación, doble fila, paso de peatones, aceras, zonas peatonales y carga descarga.

Del total de vehículos denunciados y retirados por las grúas, 2.942 fueron por denuncias prioritarias que son las que más influyen negativamente en la

circulación y seguridad de los peatones.

Mensajes en Paneles Informativos de Tráfico:

poner al menos 7 mensajes en el día sobre el tráfico o seguridad vial.

Se pusieron 3.610 mensajes informativos.

### **SEGURIDAD:**

La atención a los ciudadanos con una respuesta inmediata ante casos urgentes ciudadanos

Tiempos de respuesta ante demandas ciudadanas: llegar entre el 90 y el 95 % de los casos en los tiempos establecidos.

Llegada de una patrulla policial a todo tipo de emergencias, en un tiempo máximo de 5 minutos.

Se atendieron 835 llamadas urgentes, con un cumplimiento del 93%. De ellas 41 fueron por violencia domestica.

Llamadas recibidas a través del 092: atender la totalidad.

Se recibieron 111.210, siendo atendidas la totalidad.

### **TAREAS ADMINISTRATIVAS**

Grabado de denuncias: desde la fecha de la denuncia hasta el grabado informático en un plazo máximo de 15 días, en el 99% de los casos.

Se grabaron en plazo 33.178 cumpliendo el objetivo perseguido.

Contestación o tramitación de los expedientes en la Unidad Administrativa: desde la fecha de entrada en un plazo máximo de 25 días.

Se contestaron o tramitaron 7.062 expedientes en plazo, con cumplimiento del 100%.

Tramitación de informes del Equipo de Documentación: desde la fecha de entrada, contestación en un plazo máximo de 35 días.

Se contestaron 978 informes con un cumplimiento del objetivo en el 97%.

Formación: Realización de las acciones formativas planificadas para el año, impartir un tema mensual de actuaciones policiales.

Se realizaron 21 acciones formativas, realizando todas las planificadas en el plazo establecido en el plan de formación municipal (100%).

### **SATISFACCIÓN DE LOS CIUDADANOS**

Encuestas sobre todas las actuaciones policiales: conseguir una puntuación igual o superior a 3, en una tabla de valoración de 0 a 5.

Se realizaron 4 encuestas a diferentes colectivos y usuarios de los servicios de la Policía Local, con una puntuación en todas ellas superior a 3.

### **FORMACIÓN EN EDUCACIÓN VIAL**

Acciones formativas de Educación Vial: realizar acciones formativas dirigiendo las mismas a la percepción del riesgo de accidentes y atropellos.

Se realizaron 106 acciones, con un cumplimiento del 100%.

Jornadas de puertas abiertas en la Sala de Control de Tráfico: 2 al año.

Se cumplió con el 100 % realizado.

### **OFICINA DE OBJETOS PERDIDOS**

Objetos perdidos, con documentación: realizar las gestiones para localizar a sus propietarios en un tiempo máximo de 2 días o avisar al propietario, entregar el objeto, o enviarlo por correo en el plazo máximo de 4 días.

Se localizaron en plazo el 100 % de los propietarios de 3.082 objetos.

### **REVISIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

Reuniones de revisión por la Dirección: realizar una cada 3 meses.

Se realizaron los 4 Comités de Calidad planificados. Cumplimiento 100 %.

Auditorías:

Se realizaron 2 auditorías, 1 de ellas interna y 1 externa (AENOR) de seguimiento del Certificado del Sistema de Calidad y Medioambiente. Se atendieron todas las sugerencias internas recibidas.

**COSTES**

		<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
<b>Gastos de Personal</b>	Imputación Directa	11.309.400,35	14.269.891,15	14.636.890,23
<b>Gastos Corrientes</b>	Imputación Indirecta	193.590,00	228.531,64	233.762,78
	Imputación Directa	5.057.131,50	6.085.425,41	6.720.329,32
<b>TOTAL GASTOS</b>		<b>16.560.121,85</b>	<b>20.583.848,20</b>	<b>21.590.982,33</b>

**RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD**

<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
Tráfico	P	Accidentes	813
		Alcoholemias positivas	690
		Denuncias de circulación	33.178
		Vehículos retirados por las grúas	8.769
		Inmovilizaciones de vehículos	577
		Denuncias de Radar-Velocidad	1.232
Ordenanzas	P	Informes de deficiencias en la vía pública	1.505
		Informes por ocupaciones de vía pública sin licencia o no ajustarse	54
		Control de obras	346
		Control de infracciones a la Ordenanza de animales	56
		Decomisos de venta ambulante sin licencia	163
		Control de locales de ocio	351
		Control de infracciones a la Ordenanza de Ruidos	379
Seguridad	P	Llamadas recibidas en el 092	111.210
		Auxilios a ciudadanos	309

<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
		Personas detenidas	245
Formación	P	Acciones formativas	21
		Mandos y guardias que asistieron a cursos	349
Educación Vial	P	Acciones formativas a Bachiller	5
		Educación Primaria	24
		Educación Especial	11
		Tercera Edad	3
		E.S.O.	17
		Otros colectivos (autoescuelas, conduc. profesión, etc.)	36
		Alumnos que recibieron las acciones formativas	1.975
		Asistentes de otros colectivos (jornadas, colaborac.)	3.641

**INDICADORES**

<b>INDICADORES</b>			
<b>INDICADOR</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Accidentes de tráfico (reducir un 5%, increm. controles)	1.008	1.054	813
Llamadas al 092 (confianza ciudadana en el servicio)	132.246	124.653	111.210
Auxilios a ciudadanos	506	525	309
Personas detenidas	257	220	245
Llegadas a las llamadas urgentes en < 5 minutos (% cumplimiento)	95,4	95	93
Llegadas a las llamadas de accidentes con heridos < 5 min. (% de cumplimiento)	97	96	93
Llegada a llamadas de accidentes sin heridos en < 11 min. (% de cumplimiento)	94,4	95	93
Atención a llamadas sobre quejas de ruidos < 20 min. (% de cumplimiento)	92	90	79

<b>INDICADORES</b>			
<b>INDICADOR</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Entrega del 90% de atestados en juzgado < 16 días	92	89	96
Entrega del 90 % de atestados e inform. a cías. de seguros <10 días	95	91	88
Veh. retirados que influyen más negativam. en la circulación	4.755	3.966	2.942
No superar en 0,5 % de reclam. daños en los veh. enganchados	0,5	0,4	0,3
Expedientes tramitados en la U.A. en < 30 días	6.618	6.543	7.062
Tramitar el 95 % de las denuncias a la OMC en < 15 días	99,7	100	99

### **CONCLUSIONES**

Una vez realizado un análisis sobre los resultados en las áreas de actuación de la Policía Local podemos concluir que:

Siendo éste el segundo año después de los cambios y la adaptación a la nueva estructura organizativa de la Policía Local, con nuevas unidades y grupos, así como nuevos horarios de trabajo, se ha logrado mantener un nivel de trabajo alto, destacando a grandes rasgos las actividades siguientes:

Sobre actividades relacionadas con el **tráfico**, se ha conseguido mantener en algunos casos e incrementar en otros una actividad continua de control sobre las actitudes que influyen negativamente en el tráfico diario y provocan accidentes. Nos referimos a los controles de alcoholemia, velocidad, cinturones, cascos y otras infracciones dinámicas.

En cuanto a las **ordenanzas**, se ha incrementado el control sobre el cumplimiento de las mismas dando como resultado un aumento de las denuncias y las acciones que llevan aparejadas alguna de ellas (decomisos venta ambulante, obras sin licencia, ocupaciones, etc.).

La **seguridad** de los ciudadanos ha ocupado gran parte de las actividades de la Policía Local sobre todo en el turno de la noche, donde se ha continuado realizando un intenso control sobre el "botellón", una actividad que va íntimamente ligada al bienestar y que causa trastornos a la ciudadanía, generando gran alarma entre los vecinos afectados. Nuestra actuación sobre este fenómeno social creemos que ha obtenido unos resultados satisfactorios y será una actividad sobre la que seguiremos incidiendo a lo largo del año próximo.

Se han programado y desarrollado dispositivos especiales según actividades o épocas del año (centros de enseñanza, Navidad, verano, venta ambulante, control establecimientos, etc.).

Se sigue completando la regulación normativa y tras la entrada en vigor del "Sistema de trabajo de Policía Local", el 1 de enero (tras su aprobación en 2008) se

ha redactado la propuesta del Reglamento de la Policía Local y se ha implementado un nuevo "Sistema provisional de provisión de vacantes".



## **Protección Civil**

*Responsable:* García Touriñán, Carlos

*Dirección:* Parque de Bomberos. La Grela s/n.

*Teléfono:* 981184380

### **MISIÓN**

#### **a/ INTRODUCCIÓN**

Estudio y prevención de las situaciones de grave riesgo colectivo, catástrofe extraordinaria o calamidad pública en las que pueda peligrar, en forma masiva, la vida e integridad física de las personas y a la protección y socorro de éstas y sus bienes. La aparición de nuevos riesgos, consecuencia del desarrollo tecnológico en la década de los 70, y el surgimiento de avances sustanciales en el instrumental científico y técnico con que abordar las catástrofes naturales, demostraron la insuficiencia de aquéllos, para hacer frente a las exigencias de la población, en materia de protección frente a riesgos de origen natural y tecnológico. Como es un hecho que vivimos en sociedad y que las catástrofes ocurren quizás con más frecuencia de lo que nadie desea, es necesario que a través de disposiciones legales de carácter obligatorio puedan prevenirse dichas catástrofes, planificarse para que no ocurran, así como la coordinación de distintas fuerzas y rehabilitación, si es que llegan a producirse de una forma inevitable.

#### **b/ MARCO LEGAL**

La Protección Civil constituye la afirmación de una política de seguridad que tiene su fundamento jurídico en la propia CONSTITUCIÓN ESPAÑOLA. Art. 2.- "La Constitución..., y reconoce y garantiza el derecho a la autonomía de las nacionalidades y regiones que la integran y la solidaridad entre todas ellas". Está claro que se puede producir una catástrofe en una comunidad autónoma o en una comarca de ella. El resto de las comunidades están obligadas a ayudar, colaborar, intervenir, etc. Esta solidaridad entre regiones se efectuará, en estos casos, a través de la Protección Civil. Art. 15. "Todos tienen derecho a la vida y la integridad física y moral...". Desde este punto de vista, los poderes públicos están obligados a poner los medios para garantizar el derecho a la vida y a la integridad física de todos los españoles. En los casos de catástrofes, el derecho a la integridad física se intenta conseguir a través de la Protección Civil. Se intenta porque, desgraciadamente en muchísimas ocasiones, se producen víctimas. Art. 103.1. "La Administración Pública sirve con objetividad los intereses generales y actúa de acuerdo con los principios de eficacia, jerarquía, descentralización, desconcentración y coordinación, con sometimiento pleno a la Ley y al Derecho". Como veremos, uno de los pilares básicos y principio fundamental de la Protección Civil es la coordinación. Si nos falla la coordinación, nos fallarán los mejores planes. Art. 30.4. "Mediante ley podrán regularse los deberes de los ciudadanos en los casos de grave riesgo, catástrofe o calamidad pública". Este artículo es el antecedente de la Ley 2/1.985, sobre normas reguladoras de Protección Civil. Los casos de grave riesgo, catástrofe y calamidad pública son los auténticos presupuestos de hecho de la PROTECCIÓN CIVIL, y, por lo tanto, de los bomberos como parte activa de la protección civil.

#### **LEGISLACIÓN APLICABLE**

Se continúa con la misma legislación que nos era aplicable hasta la fecha y teniendo como reseñas más importantes las siguientes:

- En cuanto a la Directiva europea Seveso II, R.D. 1254, se sigue cooperando con la Comunidad Autónoma en este aspecto, por ser la comunidad el órgano competente.
- R.D. 312/2005, de 18 de marzo, por el que se aprueba la clasificación de productos de construcción y de los elementos constructivos en función de sus propiedades de reacción y resistencia al fuego.
- R.D. 366/2005, de 5 de abril, por el que se aprueba la instrucción MIE. AP-18 del Reglamento de aparatos a presión, referente a instalaciones de carga e inspección de botellas de los equipos de respiración autónoma para actividades subacuáticas y trabajos de superficie, publicado en el BOE de 27 de abril de 2005.
- R.D. 2267/2004, de 3 de diciembre, por el que se aprueba el reglamento de seguridad en los establecimientos industriales.
- La corrección de errores al R.D. 2267/2004, citado en el apartado anterior. Corrección publicada en el BOE núm. 55, de 5 de marzo de 2005.

## **FUNCIONES**

1. Implantación y actualización del Plan de Emergencia Municipal.
2. Promoción y formación del voluntariado.
3. Atención y apoyo en emergencias y actos con grandes aglomeraciones de personas.
4. Mantenimiento de las Banderas Azules en nuestras playas.
5. Convenios de colaboración con otras administraciones e instituciones, tanto públicas como privadas: es el caso de Autoridad Portuaria, Adeslas, etc.
6. Actualización e implantación del Plan de Actuación Municipal ante Riesgos Químicos.

## **ÁREAS RESULTADO CLAVE**

1. Información a la población de los riesgos existentes en el municipio.
2. Mantenimiento de las Banderas Azules en nuestras playas.
3. Mantenimiento del Plan de Actuación Municipal ante Riesgos Químicos.
4. Actualización del PEMU (Plan de Emergencia Municipal).

## **OBJETIVOS DEL EJERCICIO**

1. Adquisición de una torre de iluminación móvil con generador incorporado.
2. Adquisición de 3 equipos de buceo.
3. Sustitución del vehículo todo-terreno con 15 años de antigüedad.
4. Pintado del suelo del garaje de vehículos e instalación de un sistema de extracción de humos.
5. Instalación de un sistema de acondicionamiento de aire por bomba de calor para el aula y oficinas del Servicio.

**COSTES**

		<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
<b>Gastos de Personal</b>	Imputación Directa	546.744,48	148.356,96	313.781,88
<b>Gastos Corrientes</b>	Imputación Indirecta	46.965,62	108.824,59	23.243,46
	Imputación Directa	161.381,33	647.057,19	637.220,71
<b>TOTAL GASTOS</b>		<b>755.091,43</b>	<b>904.238,74</b>	<b>974.246,05</b>

**RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD**

<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
INTERVENCIONES DE ESPECIAL RELEVANCIA	P	NÚM. DE INTERVENCIONES	11
PREVENCIÓN EN ESPECTÁCULOS DE MASAS	P	NÚM. DE ESPECTÁCULOS	218
		NÚM. DE PERSONAS BENEFICIADAS	2.500.000
SALVAMENTO EN PLAYAS	P	NÚM. DE PLAYAS	6
		NÚM. DE ATENCIONES SANITARIAS	1.693
		NÚM. DE PERSONAS BENEFICIADAS	5.500.000
DISTRIBUCIÓN DEL VOLUNTARIADO MUNICIPAL	C	NÚM. DE VOLUNTARIOS	90
PREVISIÓN Y PREVENCIÓN DE RIESGOS	P	NÚM. DE CENTROS REVISADOS	13
FORMACIÓN Y CHARLAS A GRUPOS ORGANIZADOS	P	NÚM. DE CURSOS / CHARLAS	20
		NÚM. DE HORAS	34
		NÚM. DE PERSONAS BENEFICIADAS	2.209
REALIZACIÓN DE SIMULACROS	P	NÚM. DE HORAS DE SIMULACROS	5,5
ELABORACIÓN DEL PEMU	P	POBLACIÓN BENEFICIADA	500.000

**INDICADORES**

<b>INDICADORES</b>			
<b>INDICADOR</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
PLANES DE EMERGENCIAS	19	0	0
REVISIONES DE PLANES EMERGENCIA	3	0	0
SITUACIONES DE EMERGENCIA	12	10	11
NÚM. DE PLAYAS	7	6	6
NÚM. PERSONAL PLAYAS	74	57	58
NÚM. ATENCIONES SANITARIAS PLAYAS	1.018	1.007	1.693
NÚM. PERSONAS EN PLAYAS	5.500.000	5.500.000	5.500.000
NÚM. DE ESPECTÁCULOS	250	292	218
NÚM. VOLUNTARIOS	98	85	90

**CONCLUSIONES**

1.-Mantenimiento del Plan de Emergencia Municipal con lo que va a conllevar que ante una situación de catástrofe, o una emergencia de grandes proporciones, se pueda actuar en coordinación todos los servicios dedicados a la emergencia.

2.- Las competencias para la actualización de planes de emergencia parciales se han traspasado al Servicio de Extinción de Incendios.

3.- Se mantiene el servicio de salvamento y socorrismo en playas desde el 1 de junio al 30 de septiembre.

- Desde esta temporada se cuenta con un nuevo Puesto de Salvamento en la playa de Matadero, lo que supone una más rápida y eficaz atención a los usuarios.
- Se continúa con las campañas de prevención y seguridad para los usuarios.
- En cuanto a las atenciones sanitarias realizadas durante la temporada 2009 se ha registrado un aumento general de las asistencias en un 68%, de las que cabe significar:

	<b>AÑO 2008</b>	<b>AÑO 2009</b>	<b>Variación</b>
<b>SALVAMENTOS EN ZODIAC</b>	10	19	90%
<b>SALVAMENTOS POR SOCORRISTA</b>	8	23	188%
<b>TRASLADOS DE URGENCIA</b>	37	60	62%
<b>SHOCK</b>	0	1	100%
<b>HERIDAS CONTUSAS</b>	75	145	93%
<b>HERIDAS OCULARES</b>	3	9	200%

	<b>AÑO 2008</b>	<b>AÑO 2009</b>	<b>Variación</b>
<b>LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE HERIDAS SUPERFICIALES</b>	300	410	37%
<b>PICADURAS DE ESCARAPOTE</b>	173	433	150%
<b>PICADURAS DE INSECTO</b>	10	72	620%
<b>QUEMADURAS SOLARES</b>	4	6	50%
<b>REACCIONES ALÉRGICAS</b>	17	45	165%
<b>ROZADURAS</b>	16	48	200%
<b>TRAUMATISMOS</b>	7	20	186%

4.- Continuación en la formación del voluntariado para conseguir un apoyo cualificado para el personal profesional de las emergencias.

5.- Continuar en los parámetros habituales todas las demás actividades del Servicio de Protección Civil.

## **S.E.I.S.**

*Responsable:* García Touriñán, Carlos

*Dirección:* Parque de Bomberos. La Grela s/n.

*Teléfono:* 981184380

## **MISIÓN**

Proporcionar seguridad al ciudadano mediante la prevención, el salvamento y socorro de personas y animales, así como la protección de bienes materiales y medio ambiente. La actividad del servicio se desarrolla en el término municipal de A Coruña.

## **FUNCIONES**

- Rescatar y salvar vidas humanas en situaciones de riesgo
- Control y tratamiento de situaciones de riesgo, catástrofe o calamidad pública
- Extinción de incendios urbanos, industriales y forestales
- Realizar labores de protección y prevención de bienes inmuebles, muebles, así como de animales
- Proteger el medio ambiente
- Labores de prevención en instalaciones, edificaciones y espectáculos

## **ÁREAS RESULTADO CLAVE**

Actuaciones:

- Dar una respuesta rápida y eficiente ante situaciones de riesgo, catástrofe o calamidad, manteniendo (controlando) la disponibilidad en todo momento de los medios destinados al tratamiento de dichas situaciones de emergencia (vehículos, equipos, materiales y personales).

Comunicación:

- Mejorar el tratamiento de las situaciones de emergencia a través de una mejor relación y comunicación con el ciudadano afectado y concienciar al ciudadano acerca de la importancia de la prevención de las situaciones de riesgo.

Formación:

- Mantener una formación específica y continua del personal.

## **OBJETIVOS DEL EJERCICIO**

- Mejorar, o mantener, los tiempos de respuesta a las intervenciones de emergencia, mediante su control.
- Mejorar la atención a las víctimas rescatadas.
- Potenciar y mejorar los medios disponibles.
- Reducir al mínimo posible los incumplimientos de los protocolos.
- Mantener el esfuerzo dedicado a la formación del personal.
- Potenciar las actividades de prevención de riesgo de incendio y situaciones de emergencia.

- Buscar nuevas vías de comunicación con el ciudadano, más directa y fácil.
- Superar los medios correspondientes al "servicio básico", establecidos en el protocolo para incendio urbano, al menos en el 80% de las intervenciones.

**COSTES**

		2007	2008	2009
<b>Gastos de Personal</b>	Imputación Directa	3.721.556,09	4.226.514,43	4.542.238,30
<b>Gastos Corrientes</b>	Imputación Directa	273.740,13	383.354,26	385.792,09
	Imputación Indirecta	62.429,91	74.136,75	71.227,67
<b>TOTAL GASTOS</b>		<b>4.057.726,13</b>	<b>4.684.005,44</b>	<b>4.999.258,06</b>

**RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD**

<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
Actividad	Clas.	Cuantificador	Resultado %
Víctimas rescatadas en accidentes de circulación	P	Porcentaje de víctimas rescatadas	46,67
		Víctimas rescatadas	7
Víctimas rescatadas en incendios urbanos	P	Porcentaje de víctimas rescatadas	2,29
		Víctimas rescatadas	3
Rescates de personas	P	Intervenciones %	3,15
		Tiempo total (minutos)	5.948
		Tiempo en intervenciones	2,08
		Intervenciones	51
		Personas rescatadas	23
Otros rescates	P	Tiempo total (minutos)	1.321
		Intervenciones	11
		Intervenciones %	0,68
		Tiempo en intervenciones %	0,43
Incendios urbanos	P	Intervenciones	381
		Tiempo total minutos	70.226
		Intervenciones %	23,5
		Tiempo %	24,52

<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
Incendios industriales	P	Tiempo total (minutos)	14.754
		Intervenciones	10
		Intervenciones %	0,62
		Tiempo %	5,15
Incendios forestales	P	Tiempo (minutos)	6.388
		Intervenciones	39
		Tiempo %	2,23
		Intervenciones %	2,4
Incendios vehículos	P	Tiempo (minutos)	1.619
		Intervenciones	57
		Intervenciones %	3,52
		Tiempo %	0,56
Intervenciones por efectos del viento	P	Tiempo (minutos)	22.833
		Intervenciones	257
		Intervenciones %	15,85
		Tiempo %	7,97
Accidentes de circulación sin descarcelación	P	Tiempo (minutos)	5.075
		Intervenciones	8
		Intervenciones %	0,49
		Tiempo %	1,77
Accidentes de circulación con descarcelación	P	Tiempo (minutos)	3.308
		Intervenciones	12
		Tiempo %	1,15
		Intervenciones %	0,74
Accidentes con mercancía peligrosas	P	Tiempo (minutos)	10.236
		Intervenciones	67
		Intervenciones %	4,13
		Tiempo %	3,57
Intervenciones por efecto de la lluvia	P	Intervenciones	26
		Tiempo (minutos)	2.285



<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
		Intervenciones %	1,6
		Tiempo %	0,8
Intervenciones en fachadas	P	Tiempo (minutos)	11.277
		Intervenciones	110
		Intervenciones %	6,78
		Tiempo %	3,94
Retenes de prevención	P	Tiempo (minutos)	64.266
		Intervenciones	77
		Intervenciones %	4,75
		Tiempo %	22,44
Otras intervenciones	P	Tiempo (minutos)	61.679
		Intervenciones	516
		Intervenciones %	37,83
		Tiempo %	21,53
Formación	P	Tiempo (minutos)	0
Otras actividades de prevención	P	Tiempo (minutos)	107.652
Tiempo de respuesta media en emergencias	P	Tiempo medio de respuesta en minutos	7
Tiempo de respuesta media en incendios urbanos	P	tiempo medio en minutos	7
Revisiones de fogatas y sardiñadas	C	Número de revisiones	381
		Tiempo total empleado en minutos	5.563
Actividades de sensibilización	P	Charlas externas	6
Visitas de colegios	P	Número de personas que visitan las instalaciones	4.644
		Tiempo total en minutos	11.566
Inspecciones de edificios e instalaciones	P	Número de revisiones	39
		Tiempo total en minutos	81.360

**INDICADORES**

<b>INDICADORES</b>			
<b>INDICADOR</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Intervenciones en Ayto. A Coruña	1.526	1.509	1.618
Grado ejecución prácticas	50	100	0
Intervenciones en otros ayuntamientos	7	7	3
Intervenciones de emergencia %	38,35	26,19	24,86
Víctimas rescatadas en otras emergencias	14	4,28	5
Intervenciones por miles de habitantes	5,5	6,06	6,48
Quejas recibidas	0	0	0
No conformidades	1,96	2,57	3,2
Acciones correctivas y preventivas	0,66	1,52	0,86
Horas dedicadas a prevención	1.384	910	1.794
Días de parada media de vehículos	13,4	1,5	5,89
Intervenciones con tiempo de respuesta penalizado %	1,16	1,76	0,56
Intervenciones con tiempo de salida penalizado %	3,68	5,54	1,17
Intervenciones en EGA con nivel ideal de medios %	70	100	40
Cumplimiento de protocolo 092-080 %	99,98	98,88	99,26
Cumplimiento de stock mínimo en almacén %	100	100	100
Elaboración Planes Emergencia	0	0	17
Revisión de Planes de Emergencia	0	0	12

**CONCLUSIONES**

Durante el año 2009 se incrementa el número de intervenciones debido, principalmente, a los temporales de viento, agua y frío que sufrió la ciudad; por otra parte, hubo una disminución considerable de intervenciones en incendios forestales y de matorrales debido al tiempo húmedo durante todo el verano. Lo anterior propicia que haya un pequeño incremento en las actuaciones totales, aunque diferenciándose del año anterior en la mayor incidencia de actuaciones de riesgo frente a las preventivas. También se ha de reseñar las intervenciones puntuales, y de gran riesgo para los actuantes y para los ciudadanos, como puede ser el incendio ocurrido en la Plaza de María Pita, o, el de las naves de "La Artística".

Es patente el interés del ciudadano por los temas sobre prevención, y así cabe destacar el éxito de la "semana de la prevención", las visitas de escolares, y los contactos con el SEIS; por esta razón se intenta potenciar, en lo posible, estas actividades.

Por otro lado intentamos cuidar el medio ambiente en el desarrollo de nuestra actividad, tal y como lo demuestra la certificación ISO 14001:2004.

## **SERVICIOS INTERNOS**

### **Asesoría Jurídica**

*Responsable:* Carballal LUGRÍS, FRANCISCO

*Dirección:* Pza. María Pita, 1

*Teléfono:* Ext. 10093

### **MISIÓN**

Órgano administrativo responsable de la asistencia jurídica al Alcalde, a la Junta de Gobierno y a los órganos directivos (coordinadores generales de cada área o concejalía; directores generales o similares. al titular del órgano de apoyo a la Junta de Gobierno local y al concejal-secretario de la misma, al secretario general del pleno, al interventor general municipal y al titular del órgano de gestión tributaria.

Presta asimismo el asesoramiento jurídico y la representación y defensa en juicio del ayuntamiento.

Tiene las competencias en materia de contratación pública que detentaba el Secretario de la Corporación.

### **FUNCIONES**

1.- Representación y defensa del Ayuntamiento, la de todos los organismos autónomos e instituciones dependientes de él, ante otras administraciones públicas y ante todo tipo de tribunales en todas sus instancias, así como de sus autoridades y empleados salvo que resulte incompatible con la de los intereses municipales.

2.- Asesorar jurídicamente a los órganos de gobierno y servicios municipales cuando así lo soliciten.

3.- Elabora dictámenes e informes jurídicos que expresamente se le soliciten.

4.- Informa preceptivamente sobre los pliegos de cláusulas administrativas y técnicas y forma parte de las Mesas como vocal y presta el apoyo jurídico necesario tanto a la Mesa como al órgano de contratación.

### **ÁREAS RESULTADO CLAVE**

En grandes líneas la asesoría jurídica debe abarcar tres campos con sus correspondientes y correlativos objetivos:

1. La tarea consultiva

2. La de representación y defensa del Ayuntamiento: jurisdicción contencioso-administrativa, penal, civil y social

3. La de fomentar una contratación administrativa respetuosa con los principios que rigen en la materia y respetuosa también además de eficiente con sus objetivos

Los objetivos generales son la de homogeneizar o uniformar criterios de actuación administrativa resolviendo toda duda de interpretación del derecho y sugiriendo el

debate y la conformación de criterios iguales en materias comunes (gestión y contratación). Recepcionar y dinamizar internamente aquellos cambios que se deriven de la reiteración de criterios judiciales firmes, sugerir alternativas de solución legal a planteamientos que se formulen por las distintas unidades. Reducir la litigiosidad a través de los estudios de incidencia de aquellas áreas que den lugar a un mayor número de contenciosos. Estudiar y publicar pliegos administrativos tipo de las distintas modalidades contractuales.

**OBJETIVOS DEL EJERCICIO**

--

**COSTES**

		2007	2008	2009
<b>Gastos de Personal</b>	Imputación Directa	339.731,47	352.213,81	372.681,83
<b>Gastos Corrientes</b>	Imputación Directa	35.088,03	29.269,68	34.829,19
	Imputación Indirecta	68.730,18	81.618,44	92.973,83
<b>TOTAL GASTOS</b>		<b>443.549,68</b>	<b>463.101,93</b>	<b>500.484,85</b>

**RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD**

<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
Recursos resueltos	P	Recursos resueltos: favorables	193
		Recursos resueltos: desfavorables	62
		Recursos resueltos: estimados parcialmente	49
Informes	P	Número	54
Dictámenes e informes	P	Francisco Carballal	0
Recursos nuevos	P	Número de recursos nuevos	419
		Número de recursos contencioso-administrativos (Juzgados de lo Cont. Adm. - Procedimientos Abreviados-)	115
		Número de recursos contencioso-administrativos (Procedimientos Ordinarios)	225

<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
		Número de recursos (Civil, Penal, Social)	79
Asistencia Mesas de Contratación	P	Número	0

**INDICADORES**

<b>INDICADORES</b>			
<b>INDICADOR</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Recursos resueltos: favorables	162	202	193
Recursos resueltos: desfavorables	68	50	62
Recursos nuevos: Jurisdicción Contencioso-Administrativa	196	377	340
Recursos nuevos: Urbanismo	3	1	2
Recursos nuevos: Urbanismo-Planeamiento	3	4	14
Recursos nuevos: Urbanismo-Patrimonio del Suelo	2	9	7
Recursos nuevos: Urbanismo-Gestión	51	139	109
Recursos nuevos: Urbanismo-Licencias de Actividad	4	7	14
Recursos nuevos: Urbanismo-Ruinas	6	11	7
Recursos nuevos: Urbanismo-Disciplina	9	6	24
Recursos nuevos: Policía-Denuncias de Tránsito	13	24	23
Recursos nuevos: Policía Administrativa	3	1	0
Recursos nuevos: Policía Local	10	16	8
Recursos nuevos: Recaudación	4	2	1
Recursos nuevos: Hacienda	4	8	5
Recursos nuevos: Personal	32	48	25
Recursos nuevos: daños en bienes públicos	57	67	60
Recursos nuevos: Interior-Patrimonio	1	5	14
Recursos nuevos: Interior-Reclamaciones Patrimoniales	37	68	75
Recursos nuevos: Interior-Contratación	4	3	0
Recursos nuevos: Alcaldía	0	1	1
Recursos nuevos: Planificación	2	0	1
Recursos nuevos: Sostenibilidad	3	11	2

<b>INDICADORES</b>			
<b>INDICADOR</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Recursos nuevos: Infraestructuras-Mercados	1	5	5
Recursos nuevos: Tribunal Económico-Administrativo Municipal	22	17	18
Recursos nuevos: Mancomunidad Municipios Área de A Coruña	1	0	1
Informes nuevos: Planificación	1	5	0
Informes nuevos: Sostenibilidad	0	3	0
Informes nuevos: Recaudación	1	0	0
Informes nuevos: Asesoría Jurídica	0	0	2
Informes nuevos: Infraestructuras	1	1	2
Informes nuevos: Alcaldía	0	1	3
Informes nuevos: Interior	5	1	3
Informes nuevos: Urbanismo	1	5	8
Informes nuevos: Policía Local	1	1	2
Informes nuevos: Hacienda	0	1	0
Informes nuevos: Intervención	3	1	6
Recursos nuevos: Rehabilitación	2	0	0
Recursos nuevos: Circulación	1	0	0
Recursos nuevos: Servicios Sociales	1	0	5
Recursos nuevos: Transportes	1	0	1
Recursos nuevos: Intervención	1	0	0
Recursos nuevos: Deportes	1	0	0
Informes nuevos: Bienestar	2	0	0
Informes nuevos: Denuncias de Tránsito	1	0	0
Recursos nuevos: IMCE	0	1	0
Informes nuevos: Cultura	0	4	1
Recursos nuevos: otras jurisdicciones	0	0	79
Recursos nuevos: Urbanismo-Rehabilitación	0	0	2
Informes nuevos: Seguridad Ciudadana	0	0	7
Informes nuevos: Contratación	0	0	5
Informes nuevos: Museos Científicos	0	0	1

<b>INDICADORES</b>			
<b>INDICADOR</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Informes nuevos: Educación	0	0	1
Informes nuevos: Equipamiento	0	0	3
Informes nuevos: Normalización Lingüística	0	0	1
Informes nuevos: Medio Ambiente	0	0	1
Informes nuevos: Planificación	0	0	1
Informes nuevos: Empleo	0	0	1
Mesas de Contratación (Asistencia)	0	0	1.409

### **CONCLUSIONES**

Cabe reseñar la aprobación definitiva por Pleno Municipal de 5 de octubre de 2009 del Reglamento orgánico para la organización y funcionamiento de la Asesoría Jurídica.



## **Interior**

### **Asuntos Generales**

*Responsable:* Martínez-Anido Ricoy, Roberto

*Dirección:* Plaza de María Pita, 1

*Teléfono:* 981184200

### **MISIÓN**

- Prestar apoyo medial a las distintas unidades municipales.
- Atención al ciudadano, facilitando su acceso y comunicación con el Ayuntamiento.

### **FUNCIONES**

- Administración de los bienes municipales (excluido el suelo y la adquisición y enajenación de bienes inmuebles).
- Información al ciudadano, registro de entrada y salida, parejas de hecho, bodas civiles, y gestión del padrón municipal de habitantes en el Palacio Municipal de María Pita y en el Forum Metropolitano.
- Conservación y custodia de la documentación tramitada por el Ayuntamiento en los locales del Archivo Administrativo.
- Gestión del servicio de reprografía.
- Gestión del servicio de conserjería.
- Apoyo a los actos de protocolo.
- Distribución de documentos, correo y objetos entre los distintos centros municipales.

### **ÁREAS RESULTADO CLAVE**

Tratándose de un órgano fundamentalmente medial, es decir que presta apoyo y facilita medios a otros servicios centrales municipales y a los que tienen carácter finalista, cabe destacar la gran capacidad de adaptación demostrada por el Departamento de Asuntos Generales para adecuarse a las distintas necesidades que se plantearon a lo largo de 2009, el que se haya asumido la gestión de la Tarjeta Millennium desde las oficinas de atención al ciudadano del Forum y de M<sup>a</sup> Pita, pudiendo resolverse todas las gestiones y ser entregada inmediatamente la tarjeta a los interesados, excepto las de carácter social que está previsto que se tramiten en estas oficinas en 2010. Otro tema destacable fue el adaptar las oficinas de atención al público de María Pita y adecuar espacios en el mismo edificio para que se pudieran gestionar adecuadamente el Fondo Estatal de Inversión Local y el Fondo Estatal para el Empleo y la Sostenibilidad Local, cuya gestión comenzó a finales del año 2008 y aunque la carga principal de trabajo fue asumida por el Departamento de Contratación, repercutió en gran manera en la oficina de atención al ciudadano y en la conserjería de María Pita por el número tan elevado de plicas presentadas a los distintos procesos de licitación convocados.

No debe dejar de reflejarse la continuación de las obras de ejecución del proyecto de rehabilitación de las viviendas y locales del Grupo Nuestra Señora del Carmen, compuesto por 256 viviendas y 20 locales comerciales. Si bien el proyecto se gestiona desde la oficina de Rehabilitación, supone una fuerte carga de trabajo a la Sección de Patrimonio, ya que la instalación de ascensores en los inmuebles indica la modificación de la mitad de los contratos. Una vez finalizadas las obras al margen del servicio de ascensor antes citado, quedarán rehabilitadas todas las

cubiertas, portal, escaleras, patios interiores y al haberse incluido la segunda fase de la rehabilitación en el Fondo Estatal antes citado la rehabilitación será integral ya que afectará también a las fachadas. Se ha instalado también un sistema de aprovechamiento de la energía solar para el suministro de agua caliente a las viviendas, teniendo que solucionar la Oficina de Patrimonio los emplazamientos de las calderas complementarias que se han instalado en cada una de las manzanas o bloques de viviendas.

Interesa reflejar también que durante 2009 se prestó apoyo desde la Unidad de Estadística a la celebración de dos procesos electorales, por haberse celebrado las elecciones al Parlamento Autonómico el 1 de marzo y las correspondientes al Parlamento Europeo el 7 de junio.

### OBJETIVOS DEL EJERCICIO

Es de destacar que en el año 2009 se asumió la gestión de la Tarjeta Ciudadana Millennium, lo que repercutió de una forma importante en la gestión de las Oficinas de Atención al Ciudadano de María Pita y del Forum Metropolitano, así como a la Conserjería de María Pita, pertenecientes al Servicio de Interior.

En el año 2009 se han celebrado dos procesos electorales. El 1 de marzo las elecciones del Parlamento Autonómico y el 7 de junio las del Parlamento Europeo, gestionándose desde la Unidad de Estadística toda la organización administrativa y dotación de medios a las mesas electorales para que pudieran celebrarse sin incidencias dichos procesos, siguiendo siempre las instrucciones que la Junta Electoral de Zona señaló a través de la Secretaría General.

El presupuesto gestionado por el Área de Interior durante el año 2009 ascendió a la cantidad de 6.025.765,11 €, sin computar las cantidades de los productos o contratos que gestiona el Departamento de Contratación y que corresponden a otras áreas del Ayuntamiento, ni el capítulo I correspondiente a gastos de personal.

### COSTES

		2007	2008	2009
<b>Gastos de Personal</b>	Imputación Directa	2.720.754,42	3.114.953,22	3.264.528,50
<b>Gastos Corrientes</b>	Imputación Indirecta	1.260.053,26	1.550.750,44	1.593.837,15
	Imputación Directa	200.400,60	314.140,46	136.506,70
<b>TOTAL GASTOS</b>		<b>4.181.208,28</b>	<b>4.979.844,12</b>	<b>4.994.872,35</b>

### RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD

<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>

<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
Sección de Patrimonio y Reclamaciones Patrimoniales	P	Obras de mantenimiento edificios municipales (no viviendas)	249.191,02
		Obras de inversión edificios municipales (no viviendas)	912.544,44
		Vigilancia y seguridad edificios municipales (no viviendas)	574.978,6
		Arrendamientos viviendas y locales-Nuevos contratos	11
		Arrendamientos viviendas y locales-Subrogaciones	4
		Arrendamientos viviendas y locales-Resolución de contratos	31
		Viviendas-Obras de reparación	91.549,1
		Arrendamientos viviendas y locales-Abono gastos comunidad	27.349,58
		Arrendamientos viviendas y locales-Rentas importe	361.431,34
		Inventario de bienes muebles-Altas	188
		Inventario de bienes muebles-Bajas	999
		Reclamaciones-Expedientes estimados	175
		Reclamaciones-Expedientes desestimados	123
		Reclamaciones-Expedientes en trámite	206
		Reclamaciones-Promedio de tramitación (en meses)	2,5
		Reclamaciones-total presentadas	348
		Reclamaciones-Expedientes finalizados	298
Archivo administrativo	P	Clasificación. Núm. uds. de instalación	3.029

<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
		Consultas externas. Núm. fichas de consulta	178
		Préstamos a las depend. mcpales.	699
		Consultas internas. Datos teléfono, fotoc. enviadas	1.186
Conserjería	P	Gastos Prensa, Libros, Boletines	74.563,63
		Asistencia a Actos Protocolarios	212
		Gastos de Correo y Mensajería	419.999,09
Gestión económica y presupuestaria área interior	P	Núm. partidas gestionadas	63
		Presupuesto total gestionado	6.467.423,59
		Presupuesto total ejecutado	6.025.765,11
		Porcentaje de ejecución del Presupuesto Interior 2009, excepto capítulo I	93,17
Registro general María Pita (Asuntos Generales)	P	Número de entradas MARÍA PITA	51.045
		Número total de salidas María Pita	4.792
		Número de certificaciones, procedimientos abiertos	57
		Número proposiciones de procedimientos negociados	220
		Número de plicas procedimientos negociados	971
		Número de plicas de procedimientos abiertos	375
		Número total actuaciones	57.460
Unidad de Estadística	P	Volantes Padrón expedidos	44.867
		Certificados Padrón	14.170
		Corrección y modificación otros datos Padrón	1.866
		Cambios domicilio en el municipio	12.174

<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
		Cambios datos personales	10.041
		Altas procedentes extranjero	1.557
		Altas otros municipios España	7.492
		Altas de nacimiento	1.998
		Altas omisión	380
		Bajas al extranjero	432
		Bajas otros municipios España	8.327
		Bajas defunción	2.456
		Bajas inclusión indebida/duplicidad	546
		Baja por expulsión	7
		Baja por duplicado	21
		Bajas caducidad extranjeros no comunitarios	1.288
		Renovación bianual extranjeros no comunitarios	2.266
		Gestiones vía Internet Padrón	3.341
		Modificación Seccionado	1.216
		Modificación Direcciones	1.845
		Notificaciones Renovación extranjeros	3.298
		Certificados Padrón Históricos	1.035
		Tramitación de errores y notificaciones	27.889
		Altas y cambio denominación calles (callejero)	127
		Alegaciones cifras población	1.900
		Registro salida	5.582
		Elecciones Parlamento Europeo (mesas)	325

<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
		Elecciones Parlamento Europeo (locales)	108
		Elecciones Parlamento Europeo (notificaciones)	2.925
		Elecciones Autonómicas (mesas)	325
		Elecciones Autonómicas (locales)	108
		Elecciones Autonómicas (Notificaciones)	1.925
		Exposición Censo Electoral (2 elecciones)	225
		Certificados vía Internet con certificado digital	1.342
Información María Pita (Asuntos Generales)	P	Información, consultas presenciales, recogida documentos y correo	110.105
		Información y consultas telefónicas	11.400
		Compulsas documentos	21.204
		Recogida de plicas procedimientos abiertos	375
		Recogida plicas procedimientos negociados	971
		Número total actuaciones	144.055
Multas María Pita (Asuntos Generales)	P	Número de Cartas de Pago Multas de Policía	1.145
		Número notificaciones identificación conductor (desde septiembre 2008)	3.523
		Número total actuaciones	4.668
		Número total actuaciones	4.668
Parejas de hecho María Pita (Asuntos Generales)	P	Núm. de parejas de hecho gestionadas	39
		Núm. certificados parejas de hecho	78
		Oficios remisión a la Xunta	5

<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
		Núm. total actuaciones	122
Edictos María Pita (Asuntos Generales)	P	Núm. total de edictos procedentes de organismos externos para exponer y diligenciar	3.983
		Núm. total de edictos procedentes de departamentos internos para exponer y diligenciar	180
		Certificados edictos organismos externos	3.983
		Oficios remisión a organismos externos	3.983
		Total actuaciones	12.129
Tarjetas firma electrónica María Pita (Asuntos Generales)	P	Expedición certificados digitales	150
		Expedición comprobantes certificados por duplicado	300
		Oficios Remisión Real Fábrica Moneda y Timbre	12
		Número total actuaciones	462
		Oficios Remisión Real Fábrica Moneda y Timbre	12
		Número total actuaciones	462
Contratos Tarjeta Millennium Gestionados	P	Normales	6.380
		No empadronados	1.375
		Menores	1.120
		Duplicados	1.084
		Total	9.959
Bodas María Pita (Asuntos Generales)	P	Número de bodas celebradas	145
		Número de bodas canceladas	54
		Número total actuaciones	199
Registro General Forum	P	Número asientos registro entrada	8.743
		Compulsa de documentos	2.580

<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
		Número de actuaciones	11.323
Información Oficina Municipal del Forum	P	Información y consultas	37.520
Atención telefónica Oficina Municipal Forum	P	Número de llamadas atendidas	6.700
Colaboración de la Oficina Municipal del Forum con otras oficinas y centros municipales	P	Número de consultas atendidas	1.127
Padrón Municipal Forum	P	Número de volantes de residencia emitidos	12.653
		Número de volantes de convivencia emitidos	19.064
		Número de volantes de matrimonio emitidos	658
		Solicitudes de alta (por unidad familiar)	3.802
		Solicitudes de alta por nacimiento	380
		Solicitudes de baja por defunción	126
		Comparecencias extranjeros UE	69
		Solicitudes de renovación bianual de extranjeros	990
		Solicitudes de cambio de domicilio (por unidad familiar)	5.206
		Solicitudes de corrección o modificación de datos personales (por persona)	682
		Total gestiones Padrón	43.630
Tarjeta Millennium Forum	P	Total de contratos recogidos	7.775
Actividad Multas Forum	P	Expedición de cartas de pago	98



**INDICADORES**

<b>INDICADORES</b>			
<b>INDICADOR</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Edif. (no viviendas). Obras, mant. e inversiones	1.497.225,45	899.517,02	1.161.735,46
Edif. (no viviendas) Vigilancia y seguridad	585.240,08	635.061,51	574.978,6
Viviendas. Gtos. reparación	153.149,84	58.519,6	91.549,1
Conser. Gtos. correo y mensajería	518.225	507.940,96	419.999,09
Conser. Servicios protocolarios	240	252	212
Parejas de hecho	409	85	39
Número total de actuaciones edictos	12.517	12.476	12.129
Total altas Padrón de Habitantes	12.387	12.285	11.428
Total bajas Padrón de Habitantes	11.500	11.199	13.077
Renovación bianual extranjeros no comunitarios	1.540	1.751	2.266
Cambios domicilio en el municipio	12.531	12.255	12.174
Certificados Padrón	13.906	14.900	14.170
Volantes Padrón	72.502	67.108	44.867
Total gestiones Padrón	169.944	222.522	201.452
Núm. total de bodas solicitadas	199	156	199
Número de informaciones, recogida de documentos y correo, consultas presenciales y telefónicas	0	0	166.852
Número de compulsas documentos (Registro e Información)	0	0	23.784
Número documentos registrados en Ma Pita	78.894	63.886	55.837
Certificados Padrón históricos	0	0	1.035
Cambios datos personales	0	0	10.041
Modificación seccionado y distritos	0	0	1.216
Modificación direcciones	0	0	1.845
Altas y cambio denominación calles (callejero)	0	0	127

<b>INDICADORES</b>			
<b>INDICADOR</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Notificaciones renovación extranjeros	0	0	3.298
Comparecencias extranjeros UE	0	0	269
Tramitación errores y notificaciones	0	0	27.889
Alegaciones cifras población	0	0	1.900
Registro de salida	0	0	5.582
Tarjetas firma electrónica (Fábrica Moneda y Timbre)	0	0	150
Núm. total de parejas de hecho	0	0	39
Núm. cartas de pago multas y núm. notificaciones identificación conductor	0	0	4.668
Número de documentos registrados en Forum	0	0	8.743
Contratos Tarjetas Millennium M <sup>a</sup> Pita	0	0	9.959

## **CONCLUSIONES**

Se produjo un gran incremento en la actividad desarrollada por las oficinas de atención al ciudadano de María Pita y del Forum, derivado fundamentalmente de haberse asumido la gestión de la Tarjeta Ciudadana Millennium. En cuanto a Patrimonio hay que reflejar el apoyo dado a la Oficina de Rehabilitación para solucionar todas las incidencias que han ido surgiendo con los arrendatarios como consecuencia de la ejecución de la rehabilitación integral de las Viviendas del Carmen. Durante este ejercicio se siguió colaborando con el Servicio de Urbanismo y el Departamento de Servicios Sociales, acondicionando viviendas para que pudieran ser destinadas al realojo de expropiados como consecuencia de actuaciones urbanísticas municipales, especialmente para la apertura de la 3ª Ronda.

Se confirma una disminución en el número de parejas de hecho tramitadas, lo que se debe, sin duda, a la aprobación de la normativa que regula las parejas de hecho a nivel autonómico y que son gestionadas por la Consellería de Presidencia.

En lo relativo a la Gestión Económica, el importe de gasto ejecutado en 2009 ha sido de 6.025.765,11 €, siendo 63 las partidas presupuestarias gestionadas y el porcentaje de ejecución superó el 93%.

En el año 2009 se celebraron las elecciones para diputados de los parlamentos autonómico y europeo, prestándose desde este departamento todo el apoyo administrativo necesario para la organización de los colegios electorales, notificación de los componentes de las mesas y puesta al día del Censo Electoral.

## **Contratación**

*Responsable:* Varela Lafuente, José Luis  
*Dirección:* Plaza de María Pita, 1, 2ª planta  
*Teléfono:* 981184200, ext. 10079

## **MISIÓN**

La Oficina de Contratación fue creada en abril de 1969, con el propósito de agrupar de forma sistemática toda la contratación pública del Excmo. Ayuntamiento de A Coruña, que hasta entonces aparecía dispersa e incompleta, repartida entre los distintos departamentos municipales existentes en aquella época.

Hoy en día, se encuentra incluida en el Área de Interior, como un departamento dotado de autonomía, teniendo como misión principal garantizar plenamente la transparencia de la contratación administrativa, como medio para lograr la objetividad de la actividad del Ayuntamiento de A Coruña y el respeto a los principios de igualdad, no discriminación y libre concurrencia.

## **FUNCIONES**

1. Realizar toda la contratación administrativa municipal, de obras, servicios, suministros, limpiezas y concesiones aplicando la legislación vigente en cada momento.
2. Actualización y puesta al día en la legislación sectorial de contratación y estudio y recopilación de dictámenes de la Junta Consultiva, y jurisprudencia.
3. Dentro de los límites que autoriza la ley, simplificar, en lo posible, el procedimiento jurídico administrativo de la contratación, en aras a una mayor economía, celeridad y eficacia.
4. Coadyuvar en la realización efectiva de los planes de actuación marcados por los órganos de gobierno municipales, aunando los criterios de transparencia y publicidad, con los de una mayor concurrencia en las licitaciones que redunde en un mejor aprovechamiento de los recursos públicos. Concretamente en el año 2009 se produjo una economía de 3.652.614,93 € como consecuencia de las licitaciones celebradas en la tramitación ordinaria y de 1.681.830,62 € en la tramitación del Fondo Estatal de Inversión Local.

## **ÁREAS RESULTADO CLAVE**

Resumen de las tareas específicas desarrolladas durante el ejercicio 2009.

Además de las tareas habituales del Departamento, en este período han sido de destacar especialmente las relacionadas con la creación del **Fondo Estatal de Inversión Local** (FEIL) creado por Real Decreto Ley 9/08 de 28 de noviembre y con el **Fondo Estatal para el Empleo y la Sostenibilidad Local** (FEESL), creado por Real Decreto-Ley 13/2009, de 26 de octubre.

- El desarrollo del Fondo Estatal de Inversión Local (FEIL), creado por Real Decreto Ley 9/08 de 28 de noviembre y la participación del Ayuntamiento de A Coruña en el mismo, supuso un trabajo extraordinario en el que se licitaron y adjudicaron un total de 85 expedientes de obras por importe de 43.253.807,95 €.

- La creación del Fondo Estatal para el Empleo y la Sostenibilidad Local (FEESL) creado por Real Decreto-Ley 13/2009, de 26 de octubre, y la participación del Ayuntamiento de A Coruña en el mismo, conllevó un trabajo extraordinario para la licitación y adjudicación en el ejercicio 2010 de los 26.504.030,97 € que comprenden los 92 proyectos aprobados con cargo a este fondo durante el año 2009, con las consiguientes adaptaciones de los procedimientos a la legislación especial reguladora del Fondo, habiéndose desempeñado entre otras, las siguientes tareas:
  - Elaboración de los pliegos de condiciones específicos para el Fondo, que comprenden tanto obras como servicios y suministros.
  - Adaptación de las plantillas y modelos de informe e introducción de las mismas en el programa gestor de expedientes AUPAC.
  - Reorganización del personal existente y formación y supervisión del nuevo personal adscrito para los trabajos relacionados con el Fondo.
  - Colaboración con la Oficina Presupuestaria en la comunicación de datos y facilitación de documentación relativa al FEESL.
  - Seguimiento del calendario de plazos establecidos para cada fase del procedimiento.
  - Asesoramiento a los técnicos municipales y empresas licitadoras sobre la nueva normativa del FEESL.

**Como consecuencia del nuevo Real Decreto 817/2009**, de 8 de mayo, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público, y en aplicación del artículo 27 del mismo, se han incrementado las Mesas de Contratación, ya que la apertura de la documentación técnica se realizará en un acto público aparte de la apertura de la documentación administrativa.

<b>INDICADORES</b>			
<b>INDICADOR</b>	<b>2009 (tramitación ordinaria)</b>	<b>2009 (FEIL)</b>	<b>Total 2009</b>
Núm. total de contratos tramitados	191	85	
Presupuesto licitado	26.016.288,85 €	43.253.807,95 €	
Presupuesto adjudicado	22.363.673,92 €	41.571.977,33 €	
P. licitado-p. adjudicado (ahorro)	3.652.614,93 €	1.681.830,62 €	

#### **OBJETIVOS DEL EJERCICIO**

1. Colaborar con las restantes dependencias municipales en la resolución efectiva de las peticiones planteadas, ayudándoles a una más eficaz gestión

en la tramitación de los expedientes que les incumban en materia de contratación administrativa.

2. Controlar toda la actividad administrativa municipal en materia contractual, a través de las Mesas de Contratación, de las cuales en el año 2009 se celebraron 94 Mesas de Contratación, donde se supervisan los informes técnicos emitidos, hasta un total de 526 asuntos; y mesas de apertura de documentación administrativa, económica y técnica, de las que se han celebrado un total de 1.315.

## COSTES

		2007	2008	2009
<b>Gastos de Personal</b>	Imputación Directa	410.264,22	429.351,06	532.793,32
<b>Gastos Corrientes</b>	Imputación Indirecta	126.005,33	122.427,67	159.383,71
	Imputación Directa	0,00	0,00	0,00
<b>TOTAL GASTOS</b>		<b>536.269,55</b>	<b>551.778,73</b>	<b>692.177,03</b>

## RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD

<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
Concesiones	P	Núm. de concesiones	2
Contratos de asistencia	P	Número de contratos	56
		Importe licitación euros	6.451.529,69
		Importe adjudicación euros	5.861.169,67
		Ahorro: P. licitación/P. adjudicación euros	590.360,02
		Pendientes de adjudicar	0
Contratos de limpieza	P	Núm. de contratos	11
		Importe licitación euros	211.266,95
		Importe adjudicación euros	194.912,26
		Ahorro: P. licitación/P. adjudicación euros	16.354,69
		Pendientes de adjudicar	0
Contratos de obra	P	Núm. de contratos	67
		Importe licitación euros	16.673.198,67
		Importe adjudicación euros	13.808.245,55
		Ahorro: P. licitación/P. adjudicación euros	2.864.953,12

<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
		Pendientes de adjudicar	0
Arrendamientos	P	Núm. contratos	0
		Importe licitación euros	0
		Importe adjudicación euros	0
		Ahorro: P. licitación/P. adjudicación euros	0
		Pendientes adjudicar	0
Seguros	P	Núm. contratos	1
		Importe licitación euros	14.280
		Importe adjudicación euros	12.043
		Ahorro: P. licitación/P. adjudicación euros	2.237
		Pendientes adjudicar	0
Contratos de mantenimiento	P	Núm. de contratos	17
		Importe licitación euros	170.626,57
		Importe adjudicación euros	158.125,22
		Ahorro: P. licitación/P. adjudicación euros	12.501,35
Contratos de suministro	P	Núm. de contratos	36
		Importe licitación euros	2.245.386,97
		Importe adjudicación euros	2.079.178,22
		Ahorro: P. licitación/P. adjudicación euros	166.208,75
Contratos varios	P	Núm. contratos	1
		Importe licitación euros	250.000
		Importe adjudicación euros	250.000
		Ahorro: P. licitación/P. adjudicación euros	0
Adquisición vivienda	C	Núm. contratos	1
		Importe licitación	250.000
		Importe adjudicación	250.000
Fondo Estatal de Inversión	C	Contratos	85

<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
Local		Presupuesto licitación	43.253.807,95
		Importe adjudicación	41.571.977,33
		Imp. licitación - imp. adjudicación	1.681.830,62

**INDICADORES**

<b>INDICADORES</b>			
<b>INDICADOR</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Núm. total de contratos tramitados	245	235	276
Presupuesto licitado	21.599.058,45	42.917.646,85	69.270.096,8
Presupuesto adjudicado	19.588.317,45	39.406.088,32	63.935.657,25
P. licitado/p. adjudicado. Ahorro	2.010.767	3.511.558,53	5.334.445,55

**CONCLUSIONES**

--

## **Dirección de Planificación**

*Responsable:* Frías Pinedo, Isidro  
*Dirección:* Plaza de María Pita, 1  
*Teléfono:* Ext.10110

### **MISIÓN**

Promover el desarrollo e implantación de procesos y métodos orientados a la mejora de la gestión, a la búsqueda de la eficacia y la eficiencia, así como a la consolidación de una administración más accesible y próxima al ciudadano.

### **FUNCIONES**

- 1.- Impulsar y apoyar las iniciativas de los departamentos, dirigidas a la mejora en la calidad de los servicios públicos.
- 2.- Desarrollar procesos de evaluación de las unidades administrativas.
- 3.- Promover la implantación de metodologías que faciliten los procesos de autoevaluación.
- 4.- Diseñar e implantar un sistema integrado de información para la gestión.
- 5.- Evaluar, proponer y desarrollar proyectos de alto nivel tecnológico, haciendo especial hincapié en las innovaciones y repercusiones que puedan tener en el ámbito de la ciudadanía.
- 6.- Desarrollo de proyectos y/o metodologías innovadoras para el desarrollo de la Sociedad de la Información en la ciudad y su entorno.
- 7.- Implantación de la Administración Electrónica cumpliendo la Ley de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos.

### **ÁREAS RESULTADO CLAVE**

- Atención al Ciudadano
- e-Administración
- Sistemas de información corporativa
- Normalización de procesos, documentos...
- Calidad y Planes de Mejora
- Proyectos europeos

### **OBJETIVOS DEL EJERCICIO**

Control de Gestión:



- Racionalización de procedimientos en el Área de Urbanismo.
- Desarrollo de cuadros de mando en la organización municipal.

Observatorio Urbano

- Gestión del Panel de Indicadores. Mantenimiento del Sistema de Información del Observatorio Urbano. Elaboración de informe anual e informes parciales.
- Respuesta a las peticiones de informaciones y búsqueda de datos estadísticos por petición de áreas.
- Estudio y análisis de incorporación de nuevas áreas temáticas al panel de indicadores del Observatorio Urbano.

Innovación tecnológica

- Captar financiación del Plan Avanza y eModel para proyectos Administración Electrónica.
- Tarjeta ciudadana Coruña Millennium.
- Implantación de la Administración Electrónica.
- Páginas web de nueva creación.
- Seguimiento e implantación del GIS (Sistema de Información Geográfico).
- Coruña TV.
- Página web de turismo.

**COSTES**

		<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
<b>Gastos de Personal</b>	Imputación Directa	870.442,57	907.648,66	913.588,98
<b>Gastos Corrientes</b>	Imputación Indirecta	252.010,65	299.267,63	292.203,48
	Imputación Directa	1.090.520,94	1.204.015,20	1.164.051,77
<b>TOTAL GASTOS</b>		<b>2.212.974,16</b>	<b>2.410.931,49</b>	<b>2.369.844,23</b>

**RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD**

<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
010. Atención telefónica al Ciudadano	P	Núm. total de llamadas	599.470
		Núm. llamadas atendidas	543.387
		Núm. llamadas saturadas	28.236

<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
		Núm. llamadas fuera de horario	27.847
		Demandas de Servicio, sugerencias, reclamaciones e incidencias tramitadas	33.229
		Núm. peticiones información web recibidas	2.015
010. Gestión de demandas de servicio	P	Total demandas servicio (voluminosos, rec. selectiva)	20.971
C.G. Memoria de Gestión	P	% cumplimentación de la memoria por unidades	91,74
C.G. Gestión de Calidad	P	Certificaciones ISO 9000 vigentes	3
		Certificaciones ISO 14000 vigentes	3
		EFQM en curso	2
C.G. Racionalización de procedimientos	P	Núm. de departamentos implicados	2
I.T. Webs corporativas	P	Núm. de páginas servidas	90.000.000
		Núm. de webs en servicio	57
Gestión Administrativa	C	Núm. expedientes de gasto tramitados en el ejercicio	214
Sistema SyR (Sugerencias y Reclamaciones)	P	Comunicaciones SyR recibidas	5.913
		Comunicaciones Incidencias recibidas	6.346
Observatorio Urbano	P	% de indicadores actualizados	52,5
		Núm. de informes anuales	3
		Núm. de consultas recibidas y contestadas	11
Observatorio: distribución porcentual de indicadores por sectores	C	Demografía	6,2
		Sectores ambientales clave	22
		Transporte, movilidad y accesibilidad	4,5
		Espacio urbano	6,8
		Economía y empleo	19,2

<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
		Calidad de vida	32,8
		Información y participación ciudadana	6,8
		Sostenibilidad global	1,7

**INDICADORES**

<b>INDICADORES</b>			
<b>INDICADOR</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
% de unidades que han elaborado la memoria	100	100	94,74
Núm. de uds. admtvas. en proyectos de mejora	9	7	11
010 + Centralita. Núm. total de llamadas	568.188	603.222	596.237
010 + Centralita % llamadas atendidas	89,45	90,63	90,6
010 + Centralita. % llamadas saturadas	6,11	4,89	4,76
010 + Centralita. % llamadas fuera de servicio	4,44	4,48	4,64
010 Núm. total de reclamaciones	11.068	11.947	12.258
Núm. de Servicios Web Implantados (acumulado)	66	79	90
Núm. de webs en servicio (acumulado)	45	59	57
Núm. páginas servidas	86.500.000	91.000.000	90.000.000
Observatorio Urb. % indicadores actualizados	66,29	75,1	52,5

**CONCLUSIONES**

Cuadros de mando, se ha iniciado la implantación en departamentos ajenos a la Dirección de Planificación, planteándose en un primer momento en Gestión Tributaria y Recaudación, Informática y Personal.

En cuanto a racionalización de procedimientos, sigue subordinado a la implantación de la nueva plataforma de tramitación de expedientes.

Uno de los principales logros alcanzados en este ejercicio ha sido la puesta en marcha de una línea de proyectos orientados a la Administración Electrónica que nos permitirán ofrecer en el futuro gran cantidad de servicios a través de Internet, móvil, televisión, etc.

Se han captado ayudas por parte del Ministerio de Administraciones Públicas (MAP) y Ministerio de Industria, Turismo y Comercio (MITyC), para la puesta en marcha de proyectos de Administración Electrónica por valor de 401.367 euros. Entre los proyectos más relevantes que siguen esta línea de trabajo están:

- Unidad integral de prestación de Prestaciones Sociales- FASE I: Subvencionado por el MITyC y en cooperación con el Ayuntamiento de Arteixo, con el objetivo de informatizar los Servicios Sociales consolidando en un único repositorio lo que se denomina "expediente social único". Además se renovará la página web del servicio, dotándola de tramitación on-line.

Además, se han puesto en marcha numerosas páginas web con una imagen moderna y con un cumplimiento estricto de las normas de accesibilidad: (Coruña sin drogas, Concurso del día de Internet, Red de energía sostenible, Concurso fotográfico, Centro de orientación familiar, Coruña de cerca, presencia en redes sociales, etc). Por otra parte, se han implantado nuevos servicios que utilizan la firma electrónica de forma intensiva. Esto constituye un paso imprescindible para la necesaria implantación de la Administración Electrónica y en el objetivo de anticiparnos a la entrada en vigor de la Ley de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a la Administración Pública en 2010 (servicio de atención al ciudadano por chat durante campañas tributarias, servicio de alertas SMS para oposiciones y perfil del contratante).

Se han completado en su totalidad, los desarrollos informáticos para la implantación de la tarjeta ciudadana en los siguientes servicios: Museos científicos, Museo arqueológico, Tranvías. Se han distribuido alrededor de 120.000 tarjetas entre los ciudadanos.

En el terreno de los proyectos europeos el elemento más destacado ha sido la selección del proyecto URBANA-Coruña. En síntesis el objetivo del Proyecto URBANA-Coruña es la puesta en marcha de una serie de actuaciones encaminadas a la regeneración y desarrollo del Agra del Orzán mediante un crecimiento urbano equilibrado, sostenible, cohesionado y estratégico. La selección del mismo por parte de la Dirección General de Fondos Comunitarios, ha supuesto una importante contribución (8.003.513 €, con una tasa de cofinanciación del 70 por ciento) que permitirá un avance sustancial en este popular barrio de la ciudad. El nivel de ejecución del primer año ha sido muy elevado, a pesar de haberse iniciado su gestión con un desfase de tiempo grande en relación con el período de programación comunitaria.

En el año 2009 se ha continuado con la distribución de la Tarjeta Millennium, que se ha seguido desarrollando con fluidez dentro de un procedimiento diseñado para reducir al máximo las molestias a los ciudadanos. Este año se han distribuido un total de 54.413 unidades de tarjeta. La utilización de las tarjetas Millennium en Bibliotecas ha alcanzado el número de 23.793 usos, 79.888 en la ORA, 30 en Caja Municipal y 614 en Deportes. El importe total de las cargas del monedero municipal en 2009 ascendió a 100.161,95 euros.

### **ACTIVIDADES DEL SIT MUNICIPAL**

- Elaboración y contratación del Plan Cartográfico 2008-2009 para la obtención de ortofotografía y cartografía de referencia del municipio. Realización y distribución de la ortofoto 2008.

- Elaboración del nuevo Modelo de Datos Territorial de soporte al Plan Cartográfico 2008-2009.
- Participación en el Programa de Impulso del Urbanismo En Red. Proyecto cofinanciado por Red.es para la incorporación de las TIC en todas las fases de elaboración y desarrollo del planeamiento urbanístico. Digitalización y normalización del Plan General de 1998 y todas las modificaciones y planeamiento desarrollados en el período 1998-2008. Publicación en Internet para consulta del ciudadano de todo el planeamiento.
- Apoyo técnico y formativo a los procesos para la redacción y elaboración del Plan General de Ordenación Municipal: análisis gis, soporte técnico-informático, herramientas de colaboración y gestión documental, etc.
- Convenio con UNIÓN FENOSA. Distribución para el intercambio de información territorial.
- Elaboración y puesta en marcha del Procedimiento de Articulación y Actualización del Callejero Municipal.
- Establecimiento de un Inventario centralizado de información territorial.
- Soporte a las herramientas GIS municipales y apoyo técnico a la georeferenciación de diversa información municipal.

## **Gestión Tributaria**

*Responsable:* Quintairos Lorenzo, Elvira  
*Dirección:* c/ Franja, 20-22. Ático  
*Teléfono:* 981 184207 Ext.11101

### **MISIÓN**

El Servicio de Gestión Tributaria tiene como misión la obtención de recursos fundamentalmente de carácter tributario, que permitan la financiación del Presupuesto Municipal.

### **FUNCIONES**

Adjuntar los recursos económicos necesarios para el funcionamiento de los servicios, optimizando los medios de financiación de que dispone la entidad, mediante los servicios de gestión e inspección, en período voluntario, de impuestos, tasas, contribuciones especiales, sanciones y precios públicos que le correspondan al Ayuntamiento de A Coruña. Además la Jefatura de Servicio de Gestión Tributaria tiene encomendada, quizá como un resto de la antigua Jefatura de Servicio del Área Económica, la Gestión Económico-financiera de la función 611 del Presupuesto Municipal.

### **ÁREAS RESULTADO CLAVE**

Como consecuencia de las funciones descritas en el apartado anterior, las Áreas de Resultado Clave serán: Hacienda, Inspección, Información y Registro y la Gestión económico-financiera de las funciones correspondientes del Presupuesto Municipal.

### **OBJETIVOS DEL EJERCICIO**

1. Carga de autoliquidaciones web en la aplicación de rentas. Las autoliquidaciones de IVTM y IIVT a través de la página web funcionaron con normalidad a lo largo del ejercicio, y además a finales de año los datos de los de IVTM se cargaron en la aplicación de Gtwin. Parece que estamos en condiciones también de que se carguen las de IIVT, cargas que deberán de empezar a hacerse con normalidad a lo largo del 2010, para lo que sería necesario contar con un apoyo informático en el Servicio.
2. Plan de mejora de la Unidad de atención al contribuyente. Debido a los cambios de personal en la unidad de Información y Registro, en el mes de febrero se realizó un curso para los trabajadores de dicha unidad, con resultados muy positivos. Además a lo largo del ejercicio del 2009 se cambiaron procedimientos, modelos de solicitudes, etc., para intentar simplificar y agilizar trámites con la Unidad de Cementerios, con la Unidad de Policía y con Medioambiente. No obstante, esta Unidad sigue teniendo graves deficiencias. Sería más operativa para los ciudadanos y para los propios trabajadores si se pudiese contar con una persona que hiciese de primer filtro para indicar a los usuarios a dónde tiene que dirigirse, lo que no se puede hacer debido a la falta de espacio físico, espacio que cada vez se hace más necesario ya que el número de personas atendidas se ha incrementado casi en un 100% en los últimos dos años, lo que se ve claramente con los datos de entradas en el registro, que pasaron de unas 13.000 en los años 2006 y 2007 a 25.880 en el 2009, sin que el espacio ni el número de trabajadores haya variado. En la actualidad la información telefónica sigue siendo inexistente.

3. Convenio de colaboración catastral. En el 2009 se firmó el Convenio con el Catastro y a finales de año se adjudicó la asistencia técnica para ponerlo en marcha. Por lo tanto el 2010 será el primer ejercicio en el que esté vigente el convenio, lo que va a ser más cómodo para los ciudadanos y que además debería repercutir en el número de unidades fiscales de IBI de alta, así como en la agilidad para aprobar liquidaciones de años anteriores de dicho impuesto. Pero además el convenio debería de servir para racionalizar ciertos procedimientos municipales relacionados con unidades como Estadística o Urbanismo.
4. Dotar de personal a la Inspección de Tributos. El Departamento de Inspección de Tributos lleva un par de años sin Jefe de Departamento, situación que no debería prolongarse, ya que necesita un impulso en su gestión, así como comenzar a realizar labores de inspección sobre tributos que hasta ahora no se están realizando, como las vallas de obra, los vados de garajes, etc. Además sería necesario dotar de al menos un auxiliar más a dicho Departamento.
5. Cargas mensuales de catastro. Los ficheros mensuales con las variaciones catastrales que remite el Catastro, han cambiado de formato y a la vez la aplicación de GTwin se ha adaptado, permitiendo además generar liquidaciones de forma automática. Desde el mes de mayo del 2009 no se realizan estas cargas ya que la aplicación tiene un error. En el 2010 deberíamos de ponernos al día, a ser posible a través de un informático que conozca la aplicación y preste apoyo en las cargas.
6. Aplicación de IVTM. En el 2008 TAO hizo una presentación de una versión mejorada para trabajar con las unidades fiscales de IVTM, que entre otras cosas permite el acceso desde la misma a los datos de tráfico. Desde este Servicio se solicitó su incorporación al sistema de Gtwin pero seguimos con la versión antigua.
7. Adaptar las ordenanzas fiscales (y en su caso los cálculos del programa de rentas), a la nueva Directiva de Servicios. Las ordenanzas municipales a las que afecta dicha directiva deberían de estar modificadas en breve, y como consecuencia de dicha modificación las Ordenanzas Fiscales y de Precios Públicos tendrían que adaptarse a la nueva regulación.
8. Liquidación de depósitos previos a través de la web. Tras la incorporación de las autoliquidaciones de IVTM y IIVT a través de la página web municipal, el siguiente paso para hacer más accesible el sistema de liquidaciones y evitar desplazamientos de los ciudadanos a los mostradores de atención al público, es incorporar a la web la posibilidad de liquidar los depósitos previos por solicitudes de ocupaciones de vías públicas, reservas de espacios, aperturas de nichos, licencias de obras, etc.
9. Como todos los ejercicios se reitera la necesidad, cada vez mayor, de contar con un informático en el Servicio.
10. Por último un objetivo "doméstico": debido a los problemas de archivo así como al recorte de las partidas destinadas a material de oficina, se fija como objetivo del Servicio reducir el volumen de papel. Para ello se sustituirán las carpetillas de expedientes en todos los casos que sea posible, por hojas DIN A3, en las que se imprimirán directamente los datos de AUPAC de forma que tampoco se usen las etiquetas adhesivas que se pegan a dichas carpetillas. Por otra parte, en las unidades en que los procedimientos están plenamente consolidados se intentará que las notificaciones (al menos de los expedientes en que se conceden beneficios o devoluciones), se reduzcan a una sola hoja, notificando únicamente la Resolución y reduciendo al máximo el texto de los recursos.

**COSTES**

		<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
<b>Gastos de Personal</b>	Imputación Directa	1.519.387,51	1.514.815,98	1.785.270,02
<b>Gastos Corrientes</b>	Imputación Indirecta	572.751,48	734.566,00	730.508,69
	Imputación Directa	169.129,76	194.481,63	177.219,49
<b>TOTAL GASTOS</b>		<b>2.261.268,75</b>	<b>2.443.863,61</b>	<b>2.692.998,20</b>

**RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD**

<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
BENEFICIOS FISCALES	P	Núm. expedientes tramitados ejercicio actual	1.636
		Núm. expedientes tramitados ejercicio anterior	107
		Núm. resoluciones favorables	1.229
		Núm. resoluciones desfavorables	136
		Núm. expedientes pendientes, desistidos, caducados, etc.	124
		BASURAS. Núm. de expedientes tramitados	141
		IBI. Núm. expedientes tramitados	296
		IVTM. Núm. expedientes tramitados	1.034
		ICIO. Núm. expedientes tramitados	5
		IIVT. Núm. expedientes tramitados	8
		IAE. Núm. expedientes tramitados	31
DEVOLUCIÓN DE INGRESOS INDEBIDOS	P	Núm. expedientes tramitados ejercicio actual	282



<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
		Núm. expedientes tramitados ejercicio pasado	395
		Importe total devuelto 2009	280.393,39
		BASURA. Núm. expedientes tramitados	6
		IBI. Núm. expedientes tramitados	15
		IVTM. Núm. expedientes tramitados	209
		IAE. Núm. expedientes tramitados	6
		Otros. Núm. expedientes tramitados	46
LIQUIDACIONES	P	Núm. total liquidaciones, autoliquidaciones y recibos	377.752
		IVTM. Núm. recibos	128.942
		IVTM. Total importe recibos	12.535.131,42
		IVTM. Total importe de anulaciones	105.168,25
		IVTM. Total importe recaudado voluntaria	10.150.866,02
		IVTM. Porcentaje recaudado voluntaria	81,66
		IVTM. Número liquidaciones	181
		IVTM. Número autoliquidaciones	828
		IAE. Número recibos	4.252
		IAE. Total importe cuota municipal	10.378.038,1
		IAE. Total importe anulaciones	29.446,87
		IAE. Total importe recaudado voluntaria	9.679.825,87
		IAE. Porcentaje recaudado voluntaria	93,32
		IAE. Número liquidaciones	583
		IAE. Importe Liquidaciones	684.606,23

<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
		IAE. Número autoliquidaciones	19
		IBIU. Número recibos	152.999
		IBIU. Total importe recibos	47.066.458,94
		IBIU. Total importe anulaciones	1.125.350,65
		IBIU. Total importe recaudado voluntaria	42.274.224,48
		IBIU. Porcentaje recaudado voluntaria	92,02
		IBIU. Número liquidaciones	3.830
		IBIU. Importe liquidaciones	1.274.188,12
		IBIR. Número recibos	43
		IBIR. Total importe recibos	1.741,91
		IBIR. Total importe anulaciones	235,16
		IBIR. Total importe recaudado voluntaria	862,46
		IBIR. Porcentaje recaudado voluntaria	55,25
		ICIO. Número autoliquidaciones	1.090
		ICIO. Total importe autoliquidaciones	4.176.101,68
		ICIO. Número liquidaciones	31
		ICIO. Total importe liquidaciones	24.935,16
		BASURA INDUSTRIAL. Núm. recibos	13.432
		BASURA INDUSTRIAL. Total importe recibos	3.209.514,19
		BASURA INDUSTRIAL. Total importe anulaciones	28.942,96
		BASURA INDUSTRIAL. Total importe recaudado voluntaria	2.414.314,57

<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
		BASURA INDUSTRIAL. Porcentaje recaudado voluntaria	75,91
		BASURA INDUSTRIAL. Núm. liquidaciones	1.096
		BASURA INDUS. Núm. autoliquidaciones	21
		CEMENTERIOS. Núm. recibos	26.623
		CEMENTERIOS. Total importe recibos	515.534,84
		CEMENTERIOS. Total anulaciones	1.838,28
		CEMENTERIOS. Total importe recaudado voluntaria	433.536,71
		CEMENTERIOS. Porcentaje recaudado voluntaria	84,4
		CEMENTERIOS. Núm. liquidaciones	395
		ENTRADA VEHÍCULOS. Núm. recibos	2.795
		ENTRADA VEHÍCULOS. Total importe recibos	1.770.798,53
		ENTRADA VEHÍCULOS. Total importe anulaciones	4.524,97
		ENTRADA VEHÍCULOS. Total importe recaudado voluntaria	1.602.729,23
		ENTRADA VEHÍCULOS. Porcentaje recaudado voluntaria	90,74
		ENTRADA VEHÍCULOS. Núm. liquidaciones	108
		MERCADOS. Núm. recibos matrícula anual	1.356
		MERCADOS. Importe total matrícula	267.169,24
		MERCADOS. Núm. liquidaciones	158

<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
		KIOSCOS. Núm. recibos matrícula anual	336
		KIOSCOS. Importe total matrícula anual	37.880,04
		APARATOS EXPENDEDORES. Núm. recibos	150
		APARATOS EXPENDEDORES. Total importe recibos	18.987,04
		APARATOS EXPENDEDORES. Total importe recaudado voluntaria	17.297,8
		APARATOS EXPENDEDORES. Porcentaje recaudado voluntaria	91,1
		OCUPACION SUBSUELO. Total importe liquidaciones	31
		OCUPACIÓN SUBSUELO. Núm. liquidaciones	1.115.368,69
		EXTINCIÓN DE INCENDIOS. Núm. liquidaciones	15
		EXTINCIÓN DE INCENDIOS. Total importe liquidaciones	2.061,3
		DEPÓSITOS PREVIOS VARIOS CONCEPTOS. Número total	27.310
		DEPÓSITOS PREVIOS VARIOS CONCEPTOS. Importe total	7.869.755,18
		IIVT. Núm. autoliquidaciones	7.123
		IIVT. Núm. liquidaciones	4.005
		IIVT. Total importe autoliquidaciones	4.897.916,46
		IIVT Total importe liquidaciones	931.294,66
		IIVT. Total importe recaudado	4.838.656,83
		IIVT. Porcentaje recaudado	83
RECURSOS	P	Núm. expedientes año 2009	609

<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
		Núm. expedientes años anteriores	797
		Núm. expedientes resueltos año 2009	282
		Núm. expedientes resueltos años anteriores	712
		Núm. informes recursos ejecutiva	390
RECLAMACIONES TEAM	P	Núm. reclamaciones presentadas 2009	18
EJECUCIÓN RESOLUCIONES TEAM	P	Núm. resoluciones ejecutadas	28
EJECUCIÓN SENTENCIAS JUDICIALES	P	Núm. sentencias judiciales ejecutadas	8
CENSOS	P	Núm. total expedientes tramitados	2.508
INSPECCIÓN	P	NÚM. DE EXPEDIENTES	1.212
		BASURA. Importe liquidaciones	113.116,77
		BASURA. Importe recaudado	41.097,15
		IIVT. Importe liquidaciones	41.253,72
		IIVT. Importe recaudado	12.092,21
		ICIO. Importe liquidaciones	2.270.766,48
		ICIO. Importe recaudado	1.711.573,68
		Ocupación de terrenos	6.368,19
		Ocupación de terrenos, recaudado	6.368,19
		IAE. Importe liquidaciones	255,69
		IAE. Importe recaudado	70.244,13
GESTIÓN PRESUPUESTARIA	P	Importe gastos comprometidos cap. II	601.620,35
		Importe gastos comprometidos cap. VI	23.837,54
		Porcentaje de realización del presupuesto, cap. II	85,23

<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
		Porcentaje de realización del presupuesto, cap. VI	40,99
		Núm. de operaciones Precontabilizadas	312
		Núm. movimientos de cuenta de habilitación	433
		Núm. facturas registradas en Sicalwin	249
		Contratos menores	17
REGISTRO	P	Número total de movimientos	26.837
		Número movimientos registro entrada	25.880
		Número movimientos registro salida	957
		Núm. de personas atendidas en el mostrador	34.229
Punto de Información Catastral (P.I.C.)	P	Núm. solicitudes presentadas	37
		Núm. certificaciones emitidas	100
OTROS	P	Núm. solicitudes domiciliación postal tramitadas	718
		Núm. certificaciones e informes de tributación emitidos	1.659
		Núm. solicitudes de prórroga IIVT tramitadas	272

**INDICADORES**

<b>INDICADORES</b>			
<b>INDICADOR</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Costes de gestión (por cada 100 € de gasto)	1,68	1,75	1,87
Coste estimado por operación	4,31	4,45	4,71
Evolución de la presión fiscal	4	2,4	3

<b>INDICADORES</b>			
<b>INDICADOR</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Porcentaje ejecución del Presupuesto de Ingresos (conceptos gestionados por el Servicio)	98,79	105,42	95,57
Porcentaje de recaudación en voluntaria	94,65	90,3	98,79

## **CONCLUSIONES**

**PRIMERO.** El primero de los objetivos para el año 2009, descrito en la Memoria del 2008, hacía referencia a la aplicación de la Ordenanza Fiscal de compañías de telefonía móvil. Este objetivo no se ha cumplido debido por una parte a los recursos presentados contra dicha Ordenanza y por otra a que a lo largo del ejercicio, la Sala de lo Contencioso-Administrativo, Sección Segunda, del Tribunal Supremo, en Sentencia de 16 de febrero de 2009 desestimó el recurso de casación presentado por VODAFONE ESPAÑA, S.A., confirmando la Ordenanza Fiscal del Ayuntamiento de Badalona por la que se regulaban las tasas impuestas por dicho Ayuntamiento a las empresas de telefonía móvil. Debido a esta Sentencia del Tribunal Supremo se ajustó la Ordenanza Fiscal correspondiente a dicha sentencia. Por lo tanto en el 2010 habrá que requerir a las empresas para que presenten las declaraciones correspondientes.

**SEGUNDO.** El segundo de los objetivos descritos en la memoria del 2008, de implantación de autoliquidaciones de plusvalía en la web, se ha cumplido, incluso parece que en el último mes no sólo funciona en la página web la expedición de la liquidación sino también los cobros y el volcado de los datos en Gtwin. Para esto también se precisaría apoyo de un informático.

**TERCERO:** El tercero de los objetivos se refería a mejorar la Unidad de atención al contribuyente. Este objetivo se reitera para el 2010 ya que está pendiente como se explicó en los "Objetivos del ejercicio".

**CUARTO:** Por último el cuarto objetivo hacía referencia al convenio de colaboración catastral, objetivo que en parte también se reproduce en el 2010, ya que si bien en el 2009 se tramitó y firmó el convenio y se adjudicó el contrato de asistencia técnica para su ejecución, el 2010 será el año de la puesta en marcha del mismo, con la definición de los procedimientos y la obtención de los primeros resultados.

**QUINTO:** De las conclusiones que se pueden extraer sobre los "RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD" destacan los siguientes:

- El gran volumen de expedientes que se tramitan en el Servicio, con los consiguientes trámites que cada uno de ellos implica y la cantidad de documentos de entrada y salida. Además se ha incrementado considerablemente el número de personas atendidas en la Unidad de Información y Registro, pasando de algo más de 20.000 documentos de entrada a casi 26.000, y de una media de personas atendidas al día de 137,6 a una media de 142.6.
- El bajísimo porcentaje de recursos y rectificaciones de errores que se presentan frente al número total de liquidaciones expedidas, resultado del trabajo que año tras año se realiza con los diferentes padrones fiscales. Las 609 reclamaciones en total presentadas en el 2009 parece un número difícil de reducir si tenemos en cuenta las 377.752 liquidaciones emitidas.

- La bajada tanto del número como del importe de los depósitos previos, fundamentalmente debida al descenso del número de licencias de obras.
- Los porcentajes de recaudación se mantienen a pesar de la situación económica del año 2009, (incluso en IVTM se incrementó en unas centésimas), ya que si bien la tendencia en casi todos los tributos es a la baja, son porcentajes muy pequeños que no suponen una variación importante con respecto a los ejercicios anteriores. Incluso si nos atenemos a los "Indicadores y Ratios" (en donde se tiene en cuenta las cifras globales de derechos reconocidos e ingresos), el porcentaje total de recaudación se incrementó con respecto al año anterior.
- El resto de los indicadores también son positivos, aunque bajó el porcentaje de ejecución del presupuesto de ingresos, sigue estando muy alto, más del 95%, lo que en un año con una coyuntura económica complicada es todavía más de destacar. Por su parte se mantienen casi iguales los costes de gestión.

### **CONCLUSIONES**

El Servicio ha desarrollado sus funciones con normalidad durante el ejercicio, abordando nuevos proyectos y culminando sus tareas anuales con eficacia, sin que los indicadores de la gestión se resientan, sino que revelan un incremento de la actividad y la eficiencia, así como un incremento sostenido en la actividad financiera del Ayuntamiento: derechos liquidados, obligaciones reconocidas, recaudación, número de operaciones.

El número de recursos, así como de devoluciones de ingresos indebidos, revela un elevado nivel de rigurosidad en la aplicación de las normas y en la aceptación de los contribuyentes.



## **Informática**

*Responsable:* Fuentes López, Pablo

*Dirección:* Plaza María Pita

*Teléfono:* Ext. 1007

### **MISIÓN**

El Departamento de Informática Corporativa tiene una doble misión:

- Proveer al resto de la Organización del soporte y los servicios necesarios en relación a las Tecnologías de la Información (TI).
- Promover y proporcionar la correcta gestión de la seguridad de la información.

### **FUNCIONES**

#### 1. PLANIFICAR Y ORGANIZAR:

Definir las estrategias y tácticas adecuadas para que las TI se alineen de manera eficiente con los objetivos de la Organización, mediante la implantación y gestión de una estructura organizativa y tecnológica apropiada.

#### 2. ADQUIRIR E IMPLANTAR:

Identificar, desarrollar y adquirir las soluciones apropiadas de las TI, con el fin de integrarlas en los procesos de la Organización. Mantener y actualizar las soluciones existentes para garantizar que continúan satisfaciendo los objetivos de la Organización.

#### 3. ENTREGAR Y DAR SOPORTE:

Gestionar la continuidad y seguridad de los servicios de las TI, el soporte a los usuarios, así como la administración de los datos e instalaciones operacionales.

#### 4. MONITORIZAR Y EVALUAR:

Administrar el desempeño de los recursos de las TI, el control interno de los servicios de las TI y el cumplimiento del marco regulatorio aplicable.

### **ÁREAS RESULTADO CLAVE**

Las funciones desarrolladas por el Departamento de Informática Corporativa se orientan a las siguientes áreas del gobierno de las TI:

Alineación estratégica: Los objetivos de las TI estén vinculados con los objetivos de la Organización.

Entrega de valor: Las TI generen los beneficios esperados para satisfacer las necesidades de la Organización.

Administración de recursos: Optimización de la inversión y administración adecuada de los recursos de TI (aplicaciones, información, infraestructura y personas).

Administración de riesgos: Identificación de las amenazas y vulnerabilidades relativas a las TI y definición del riesgo residual.

Medición del rendimiento: Monitorización del uso de los recursos y la entrega de los servicios para evaluar la traducción de la estrategia en acciones adecuadas.

## **OBJETIVOS DEL EJERCICIO**

### **Primer objetivo: Formalizar:**

Si bien el ejercicio 2008, marcado por el cambio en la jefatura del Departamento, así como su inclusión en el Área de Planificación y Control de Gestión, puede resumirse como un año de transición (aunque con avances significativos), habiéndose logrado el objetivo de homogeneizar la gestión del Departamento bajo los criterios de la nueva jefatura y dirección, el ejercicio 2009 ha sido mucho más ambicioso en sus propuestas, sentándose las bases de un nuevo modelo de organización y funcionamiento del Departamento, con una visión más estratégica, centrada en la planificación a medio y largo plazo, y no sólo en la respuesta particular a las necesidades inmediatas.

Cabe recordar que en la sección "Recomendaciones y perspectivas futuras" de la Memoria de Gestión 2008, este Departamento señalaba su pretensión de definir un nuevo marco de trabajo que permitiera mejorar la contribución del Departamento a los objetivos de la Organización. Dicho marco se articularía en torno a tres ejes fundamentales:

- Formalizar las distintas actividades desarrolladas por el Departamento mediante la definición e implantación de un conjunto de procesos sistemáticos y documentados.
- Adoptar controles y métricas para valorar objetivamente la calidad de los servicios prestados.
- Alinear de manera eficiente las necesidades del negocio y las posibilidades que las tecnologías de la información (TI) ofrecen.

Se proponía entonces iniciar una profunda renovación en la manera de trabajar como vía hacia un escenario en el que, integrando procesos, personas y tecnología, el Departamento de Informática pudiese jugar un papel en la Organización proporcional a la dependencia que ésta tiene de sus servicios.

Se proponía también ofrecer a los técnicos del Departamento de Informática un entorno de trabajo con procedimientos operativos claros, mejor identificación de las tareas, mayores niveles de comunicación y mecanismos adecuados para compartir conocimientos.

Conscientes de la complejidad que implicaba la creación de un marco integral de esta naturaleza, con ramificaciones en las principales áreas de influencia de las TI en la Organización (alineamiento estratégico, entrega de valor, administración de recursos, administración de riesgos y medición del rendimiento), se decidió abordarlo como un conjunto progresivo de proyectos, iniciado en este 2009, y que tendrá su continuidad en los sucesivos ejercicios e irá cubriendo los distintos aspectos.

Es importante señalar que mientras se define y desarrolla este marco, el Departamento ha de mantener la respuesta operativa que la Organización requiere, lo que se traduce en restricciones en cuanto a disponibilidad de recursos humanos y

económicos y, en consecuencia, en cuanto a los plazos en que se irá materializando el nuevo marco de trabajo. Pese a ello, desde la jefatura del Departamento, y con el expreso apoyo de la dirección del Área, se identifica esta línea de actuación como estratégica para los próximos años.

Con esta visión, en marzo de 2009 nació el "Proyecto de mejora basado en ITIL"; adaptación a las particularidades del Departamento de Informática del conjunto de buenas prácticas ITIL, un estándar de facto, de reconocimiento internacional, para la formalización de las actividades de los departamentos de TI.

La fase de definición del proyecto (finalizada en septiembre) se tradujo en un documento final que recoge el establecimiento de 34 objetivos, identifica 52 oportunidades de mejora y propone 104 soluciones para cumplir con los objetivos. La implantación de estas soluciones, iniciada en el último trimestre del ejercicio, se desarrollará a lo largo del 2010 (en la sección "Recomendaciones y perspectivas de futuro" se enunciarán las soluciones más relevantes).

Para una mejor comprensión del alcance de este primer proyecto, se describen a continuación las 5 categorías en que se agrupan los 34 objetivos reseñados en el párrafo anterior:

- Capacitación y Gestión del conocimiento: Capacitar a los técnicos del Departamento en las buenas prácticas ITIL, sensibilizar al resto de la Organización sobre los beneficios de seguir estas prácticas y articular el conocimiento del Departamento mediante una KB (base de conocimientos).
- Incorporación sistemática de mejores prácticas: Adaptación al Departamento de las mejores prácticas recomendadas por ITIL en relación con el Service Desk (centro de atención de servicios del Departamento), la gestión de incidencias (resolución de cualquier interrupción en el servicio de la manera más rápida y eficaz posible) y la gestión de configuraciones (control e información de los elementos de la infraestructura de TI).
- Mejorar la visibilidad interna y externa: Transmitir a la Organización las actividades relevantes realizadas por el Departamento, conocer la opinión y necesidades de la Organización y aplicar ambos conceptos internamente en el Departamento.
- Mejorar la coordinación con el resto de la Organización: Consensuar con el resto de la Organización todos los aspectos relativos a TI.
- Planificación, seguimiento y evaluación: Definir los mecanismos y criterios que permitan evaluar el cumplimiento de los objetivos del proyecto.

### **Otros objetivos:**

En cuanto a las líneas estratégicas que ha desarrollado el Departamento a lo largo del ejercicio, lo que, en definitiva, constituye el contexto sobre el que aplicar el marco formal descrito previamente, cabría señalar las mismas seis directrices que ya se incluían en la Memoria del 2008.

- Gestión del personal de TI:

Promover los medios para generar la fuerza de trabajo necesaria para la creación y entrega de servicios de TI. Esta línea de actuación se considera crítica, ya que las personas son activos importantes, y la buena gestión de servicios de TI depende estrechamente de la motivación y competencia del personal.

En consonancia con el proyecto de mejora basado en ITIL, este año, a las habituales directrices tácticas de formación y autoformación de los técnicos del Departamento, se ha incorporado la obtención de certificaciones profesionales (*ITIL Foundation Certificate*), entendiendo esta jefatura que la alta cualificación de sus técnicos es la mejor garantía para que el Ayuntamiento disponga de un Departamento de Informática que ofrezca una respuesta adecuada a sus necesidades e impulse nuevas posibilidades en la generación de valor de los procesos de negocio.

- Adquirir, desarrollar y mantener el software aplicativo:

Proporcionar apoyo y capacidad a las operaciones de los procesos de negocio de forma apropiada mediante la identificación, adquisición, desarrollo y mantenimiento de las aplicaciones informáticas adecuadas.

Estas actuaciones, orientadas a garantizar que los requisitos del negocio se satisfagan con un enfoque efectivo y eficiente, se materializan en la definición de los requerimientos técnicos, de formación y de negocio, la evaluación de alternativas, la integración con la infraestructura y el resto de soluciones corporativas y la viabilidad económica.

- Adquirir y mantener la infraestructura tecnológica:

Garantizar que existe un soporte tecnológico continuo para las aplicaciones del negocio.

Esta línea de actuación se traduce en un enfoque planeado para adquirir, mantener y proteger la infraestructura de manera que se satisfagan los requerimientos funcionales y técnicos, contemplando incrementos futuros en términos de rendimiento y capacidad, costes de transición hacia nuevas plataformas, riesgos tecnológicos y vida útil de las inversiones.

- Garantizar la seguridad de los sistemas:

Mantener la integridad de la información y proteger los activos de TI, incluyendo el establecimiento de roles y responsabilidades de seguridad, políticas, estándares y procedimientos, así como monitorizaciones de seguridad, procedimientos de revisión para adoptar las acciones correctivas oportunas.

En definitiva, las actuaciones encuadradas en esta directriz pretenden proteger todos los activos de TI para minimizar el impacto en el negocio causado por vulnerabilidades o incidentes de seguridad.

- Gestionar el Service Desk:

Responder de manera oportuna y efectiva a las interrupciones o disminuciones de servicios de TI y a las solicitudes de los usuarios a través de la existencia de una función de Service Desk, que registre, escale a los técnicos, investigue y resuelva todas las comunicaciones remitidas por parte de los usuarios.

Los beneficios derivados de la existencia de una función adecuada de Service Desk incluyen el incremento de la productividad en los procesos de negocio gracias a la resolución rápida de incidencias y solicitudes.

- Garantizar el cumplimiento regulatorio:

Identificar el marco legal y regulatorio aplicable a las TI, con el fin de garantizar su correcta adecuación y, en consecuencia, la reducción de riesgos derivados por los tratamientos inadecuados de la información y el uso incorrecto de los activos de TI.

**COSTES**

		2007	2008	2009
<b>Gastos de Personal</b>	Imputación Directa	736.050,25	800.454,25	838.160,75
<b>Gastos Corrientes</b>	Imputación Directa	469.596,23	724.987,44	926.640,13
	Imputación Indirecta	252.010,65	285.664,55	278.921,50
<b>TOTAL GASTOS</b>		<b>1.457.657,13</b>	<b>1.811.106,24</b>	<b>2.043.722,38</b>

**RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD**

<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
Gestión del personal de TI	P	# cursos realizados	6
		Compartir conocimientos para minimizar dependencias individuales (# horas)	100
Adquirir, desarrollar y mantener el software aplicativo	P	Gestión de servicio de avisos SMS (# horas)	350
		# asistencias externas de soporte	10
		Generación de deudas en voluntaria (# tipos)	11
		Gestión de deudas en voluntaria (# horas programador)	88
		Trasposos de información de aplicaciones antiguas a nuevas (# horas de análisis)	66
		Trasposos de información de aplicaciones antiguas a nuevas (# horas de programador)	330

<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
		Resolución de consultas telefónicas sobre funcionalidades e incidentes del software (# horas de programador)	2.775
		Informatización de expedientes administrativos (# expedientes)	43
		Obtención de productos del Padrón (# trabajos entregados)	198
		Obtención de productos del Padrón (# horas programador)	286
		Implantación nuevas aplicaciones adquiridas a proveedores (# aplicaciones)	3
		Implantación nuevas aplicaciones adquiridas a proveedores (# horas análisis y programación)	784
		Desarrollo nuevas aplicaciones por el Departamento (# aplicaciones)	2
		Desarrollo nuevas aplicaciones por el Departamento (# horas programador)	381
		Mantenimiento aplicaciones corporativas desarrolladas (# horas programador)	1.460
		Mantenimiento aplicaciones departamentales desarrolladas (# horas programador)	0
		Estudio de nuevas herramientas (# horas)	910
		Mantenimiento aplicaciones corporativas desarrolladas (# horas programador)	1.590

<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
		Mantenimiento aplicaciones departamentales desarrolladas (# horas programador)	2.315
Adquirir, desarrollar y mantener la infraestructura tecnológica	P	Virtualización de la infraestructura (# horas)	150
		Actualización de infraestructura de red externa e instalación de acceso a Internet redundante (# horas)	130
		Análisis e instalación de soluciones VPN para conexión a red interna de edificios municipales nuevos con conexión a Internet (# horas)	70
		Instalación y mantenimiento de edificios con conexión ADSL a red interna (# horas)	35
		Mantenimiento del hardware de red de fibra óptica (# horas)	35
		# edificios municipales conectados a red interna por ADSL	18
		# edificios municipales conectados a red interna por fibra óptica	23
		# edificios municipales conectados a red interna por VPN	3
		Instalación y mejora de puntos wifi en edificios municipales (#horas)	170
		Instalación y mantenimiento de sistemas operativos en servidores (# horas)	150
		Gestión del PORTAL Presentation Server y clientes Citrix (# horas)	510

<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
		Gestión del Directorio Activo (# horas)	925
		Mantenimiento del servidor de disco (# horas)	370
		Gestión servidor de correo Exchange (# horas)	280
		Administración de servicios de red Windows (# horas)	170
		Administración servidores aplicaciones corporativas (# horas)	490
		Asistencia externa dispositivos de red (# horas)	56
		Mantenimiento descripción técnica de instalaciones (# horas)	12
		Propuesta para proyectos FEIL (# horas)	60
		Teléfonos (asistencia técnica y suministro de aparatos) (# asistencias)	355
		# asistencias externas de soporte	0
		Teléfonos (asistencia técnica y suministro de aparatos) (# horas)	0
		# asistencias externas de soporte	3
		Teléfonos (asistencia técnica y suministro de aparatos) (# horas)	1.430
Garantizar la seguridad de los sistemas	P	Mantenimiento y actualización infraestructura de seguridad (# horas)	810
		Gestión de backups y restauraciones	245
		# asistencias externas de soporte	2



<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
Gestionar el service desk y las incidencias	P	Instalación y actualización de equipos de usuario (# nuevos equipos)	321
		Instalación y actualización de equipos de usuario (# reinstalaciones por cambio)	140
		Instalación y actualización de equipos de usuario (# recuperaciones totales)	40
		Instalación y actualización de equipos de usuario (# instalaciones software)	625
		Instalación y actualización de equipos de usuario (# actualizaciones software)	120
		Instalación y actualización de equipos de usuario (# mantenimientos S. O.)	11
		Instalación y actualización de equipos de usuario (# asistencias software)	3.344
		Instalación periféricos (# instalaciones)	230
		Instalación y actualización de equipos de usuario (# asistencias hardware)	722
		Ampliación de recursos hardware en PC (# ampliaciones)	94
		Asistencia externa (consumibles, cableado y reparación máquinas) (# asistencias cableado red)	120
		Asistencia externa (consumibles, cableado y reparación máquinas) (# asistencias suministro consumibles)	980
		Asistencia externa (consumibles, cableado y reparación máquinas) (# equipos reparados)	399

<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
		# solicitudes de máquinas usuario	71
		# solicitudes mantenimiento documentación	160
		# solicitudes Portal del Empleado	220
		# otras solicitudes	2.592
		# copias de seguridad en equipos de usuarios	63
		# gestiones en ficheros en equipos de usuarios	0
Garantizar el cumplimiento regulatorio	P	Definición de criterios relativos a LOPD (# horas)	170
		# ficheros nuevos inscritos en el RGPD	0
		# ficheros modificados en el RGPD	0
		# ficheros cancelados en el RGPD	0
		Definición de criterios relativos a la prestación de acceso gratuito a Internet en lugares públicos (# horas)	190
		Regulación de licencias (# horas)	25

**INDICADORES**

<b>INDICADORES</b>			
<b>INDICADOR</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
# avisos registrados	5.113	5.663	6.988
# avisos resueltos	4.980	5.393	6.687
# avisos resueltos en menos de 1 día	2.425	1.628	1.618
# avisos resueltos en menos de 2 días	3.162	2.453	2.902
# avisos resueltos en menos de 3 días	3.371	2.755	3.350
# avisos resueltos en menos de 5 días	4.979	3.359	4.259

<b>INDICADORES</b>			
<b>INDICADOR</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
# avisos resueltos en menos de 7 días	4.008	3.818	4.814
# avisos resueltos en menos de 15 días	4.491	4.449	5.443
# avisos resueltos en menos de 30 días	4.726	4.772	5.851
# usuarios a los que se proporcionan servicios	1.786	1.956	2.139
# PCs existentes en el parque informático	0	1.320	1.390
# PCs renovados	0	170	321
# impresoras existentes en el parque informático	0	738	745
# servidores administrados en el CPD	0	53	56
# servidores en centro de respaldo	0	0	3
# edificios conectados por ADSL	0	27	18
# edificios conectados por fibra óptica	0	15	23
# edificios conectados por VPN	0	3	3
# edificios conectados a Internet (sin conexión al CPD)	0	4	4
# aplicaciones centralizadas mantenidas por el Departamento	0	101	105
# técnicos del Departamento (incluyendo contratados por, al menos, 1 año)	19	18	19
# pérdidas disponibilidad completa del CPD causadas por cortes suministro eléctrico, aire acondicionado, etc.	1	4	2
# ficheros inscritos en el RGPD	35	48	48
# procesos de formalización puestos en marcha	0	0	2

## **CONCLUSIONES**

La primera reflexión que sugiere el ejercicio 2009 es, a juicio de la jefatura del Departamento, la existencia de una nueva mentalidad emergente, caracterizada por la propuesta activa de mejoras y oportunidades.

Precisamente, dos de los grandes objetivos del proyecto de mejora del Departamento basado en ITIL son la visibilidad (conocer la opinión y necesidades de la Organización) y la coordinación con el resto de áreas municipales (consensuar actuaciones), entendiéndose que corresponde a este Departamento liderar el debate constructivo para alinear las TI con los objetivos del Ayuntamiento.

Muestra de ello pueden ser las 19 propuestas de proyectos tecnológicos para los fondos FEESL que el Departamento presentó a la Dirección del Ayuntamiento, abarcando áreas tan diversas como las infraestructuras tecnológicas, la movilidad sostenible, la mejora de los centros educativos, la mejora de los centros sociales o la mejora de la atención a ancianos y discapacitados.

Otro ejemplo puede hallarse en las visitas llevadas a cabo durante el año 2009 por parte de un responsable del Departamento de Informática a las Áreas de Urbanismo y Seguridad Ciudadana para conocer sus necesidades y carencias, y que tuvo como resultado la renovación de la totalidad del parque de equipos obsoletos.

Pero no sólo ha habido manifestaciones externas de este carácter más participativo del Departamento en la propuesta de mejoras. El propio proyecto de mejora basado en ITIL ha sido definido y consensuado por un equipo de trabajo compuesto por responsables y técnicos del Departamento, entendiéndose que era necesario cambiar la manera de trabajar para adaptarse a las nuevas exigencias, garantizándose además la participación equitativa de las tres secciones, de manera que fuese posible desarrollar soluciones válidas para todos. Incluso, la provisión de cuatro roles específicos que han surgido para el control de la correcta ejecución de las soluciones planteadas por el proyecto, se han cubierto de manera voluntaria por técnicos que han entendido que, con su participación, contribuirían a definir un mejor modelo de trabajo.

Este alto grado de participación de los técnicos del Departamento en la búsqueda de soluciones y mejoras ha sido motivo de reconocimiento y agradecimiento expreso por parte del Jefe del Departamento en diversas ocasiones y es, por tanto, su deseo que conste como parte de la primera conclusión del ejercicio.

En segundo lugar, en 2009 se ha vuelto a constatar lo ya expresado en la Memoria de Gestión de 2008, es decir, el notable incremento de la demanda de los servicios prestados por el Departamento. El dato más significativo a este respecto es el número de avisos registrados a través del Portal de Avisos durante el año: 6998, es decir, un 23,4% más que en 2008 y un 36,7% más que en 2007.

Cabe añadir que, proyectos como el de mejora basado en ITIL o las propuestas de proyectos para el FEESL, han implicado una importante carga de trabajo en términos de análisis y diseño de soluciones, por lo que se observa en este ejercicio un incremento significativo de trabajo de carácter no operativo y que no aparece reflejado en el volumen de avisos registrados.

No obstante, frente al creciente nivel de exigencia al que está sometido permanentemente el Departamento no se ha producido incremento alguno en su plantilla de técnicos, lo que, como se expondrá posteriormente en esta sección, conlleva una penalización en términos de tiempos de respuesta, pese a los síntomas de mejoría que, respecto al ejercicio previo, pueden observarse con la implantación de las primeras medidas del proyecto de mejora basado en ITIL.

Tras este preámbulo, y con la intención de ofrecer una visión integral y coherente de la actividad del Departamento, se abordarán a continuación las principales conclusiones del ejercicio vinculándolas con las 6 directrices de actuación indicadas en la sección "Objetivos del ejercicio".

### Gestión del personal de TI:

El Departamento considera la capacitación y motivación de sus técnicos como uno de los factores clave de éxito en el desarrollo de sus actividades. En este sentido, se considera prioritario complementar el esfuerzo continuo de autoformación con la realización de cursos.

La informática es una disciplina especialmente cambiante y, en consecuencia, los técnicos están sometidos a un elevado nivel de exigencia en términos de actualización, reciclaje y puesta en común de sus conocimientos.

A esta labor habitual de formación y reciclaje de conocimientos y aptitudes, se ha sumado este año la capacitación profesional, habiendo conseguido este Departamento un hito verdaderamente significativo en el ámbito de la gestión de servicios de TI, cual es la certificación de todos sus técnicos en la norma internacional ITIL, mediante la obtención del *ITIL Foundation Certificate*, una vez superado el correspondiente examen.

Este hecho, encuadrado dentro de los objetivos del proyecto de mejora del Departamento basado en ITIL, sitúa al Ayuntamiento en un lugar destacado en el ámbito de la gestión de servicios de TI dentro de la Administración Pública española.

### Adquirir, desarrollar y mantener el software aplicativo:

La tendencia que se ha venido adoptando en los últimos años en la Organización respecto al software aplicativo es la adquisición externa de aplicaciones, lo que ha provocado en el Departamento la necesidad de orientar sus funciones en esta materia en una doble dirección.

En primer lugar, proporcionando al resto de la Organización software especializado que cubra las necesidades de los usuarios que las aplicaciones externas no pueden atender.

En segundo lugar, en cuanto al software adquirido, dirigiendo lo que en términos del ciclo de vida clásico del software se corresponde con las etapas de análisis de especificaciones y diseño de alto nivel, instalación y mantenimiento de los productos desarrollados por proveedores externos. Esta labor es crítica debido a que permite al Departamento adquirir los conocimientos que el proveedor pueda transmitirle, de manera que la Organización se convierte, más que en un mero receptor del producto, en una parte activa del mismo, facilitando su participación en la incorporación de nuevos requerimientos y mejoras.

Por otra parte, el Departamento insiste en la necesidad de minimizar el número de aplicaciones existentes, buscando tratamientos comunes a necesidades operativas similares. Se identifica como una de las principales debilidades de la infraestructura de software aplicativo actual su excesivo número y heterogeneidad.

### Adquirir y mantener la infraestructura tecnológica:

En primer lugar, cabe señalar que se ha seguido, con especial énfasis, con la política de renovación del parque informático, en especial, del proporcionado a los usuarios, con objeto de reducir el grado de obsolescencia, habiendo sido más de 300 los equipos nuevos instalados.

En segundo lugar, se ha avanzado en el despliegue de fibra óptica para la interconexión de edificios municipales, habiéndose incorporado en 2009 a la red de fibra 8 nuevos centros. En la sección "Recomendaciones y perspectivas de futuro" se plantea la ampliación de la red de fibra que se llevará a cabo durante el año 2010.

En tercer lugar, han seguido siendo preocupantes las pérdidas de disponibilidad del CPD principal por causa de cortes en el suministro eléctrico. Es cierto que han sido menos que en el año 2008, pero este dato es anecdótico, puesto que podría haber sido similar o mayor si las circunstancias hubiesen sido más adversas. Se requiere una solución integral para la amenaza de la disponibilidad de servicios, en especial, para garantizar niveles de servicio relativos a la Administración electrónica. En la sección "Recomendaciones y perspectivas de futuro" se expone una propuesta prevista para el 2010 para abordar este riesgo.

### Garantizar la seguridad de los sistemas:

La seguridad siempre ha sido uno de los principios fundamentales de actuación del Departamento, entendiéndola, no como un fin, sino como un medio necesario para desarrollar adecuadamente los servicios. En este sentido se reconoce una mayor concienciación del resto de áreas de la Organización en materia de seguridad de la información, aunque la visión que tienen de la seguridad se aproxima más a una restricción obligatoria de los servicios que prestan, que a un requisito necesario para la correcta puesta en marcha del servicio.

Durante el año 2009, se ha hecho especial hincapié en la adopción de medidas de seguridad relativas al desarrollo de servicios vinculados a la Administración electrónica. En particular, marcando las directrices de la segmentación de redes, de manera que, la apertura de servicios y datos a Internet derivados del nuevo paradigma de relación entre Administración y administrados, no implicase una mayor probabilidad de que el sistema de información municipal fuese comprometido en su conjunto.

Por otra parte, desde que, en julio de 2009, el Ministerio de Política Territorial, hubiese publicado el borrador del Esquema Nacional de Seguridad, que finalmente derivó en la aprobación en enero de 2010 del Real Decreto 3/2010, este Departamento ha analizado con detenimiento las implicaciones y obligaciones que este nuevo marco traerá a la manera de entender y tratar la información corporativa, alineando las actuaciones particulares que a lo largo del ejercicio se han ido desarrollando con los fundamentos del Esquema. En la sección "Recomendaciones y perspectivas de futuro" se detalla con mayor precisión el alcance integral del Decreto y cuál será el papel y los objetivos del Departamento a lo largo del ejercicio 2010.

### Gestionar el Service Desk y las incidencias:

La primera conclusión del funcionamiento del Service Desk (AVISOS) es su consolidación definitiva como la principal vía de comunicación de avisos por parte de los usuarios al Departamento de Informática. Los cerca de 7000 avisos registrados durante el año 2009 (un 23,4% más que en 2008 y un 36,7% que en 2007), evidencia que se trata de la principal y mayoritaria vía de comunicación entre los usuarios y el Departamento de Informática.

Además de facilitar a los técnicos del Departamento la organización del trabajo, esta vía de entrada, junto con la gestión de incidencias asociada, permite realizar un seguimiento completo del progreso de la resolución de la misma, así como disponer de información para evaluar los tiempos de respuesta y los aspectos que deben mejorarse.

El proyecto de mejora basado en ITIL ha dedicado uno de sus directrices a la definición del Service Desk y de la Gestión de incidencias, tratando de adecuar el

funcionamiento del Departamento y de sus técnicos a las buenas prácticas que establece la norma ITIL, y a la vez, interpretando la norma ITIL a la realidad del propio Departamento.

Es conveniente diferenciar lo que es el Service Desk, una función, de lo que es la gestión de incidencias asociada, un proceso. En el primer caso, se trata de un grupo de personas que desarrollan un conjunto de actividades determinadas; en el segundo, de un conjunto de actividades que persiguen un determinado objetivo.

En términos de organización del Departamento, las principales modificaciones que plantea el proyecto de mejora basado en ITIL son:

1. Todo el personal del Departamento formará parte del Service Desk, es decir, además de otras ocupaciones, todos los técnicos resolverán avisos remitidos por los usuarios a través del Portal de Avisos.

2. Se identifican tres líneas de resolución, estructuradas en tres niveles operacionales según los conocimientos necesarios para actuar en cada una de ellas:

- Primera línea: Es una línea de información y comunicación. Atenderá el teléfono, clasificará, registrará todos los avisos recibidos e informará a los usuarios del estado de sus avisos pendientes. Además, podrá resolver cuestiones inmediatas y de escaso impacto, procediendo a escalar a la segunda línea aquello que no pueda resolver.

- Segunda línea: La formarán grupos de técnicos con capacidades heterogéneas y se ocuparán de los avisos que se puedan resolver consultando un KB (base de datos de conocimientos del Departamento), escalando a la tercera línea aquello que requiera una investigación para su resolución.

- Tercera línea: La formarán especialistas y se encargarán de temas que, por su complejidad o especificidad, no resulte posible o recomendable transferir el conocimiento para su resolución a la KB.

3. La estructuración en tres líneas refleja una organización del conocimiento, no de la asignación funcional de los técnicos, que podrán simultanear su trabajo en tercera línea, en aquellos temas de los que sean especialistas, y en segunda línea, en aquellos temas que, por distribución de trabajo, se les asigne.

4. La KB es el medio a través del cual se reducirá la dependencia de los técnicos, así como la excesiva verticalidad del Departamento en cuanto a la asignación de trabajo. Una de las consecuencias del proyecto de mejora de ITIL será la horizontalidad en las actuaciones del Departamento.

En cuanto a los tiempos de resolución, se constata con satisfacción que existe una mejora respecto al volumen de avisos resueltos en menos de dos días respecto al ejercicio anterior, entendiendo que las primeras soluciones adoptadas fruto del proyecto de mejora basado en ITIL están empezando a dar sus resultados.

El desarrollo de la KB debería ser clave para agilizar la respuesta del Departamento, lo cual se traducirá en un volumen cada vez mayor de avisos resueltos en menos tiempo.

Hay dos aspectos que conviene matizar a la hora de analizar los indicadores relativos al volumen de avisos en relación al tiempo de resolución. Por una parte,

podría interpretarse que respecto al año 2007 se ha producido una pérdida de calidad en la respuesta del Departamento, pero es importante tomar en consideración la tipología de avisos que se remitían entonces, puesto que en aquel momento el uso de los avisos se limitaba principalmente a la comunicación de incidencias o solicitudes relativas a los PC de los usuarios y de los consumibles, mientras que a partir de 2008 se amplió la tipología de avisos a cualquier solicitud o aspecto que interrumpiera el desarrollo habitual de las funciones del usuario, incluyendo la infraestructura, el acceso a aplicaciones corporativas, disponibilidad de servicios, etc.

La otra matización es que, si bien a juicio de la jefatura del Departamento, el proyecto de mejora basado en ITIL, con su más de un centenar de soluciones propuestas, servirá para lograr una gestión de servicios de TI de mayor calidad, la necesaria respuesta diaria y urgente que el Departamento debe ofrecer a la Organización, ralentiza la puesta en marcha de las soluciones propuestas, lo que, en definitiva, se traduce en una ralentización de los resultados y mejoras significativos.

### Garantizar el cumplimiento regulatorio:

Durante el año 2009 se ha continuado trabajando en la interpretación legal de diversos tratamientos de datos en relación a la LOPD, destacando el estudio llevado a cabo acerca de la realización de un inventario de actividades económicas.

Otro aspecto que ha tenido gran importancia en el ámbito legal que gestiona este Departamento, es la definición de un marco adecuado para la provisión de espacios de acceso wifi a Internet, de carácter público y gratuito, sin contravenir las recomendaciones de la CMT respecto a la posible distorsión del mercado de las telecomunicaciones. Este Departamento ha propuesto a la Dirección, un modelo que hace uso de las bibliotecas y centros cívicos municipales, de manera que, aprovechando la amplia cobertura de ambos servicios en los barrios de la ciudad, sea posible garantizar a los ciudadanos zonas de acceso wifi sin necesidad de contraprestación económica, publicidad, registro previo, restricciones de duración de las conexiones o límites de velocidad. En la sección "Recomendaciones y perspectivas de futuro" se detallan los objetivos y alcance de la propuesta realizada.



## **Intervención General**

*Responsable:* Fernández-Corugedo Colao, Carlos

*Dirección:* c/ Franja, 20-22, 2ª planta

*Teléfono:* 981 184207 Ext.11024

### **MISIÓN**

La Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local (LRBRL), regula, en el capítulo III del título X la organización de la gestión económica financiera en los municipios de gran población, previendo la creación de uno o varios órganos para el ejercicio de las funciones de presupuestación, contabilidad, tesorería y recaudación, y atribuyendo en todo caso la función pública de control y la fiscalización interna de la gestión económica y presupuestaria a la intervención General municipal.

Asimismo y de conformidad con lo expuesto anteriormente, el Ayuntamiento de A Coruña aprobó por Decreto de 28 de mayo de 2004 la reorganización de los Servicios Económicos Municipales. Según dicho Decreto se asignó a la Dirección de Planificación, Presupuestos y Control de Gestión, las funciones vinculadas al Presupuesto General, para lo que se creó la Oficina Presupuestaria; las funciones de contabilidad, además de tesorería y recaudación, a la Tesorería General; las funciones de gestión económica - financiera, tributaria y hacienda, al Servicio de Gestión Tributaria, y las funciones de control financiero, de eficacia e interventora, a la Intervención General.

La Intervención General tiene como misión la función pública de control y fiscalización interna de la gestión económico-financiero y presupuestaria, en su triple acepción de función interventora, función de control financiero y función de control de eficacia, que ejercerá con plena autonomía respecto de los órganos y entidades municipales y cargos directivos cuya gestión fiscalice, teniendo completo acceso a la contabilidad y a cuantos documentos sean necesarios para el ejercicio de dichas funciones.

El control interno respecto de la gestión económica en su acepción de función interventora, que comprende básicamente la intervención crítica o previa de todo acto, documento o expediente susceptible de producir derechos u obligaciones de contenido económico las llevan a cabo las Secciones de Ingresos y Gastos, respectivamente, mientras que corresponden a la Sección de Control Financiero las funciones de control interno en su acepción de control financiero.

### **FUNCIONES**

En base a lo establecido en los artículos 213 y siguientes del Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales (TRLRHL), el control y fiscalización tienen por objeto el control interno respecto de la gestión económica del Ayuntamiento, de los organismos autónomos (IMCE) y de las sociedades mercantiles (EMALCSA y EMVSA) de él dependientes, en su triple acepción de función interventora, función de control financiero y función de control de eficacia.

- La función interventora tiene por objeto fiscalizar todos los actos que den lugar al reconocimiento y liquidación de derechos y obligaciones o gastos de contenido económico, los ingresos y pagos que de aquellos se deriven y la recaudación, inversión y aplicación, en general, de los caudales públicos administrados, con el fin

de que la gestión se ajuste a las disposiciones aplicables en cada caso, y comprende: la intervención crítica o previa de todo acto, documento o expediente susceptible de producir derechos u obligaciones de contenido económico o movimiento de fondos de valores, la intervención formal en la ordenación del pago, la intervención material del pago y la intervención y comprobación material de las inversiones y de la aplicación de las subvenciones.

- La función de control financiero comprueba el funcionamiento en el aspecto económico - financiero de los servicios, informando acerca de la adecuada presentación de la información financiera, del cumplimiento de las normas y directrices que sean de aplicación y del grado de eficacia y eficiencia en la consecución de los objetivos previstos. Se realiza por procedimientos de auditoría de acuerdo con las normas de auditoría del sector público. Los resultados de los controles efectuados se hacen constar por escrito.

- La función de control de eficacia tiene por objeto la comprobación periódica del grado de cumplimiento de los objetivos, así como el análisis del coste de funcionamiento y del rendimiento de los respectivos servicios e inversiones.

## INGRESOS

### Funciones

La fiscalización en materia de ingresos se efectuó durante el ejercicio 2009 teniendo en cuenta lo establecido en el TRLRHL, artículos 213 y siguientes y la distribución de funciones que la LRBR introduce en las entidades locales a las que resulta de aplicación el régimen de organización de los municipios de gran población.

Las actuaciones de control de tales derechos e ingresos se llevaron a cabo realizando las siguientes tareas:

1. Verificación del cumplimiento de la legalidad tanto en los procedimientos de gestión que hayan dado lugar al reconocimiento, liquidación, modificación o extinción de derechos, como en la realización de cualquier ingreso público, y a este respecto, se comprobó:

- a. Que el derecho económico es reconocido y liquidado por órgano competente de acuerdo con las normas en cada caso aplicables, así como su aplicación al concepto presupuestario adecuado.
- b. Las posibles causas de la modificación de los derechos, así como los aplazamientos y fraccionamientos de las deudas liquidadas.
- c. Las causas que dan lugar a la extinción del derecho, ya sean por cobro, prescripción, compensación, condonación, insolvencia, anulación u otra causa.
- d. Verificación documental de los requisitos exigidos para la obtención de bonificaciones y exenciones tributarias.

2. Verificación de la legalidad respecto de la devolución de ingresos indebidos. En las devoluciones de ingresos indebidos se comprobó que el acuerdo de devolución fue dictado por el órgano competente y que la imputación presupuestaria fue la adecuada. Además se controló:

- a. Que la ejecución de la devolución se ajustó al reconocimiento del derecho a la misma.

- b. Que el ingreso efectivamente se realizó y no había sido objeto de devolución anterior.
- c. Que el pago se realizó a perceptor legítimo y por la cuantía debida.

Por una parte, y en todos aquellos expedientes que requerían la aprobación de la Alcaldía mediante Decreto, o por Resolución por delegación de la Junta de Gobierno Local o Decreto Directivo, el trabajo se documentó y desarrolló en plantillas o informes tipo de fiscalización y, cuando el asunto a tratar así lo exigía, en informes complementarios en los que se reflejaron todos aquellos aspectos que, a juicio de la Intervención General y dentro de la labor de la fiscalización limitada previa definida anteriormente, resultaron necesarios para, o bien dar conformidad a la propuesta remitida o, en caso contrario, proceder a la emisión de informe de disconformidad o formulación de reparo de legalidad.

Estas plantillas de fiscalización se clasificaban en tres grupos:

- a. Altas o bajas.
- b. Expedientes de bonificación o exención.
- c. Expedientes de devolución de ingresos indebidos.

Por otra parte, todos aquellos asuntos de contenido económico que requerían la aprobación de la Junta de Gobierno Local o Pleno fueron fiscalizados antes de su toma en consideración por estos órganos colegiados, sin plantilla alguna, mediante informe particular del Interventor General o de las Jefaturas de Sección, Departamento, o Servicio con el visto bueno de aquél.

## GASTOS

### Funciones

En virtud de lo establecido en el TRLRHL, artículos 213 y siguientes y en la distribución de funciones establecida por la LRBR, la función interventora sobre los gastos y obligaciones comprende como principales tareas las siguientes:

1. Intervención crítica o previa de todo acto, documento o expediente susceptible de producir obligaciones de contenido económico o movimientos de fondos o de valores y a este respecto, implica la comprobación de los siguientes extremos:
  - a. Que el crédito sea suficiente y adecuado a la naturaleza del gasto propuesto.
  - b. Que el gasto sea autorizado por órgano competente de acuerdo con la normativa aplicable y los acuerdos de delegación vigentes en relación con cada fase de gasto (autorización, compromiso, reconocimiento de la obligación o expedición de la orden de pago).
  - c. Que el procedimiento de contratación es adecuado al importe y naturaleza del gasto, dando lugar a un compromiso de gasto adquirido de conformidad con el ordenamiento jurídico.
  - d. Comprobación de justificantes que acrediten la realización de la prestación con carácter previo al reconocimiento de una obligación a favor de un tercero.
  - e. En las peticiones de fondos con el carácter de "a justificar" por parte de las distintas habilitaciones de pagos, se verifica, además, que no existieran peticiones anteriores pendientes de justificar y que el importe de lo solicitado se ajusta a los porcentajes establecidos y que, en su caso, se han practicado los descuentos que procedan.

- f. En los anticipos de caja fija se revisó que las provisiones iniciales de fondos se adecuaron a las instrucciones dictadas al efecto y hubieran sido presentadas las oportunas liquidaciones antes de proceder a fiscalizar las reposiciones.
- g. En las transferencias corrientes y de capital a otras personas o entidades, públicas o privadas se verifica también el procedimiento de concesión, y particularmente que los beneficiarios de las mismas no tengan otras subvenciones pendientes de justificar y que cumplen con los requisitos establecidos en las correspondientes Ordenanzas y en la Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones y Real Decreto 887/2006, de 21 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley General de Subvenciones como en las Bases de ejecución del Presupuesto.
- h. Y, en general, la adecuación de todos los actos, documentos y expedientes (de contratación, personal, patrimoniales, urbanismo, convenios, etc.) a la normativa que les sea aplicable en cada caso.

2. Intervención formal de la ordenación del pago, comprobando su realización por órgano competente y de acuerdo con obligaciones previamente reconocidas y fiscalizadas.

3. Intervención y comprobación material de las inversiones, mediante la asistencia a los actos de recepción de obras, servicios y suministros, función que ha seguido incrementándose durante 2009 y comprobación de expedientes al objeto de detectar posibles omisiones de trámites y actuaciones esenciales.

Para facilitar y sistematizar en la medida de lo posible el ejercicio de estas funciones y en virtud de la naturaleza de los expedientes remitidos, se continuó con el proceso de elaboración de informes tipo, y de directrices de orden interno a seguir en las que se plasmaran los extremos a fiscalizar exigidos legal o reglamentariamente, documentos que se utilizaron a lo largo de 2009 y que conservan actualmente su validez, con las actualizaciones pertinentes.

No obstante y al igual que se manifestó respecto a la Sección de Ingresos, los expedientes que por su cuantía o naturaleza requirieron la aprobación por parte de los órganos colegiados fueron fiscalizados, antes de su sometimiento a consideración de los mismos, con o sin la utilización de este tipo de informes, mediante informe particular del Interventor General o por las Jefaturas de Sección, de Departamento o de Servicio con el visto bueno de aquél.

Entre las funciones realizadas a lo largo del pasado ejercicio, merece especial mención los trabajos que se desarrollaron con motivo de la entrada en vigor el día 3 de diciembre del Real Decreto-Ley 9/2008, de 28 de noviembre por el que se creó el Fondo Estatal de Inversión Local (FEIL) para financiar la realización de actuaciones urgentes en el ámbito municipal en materia de inversiones generadoras de empleo. Se realizó una importante tarea de colaboración en la confección de los pliegos de cláusulas administrativas y asistencia a las mesas de contratación y recepciones, así como en otras actuaciones, aparte de reuniones llevadas a cabo con la participación de la Intervención General y dentro de la propia dependencia, sobre determinadas cuestiones surgidas como consecuencia de la tramitación de los expedientes y de las que se derivaron instrucciones y directrices a seguir. Las propuestas se despacharon siempre dentro de los plazos fijados en la Instrucción conjunta de la Intervención, Tesorería y Dirección de Hacienda, Interior y Servicios Generales de 23 de enero de 2009, tanto por lo que respecta a las generaciones de crédito derivadas de los compromisos firmes de aportación del Ministerio de Política Territorial, como a la fiscalización de los documentos contables de autorización, compromiso, reconocimiento de la obligación y órdenes de pago, así como la

fiscalización de las certificaciones finales de obra, proyectos modificados y otros aspectos relacionados con los expedientes de contratación.

También merecen ser tenidas en cuenta otras funciones realizadas:

- Participación en jornadas, comisiones y reuniones de cara a la inminente implantación de la administración electrónica para la tramitación de expedientes de gastos.
- Tareas de asesoramiento, principalmente a los técnicos de gestión de las distintas áreas municipales, sobre imputaciones presupuestarias, tramitación de expedientes, procedimientos, documentación de necesaria incorporación a los mismos y otros aspectos, atendiendo en este sentido las múltiples consultas formuladas durante el ejercicio.
- Otras tareas de asesoramiento a distintos órganos, servicios y dependencias municipales.

Estas dos últimas funciones constituyen en la práctica una parte importante de las funciones desarrolladas por la Intervención, por cuanto implican no solo la dedicación de una buena parte de la jornada laboral, sino porque contribuyen de forma decisiva a la adecuada gestión de muchos expedientes.

- Elaboración de informes y fichas de seguimiento y comprobación de los expedientes de rehabilitación de edificios y viviendas y de modificación de contratos de obra, cada vez más numerosos.

## CONTROL FINANCIERO

### Funciones:

Control del funcionamiento de los Servicios con habilitación autorizada de anticipos de caja fija y de pagos "a justificar" y de las subvenciones concedidas o convenios formalizados por el Ayuntamiento.

#### 1. Habilitaciones de pagos "a justificar" y anticipos de caja fija.

En 2008 se implantó el sistema de anticipos de caja fija, regulados en la Base 12ª bis de las de ejecución del Presupuesto y en el acuerdo de la Junta de Gobierno Local de 21 de diciembre de 2007, que aprobó, en desarrollo de la citada Base, las normas reguladoras de los mismos para su implantación a partir del día 1 de enero de 2008.

Asimismo se puso en funcionamiento un módulo específico (SicalAcf), integrado con el Sicalwin para el tratamiento contable de estas habilitaciones.

Las funciones de la Sección de Control Financiero, respecto a las cuentas justificativas de las habilitaciones de pagos "a justificar" y anticipos de caja, se efectuó en dos fases: a) fiscalización previa limitada de las cuentas justificativas presentadas por los distintos habilitados, como requisito previo a su aprobación y a la tramitación de nuevos pagos "a justificar" y reposiciones de fondos y, b) control y fiscalización posterior y plena de las cuentas justificativas utilizando técnicas de muestreo.

En resumen, los aspectos que se comprobaron en ambas fases, se refunden en:

- a. El cumplimiento de la normativa que resultase de aplicación a la gestión objeto de control.
- b. El adecuado registro y contabilización de las operaciones realizadas y su fiel y regular reflejo en las cuentas conforme a las disposiciones aplicables.

Dichas tareas se realizaron mediante procedimientos sistematizados en modelos internos, de los que se han obtenido los datos a reflejar en los informes a las liquidaciones presentadas, tanto en fase de fiscalización previa limitada, como posterior. En este sentido, se ha incidido en la solicitud de aclaraciones o advertencias sobre aspectos de las cuentas justificativas que pudieran afectar a las declaraciones fiscales, correlación, a efectos de grabación, de las operaciones comerciales con sus respectivos proveedores, procedimientos de contratación seguidos, aplicaciones presupuestarias, plazos de presentación de las justificaciones y otros más.

### 2. En materia de subvenciones:

Con carácter general, las funciones desempeñadas por la Sección consistieron en la verificación del cumplimiento de la normativa aplicable, es decir, las Ordenanzas municipales correspondientes, la Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones, Real Decreto 887/2006, de 21 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley y Bases de ejecución, así como de las respectivas convocatorias específicas de subvenciones tramitadas por los servicios gestores.

Se han realizado tareas de control permanente de la gestión y justificación de las subvenciones concedidas por el Ayuntamiento, centralizando el seguimiento de las fases de gestión de los expedientes a través de la información extraída del soporte contable y de la documentación recibida de los servicios gestores, incluidos en esta última, los informes y certificados de cierre de los expedientes de justificación de subvenciones que a dichos servicios corresponde expedir.

Trabajos de revisión de los expedientes de cierre de las subvenciones mediante el análisis y comprobación de los informes de justificación y la documentación anexa que se especifica en los mismos elaborada por los beneficiarios, con especial atención a la concurrencia de subvenciones otorgadas por distintos servicios a una misma entidad y certificados de cierre de los expedientes cumplimentados por los servicios gestores, según los modelos tipo elaborados en 2008 adaptados a las exigencias de la Base 11ª de las de ejecución del Presupuesto y a la normativa vigente en materia de subvenciones.

Por otra parte se realizaron trabajos encaminados a dar cumplimiento a la obligación de suministrar información sobre las subvenciones concedidas por las entidades que integran la Administración Local a la Base de Datos Nacional De Subvenciones (BDNS), fundamentalmente de recopilación de información para la puesta en marcha, en su día, del módulo de gestión de subvenciones integrado con el SicalWin que permita refundir toda la información al respecto, tanto a efectos de control como de concreción de los contenidos y alcance de la información a suministrar a la BDNS.

Al incorporarse nuevos servicios (Empleo, Juventud, Normalización Lingüística, etc.) a la gestión y concesión de transferencias corrientes y de capital a partir de 2008, se ha incrementado durante 2009, el número de expedientes recibidos y revisados y, como consecuencia, el volumen de información manejada.

3. De asesoramiento.

Solicitado tanto en materia de habilitaciones (problemas o dudas en la gestión y aclaración de aspectos puestos de manifiesto en requerimientos e informes, siempre teniendo en cuenta que las decisiones a adoptar corresponden a los servicios gestores; de información a incorporar en las cuentas justificativas, sobre el tratamiento contable, etc.), como de subvenciones (se han atendido consultas sobre justificación de determinados aspectos de la subvención concedida y sobre las instrucciones dictadas y los modelos de cierre de justificaciones a cumplimentar por los servicios gestores, en un volumen superior al del pasado ejercicio como consecuencia del incremento de éstos últimos).

**ÁREAS RESULTADO CLAVE**

De las funciones descritas en el apartado anterior, el área de resultado clave será el control y fiscalización de gastos e ingresos para que cada expediente se adapte a las disposiciones legales y reglamentarias y a los acuerdos, resoluciones y decretos adoptados en cada caso, y el control interno o financiero.

**OBJETIVOS DEL EJERCICIO**

Examen y definición permanentes del contenido y alcance de la función interventora y desarrollo de una metodología de trabajo que permita el desempeño cada vez más eficiente del control y fiscalización de actos, documentos y expedientes de contenido económico, así como la adaptación de las competencias de la Intervención General a los límites fijados legalmente y los establecidos en las Bases de ejecución del Presupuesto, en las que entre otras cosas se dispone que la función pública de control y fiscalización interna de la gestión económica financiera y presupuestaria, en su triple acepción de función interventora, función de control financiero y función de control de eficacia, corresponderá a la Intervención General Municipal.

En este sentido, se mantiene la referencia a la fiscalización previa limitada, a tenor de lo establecido en el artículo 219 del TRLRHL, basada en la Resolución de 2 de junio de 2008 de la Intervención General de la Administración del Estado, por la que se publica el acuerdo del Consejo de Ministros de 30 de mayo de 2008, por la que se da aplicación a la previsión de los artículos 152 y 147 de la Ley General Presupuestaria, respecto al ejercicio de la función interventora en régimen de requisitos básicos y que sustituye al aprobado por el Consejo de Ministros de 1º de marzo de 2002 (BOE del 12), con el objeto de desarrollar los contenidos mínimos legales en que ésta iba a consistir, mediante la elaboración de una serie de informes tipo en función de la naturaleza de los gastos sometidos a control y fiscalización de la Intervención General.

INGRESOS

Objetivos:

Durante el ejercicio 2009 se ha continuado con la labor de definición de diferentes documentos o informes tipo para la sistematización de tareas, es decir, actualizando y desarrollando nuevas plantillas, protocolizando, en la medida de lo posible la labor de fiscalización, lo que ha permitido desempeñar eficazmente la función interventora, comprobando en su totalidad los documentos susceptibles de ser fiscalizados previamente, de acuerdo con la legislación vigente, y dejando abierta la posibilidad de profundizar el desarrollo de métodos de trabajo tendentes

a completar la función de control interno con los otros aspectos legalmente previstos.

Al considerarse adecuado el sistema establecido y atendiendo a las funciones reservadas por el ordenamiento jurídico a la Intervención General, se seguirá desarrollando durante el próximo ejercicio la metodología de trabajo emprendida, lo que posibilitará tanto la observancia de los elementos esenciales a controlar en cada actuación, como la posibilidad de ampliar el ejercicio de este control a cualquier funcionario adscrito a la Intervención, siempre en el ámbito de su categoría profesional, sobre todo si se tiene en cuenta el importante incremento en el número de expedientes remitidos para su fiscalización.

Se fija asimismo, como objetivo a conseguir, la implantación de un registro de ingresos común para todos los centros gestores, Intervención y Contabilidad, con la finalidad de agilizar la tramitación de los diferentes expedientes y permitir llevar un control más exhaustivo de los mismos. Dicho registro permitiría localizar el estado de tramitación de los expedientes en cada momento; ello sin perjuicio de la futura implantación de la administración electrónica en los procedimientos de ingreso.

### GASTOS

#### OBJETIVOS

El objetivo principal del ejercicio, como en años anteriores y en virtud de las atribuciones conferidas al órgano de fiscalización y control, fue profundizar en algunos aspectos de las tareas encomendadas legalmente, así como desarrollar métodos de trabajo tendentes a completar la función de control de legalidad con los otros aspectos jurídicamente previstos.

En este sentido se promovió, a través de los correspondientes informes, la regularización de determinados gastos, es decir, la contratación conforme a los procedimientos y formas previstos en la LCSP y demás normativa de aplicación, de todos aquellos suministros o servicios y prestaciones de tracto sucesivo.

Se incidió por otro lado en la fiscalización de determinadas materias para adecuarlas a la legislación aplicable en cada caso y para la formación de los expedientes de gasto conforme a los procedimientos establecidos y con los antecedentes y documentación exigibles, fundamentalmente en materia de personal, urbanismo, transferencias corrientes y de capital, contratación y otros.

La introducción en las Bases de Ejecución del Presupuesto de normas sobre gestión presupuestaria, permitió, por un lado, dar respuesta adecuada a numerosos expedientes de obligaciones derivadas de gastos realizados en ejercicios anteriores, mediante su imputación al Presupuesto corriente y del procedimiento de reconocimiento extrajudicial de obligaciones y que hoy puede considerarse suficientemente definida; por otro lado, también permitió concretar ciertos aspectos de las modificaciones presupuestarias, sobre todo de aquellas que afectan a los proyectos de inversión recogidos en el Anexo de Inversiones, o modificaciones de este último que no conllevan ningún tipo de modificación presupuestaria. Por último se introdujeron novedades respecto a los anticipos de caja fija y otras cuestiones.

En cualquier caso, deberá continuarse el proceso ya iniciado de racionalización de los procedimientos de fiscalización previa, a través de documentos sistematizados o informes tipo diseñados por el personal técnico con el fin de que puedan ser



utilizadas por el resto del personal en el ámbito de sus propias competencias, lo que contribuiría a optimizar la utilización de los recursos personales disponibles.

CONTROL FINANCIERO

OBJETIVOS

Las tareas de fiscalización en materia de anticipos de caja fija y de pagos "a justificar" se han realizado con normalidad, teniendo en cuenta que 2008 fue el primer año de implantación de los anticipos y de los nuevos modelos contables para ambos sistemas.

Las tareas se han efectuado mediante procedimientos sistematizados en modelos internos, y como resultado del trabajo se han emitido los correspondientes requerimientos e informes de fiscalización, habiéndose acertado en la medida de lo posible los plazos de su emisión y devolución a los servicios gestores, a fin de que pudieran ser aprobadas las cuentas justificativas y se pudiese realizar por la Tesorería Municipal la imputación económico – contable de los pagos realizados y la reposición de los fondos de los anticipos de caja fija en el plazo más breve posible. A este respecto se han reducido al máximo las tareas de fiscalización limitada previa, dejando siempre a salvo aquellos extremos de obligado cumplimiento y comprobación, según la normativa aplicable.

Por otra parte, aunque esta misión fue objetivo propuesto para 2008, han quedado pendientes de normalización las funciones a realizar en materia de control financiero posterior mediante la elaboración y ejecución de planes anuales de control financiero, tanto permanente, como de auditoría de la gestión económico - financiera municipal, de las entidades dependientes y en especial, de las personas y entidades subvencionadas.

Los trabajos a realizar a través de los referidos planes de control financiero, cuyo diseño y ejecución estará necesariamente condicionado por los medios personales y materiales de que disponga en la Sección, permitirán así mismo tener definidas las funciones de la Sección en tareas con un alcance concreto y respecto a las que se pueda valorar su grado de ejecución y cumplimiento y determinar de esta manera los indicadores de la actividad realizada.

**COSTES**

		<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
<b>Gastos de Personal</b>	Imputación Directa	581.840,99	648.710,81	710.304,02
<b>Gastos Corrientes</b>	Imputación Indirecta	148.915,39	204.046,11	199.229,64
	Imputación Directa	169.129,76	194.481,63	177.219,49
<b>TOTAL GASTOS</b>		<b>899.886,14</b>	<b>1.047.238,55</b>	<b>1.086.753,15</b>

**RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD**

<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
Control y fiscalización de ingresos en general	P	Número de expedientes tramitados	4.516
Aprobaciones de liquidaciones	P	Número de expedientes tramitados	1.778
Anulaciones de liquidaciones	P	Número de expedientes tramitados	100
Devoluciones de ingresos indebidos	P	Número de expedientes tramitados	1.135
Exenciones, bonificaciones y otros	P	Número de expedientes tramitados	1.361
Otros informes de fiscalización	P	Número de expedientes tramitados	142
IMCE. Control y fiscalización de ingresos en general	P	Número de expedientes	554
		Importe	6.042.353,66
Control y fiscalización de gastos, en general	P	Número de expedientes tramitados	33.541
Retenciones de crédito (RC)	P	Número de expedientes	137
		Importe retenciones de crédito	20.281.456,78
Autorizaciones de gastos (A)	P	Número de expedientes	371
		Importe de autorizaciones de gastos	73.525.042,74
Compromisos de gastos (D, AD)	P	Número de expedientes	2.073
		Importe de compromisos de gastos	147.229.547,03
Reconocimiento de obligaciones (O, ADO)	P	Número de expedientes	14.209
		Importe de reconocimiento de obligaciones	284.145.206,34
Ordenaciones de pagos (P, ADOP), presupuesto corriente	P	Número de expedientes	11.679
		Importe de ordenaciones de pagos	265.248.548,11
Ordenaciones de pagos (P, ADOP), presupuestos cerrados	P	Número de expedientes	2.256
		Importe	21.384.270,07
Operaciones negativas	P	Número de expedientes	623

<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
(RC/,A/,D/,AD/,O/,ADO/)		Importe	11.859.813,87
Modificaciones de crédito (MC)	P	Expedientes tramitados	315
		Importe	150.161.533,61
Operaciones no presupuestarias	P	Número de expedientes	1.018
		Importe	30.621.597,37
Otros informes de fiscalización	P	Número de expedientes	860
IMCE. Control y fiscalización de gastos en general	P	Número de expedientes	5.144
		Importe	5.837.117,93
Control interno (Auditoría)	P	Número de expedientes	517
Habilitaciones, anticipos de caja y pagos "a justificar"	P	Número de expedientes	132
		Importe	1.846.934,18
Subvenciones y otros	P	Número de expedientes	385
		Importe	3.189.750,22
IMCE. Control interno	P	Número de expedientes	10
		Importe	90.000

## INDICADORES

<b>INDICADORES</b>			
<b>INDICADOR</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Control y fiscalización de ingresos en general	5.013	4.450	5.070
Control y fiscalización de gastos en general	26.508	29.013	38.685
Control interno (Auditoría)	218	367	527

## CONCLUSIONES

La actividad de la Intervención General durante 2009, dentro de la normal continuidad en el ejercicio de las funciones legalmente atribuidas, ha supuesto algunas novedades a la hora de fijar objetivos, prioridades e interpretación de determinados aspectos relacionados con las tareas encomendadas de control y fiscalización, siempre dentro del marco normativo que le es aplicable y, por supuesto, con el objetivo principal de que toda la actividad corporativa municipal de carácter económico se someta a las normas por las que debe regirse en cada caso

Los trabajos desarrollados durante el ejercicio 2009 por la Intervención General respondieron de forma más adecuada al exclusivo ejercicio de funciones de control y fiscalización que le atribuye la LRBRL.

Desde el punto de vista de la descentralización contable, cabe destacar que se ha continuado colaborando con la Tesorería General y con las distintas áreas de gestión para su mejora, procedimientos a seguir y determinación de los resultados de la fiscalización y se ha dado respuesta a las numerosas consultas formuladas por los responsables gestores, en un ambiente que se podría calificar de mutua colaboración.

La Intervención General ha respondido a la obligación legal de despachar en plazo la práctica totalidad de los expedientes remitidos, expedientes que no siempre lo fueron con la antelación suficiente, antes de la adopción de las resoluciones y acuerdos respectivos, lo cual en definitiva pudo haber repercutido en el adecuado ejercicio de las funciones de control y fiscalización.

Realizando un importante esfuerzo, también se ha informado la gran cantidad de expedientes remitidos por las diferentes Áreas durante el mes de diciembre, dando respuesta a todos ellos.

## **Oficina Presupuestaria**

*Responsable:* Blanco de Azpiazu, Belén

*Dirección:* c/ Franja, 20-22. Ático

*Teléfono:* 981 184207 Ext.11064

### **MISIÓN**

La Oficina Presupuestaria tiene como misión principal la formación del Presupuesto General de la Corporación en los plazos establecidos legal y reglamentariamente, así como la tramitación de todas sus modificaciones; proporcionar el apoyo técnico necesario para la confección por las diversas Áreas y Servicios Municipales de los anteproyectos de presupuesto y sus correspondientes modificaciones; el apoyo en la planificación de las inversiones; el análisis de la gestión presupuestaria, y todas aquellas labores de asistencia que se precisen.

### **FUNCIONES**

El artículo 138 del Reglamento Orgánico Municipal establece que a la Oficina Presupuestaria le corresponden las funciones atribuidas a la Administración municipal en materia de presupuestación y, en particular, las siguientes:

1. Elaboración de los anteproyectos y proyecto del Presupuesto General del Ayuntamiento.
2. Tramitación del Presupuesto General, en el que se integran el del propio Ayuntamiento, IMCE y la previsión de ingresos y gastos de EMALCSA y EMVSA, previa consolidación del mismo.
3. Elaboración de las instrucciones a seguir por las diversas Áreas y Servicios en el proceso de confección del anteproyecto de Presupuesto y de sus modificaciones.
4. La tramitación, a propuesta de las Áreas de las modificaciones presupuestarias, así como el informe y propuestas que procedan respecto a las mismas.
5. Los informes sobre la naturaleza, objeto y finalidad de los créditos y proyectos de gasto incluidos en el proyecto presupuestario y el seguimiento de la gestión económico-presupuestaria.
6. La coordinación de las Unidades de Gestión Económico-Presupuestaria de las diversas Áreas y Servicios Municipales.
7. Cualesquiera otras que se le encomienden por el órgano competente.

El Decreto de la Alcaldía de 10 de diciembre de 2008 atribuye a la Oficina Presupuestaria las funciones correspondientes a la Oficina Central de Gestión del Fondo Estatal de Inversión Local (creado por R.D. Ley 9/2008, de 28 de noviembre). Son las siguientes:

- Establecer las guías, fichas o modelos de trabajo que se precisen para la gestión municipal del FEIL
- Canalizar todas las dudas o consultas que los distintos servicios municipales consideren preciso plantear ante el MAP

- Verificar y evaluar que los proyectos de inversión que los servicios municipales propongan para su financiación con cargo al FEIL reúnen todos los requisitos y la documentación exigidos por su normativa reguladora
- Elevar a la Junta de Gobierno Local la correspondiente propuesta de aprobación de los proyectos de inversión
- Preparar la solicitud de cada proyecto de inversión ante el MAP
- Coordinar y tramitar las posibles subsanaciones que requiera la Subdelegación del Gobierno
- Preparar las comunicaciones al MAP de las adjudicaciones de las obras
- Coordinar y preparar la documentación justificativa de la realización de las obras para su presentación al MAP
- Verificar el cumplimiento estricto del calendario de licitación, adjudicación, ejecución y justificación de las obras de acuerdo con la normativa reguladora del FEIL
- Atender, de acuerdo con las indicaciones de la Intervención General Municipal, los controles y verificaciones de la Intervención General de la Administración del Estado en la aplicación de los recursos del FEIL

El 17 de noviembre de 2009, por Decreto de Alcaldía, la Oficina Presupuestaria pasa a configurarse como Oficina de Coordinación del Fondo Estatal para el empleo y la Sostenibilidad Local (FEESL), con las mismas funciones que tiene respecto al FEIL.

#### ÁREAS RESULTADO CLAVE

**PRESUPUESTO:** Estudio, confección, tramitación y entrada en vigor en los plazos establecidos.

**MODIFICACIONES:** Estudio, confección, tramitación y entrada en vigor en el menor plazo posible.

**EVALUACIÓN Y CONTROL:** Seguimiento periódico de la ejecución presupuestaria encaminado a mejorar el grado de ejecución.

#### OBJETIVOS DEL EJERCICIO

El objetivo primordial de la Oficina Presupuestaria es que el Presupuesto General de la Corporación esté en vigor el 1 de enero.

Por ello se han fijado unos plazos a seguir por los Gestores Económico-Presupuestarios de las diversas Áreas y Servicios Municipales y se han aprobado varias instrucciones que incluyen plantillas para normalizar los procedimientos.

#### COSTES

		2007	2008	2009
<b>Gastos de Personal</b>	Imputación Directa	157.285,07	201.613,78	225.211,77
<b>Gastos Corrientes</b>	Imputación Indirecta	34.365,09	54.412,30	53.127,90
	Imputación Directa	0,00	0,00	0,00
<b>TOTAL GASTOS</b>		<b>191.650,16</b>	<b>256.026,08</b>	<b>278.339,67</b>

**RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD**

<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
Presupuesto	P	Número de expedientes	1
		Importe	210.700.000
Créditos extraordinarios	P	Número de expedientes	36
		Importe	3.033.628,77
Suplementos de crédito	P	Número de expedientes	103
		Importe	13.122.982,1
Ampliaciones de crédito	P	Número de expedientes	13
		Importe	665.560,66
Transferencias positivas	P	Número de expedientes	133
		Importe	7.181.167,19
Transferencias negativas	P	Número de expedientes	133
		Importe	-7.181.167,19
Bajas por anulación	P	Número de expedientes	4
		Importe	-2.075.000
Generaciones de crédito	P	Número de expedientes	132
		Importe	53.009.968,16
Incorporación de remanentes	P	Número de expedientes	30
		Importe	74.331.301,07
Modificaciones del Anexo de Inversiones	P	Núm. de expedientes	21
Anulaciones de modificaciones presupuestarias	P	Número de expedientes	0
Exptes. inconclusos por causas ajenas a la Of. Presupuestaria	P	Número de expedientes	0
Modificaciones de decretos	P	Número de expedientes	8
Redefiniciones de vinculaciones presupuestarias	P	Número de peticiones	13
		Peticiones atendidas	13
Creaciones de subconceptos presupuestarios	P	Número de peticiones	25
		Peticiones atendidas	25

<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
Seguimiento de proyectos financiados con cargo al Fondo Estatal de Inversión Local	P	Número de proyectos	85
		Importe total adjudicado	41.571.977,33
		Proyectos finalizados	80
		Prórrogas solicitadas	5
Documentos digitalizados	P	Número	1.341
		Folios	10.647

## INDICADORES

<b>INDICADORES</b>			
<b>INDICADOR</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Días de retraso en la entrada en vigor del Presupuesto con respecto a la exigencia legal	0	0	0
Número de expedientes de modificaciones presupuestarias tramitados	562	606	613
Modificaciones presupuestarias aprobadas por el Pleno: operaciones corrientes (% sobre presupuesto inicial)	8,01	9,81	6,57
Modificaciones presupuestarias aprobadas por el Pleno: operaciones de capital (% sobre presupuesto inicial)	25,9	29,53	5,79

## CONCLUSIONES

A inicios del ejercicio, la Oficina Presupuestaria se planteó tres objetivos fundamentales: el cumplimiento estricto de los plazos para la aprobación y entrada en vigor del Presupuesto, la normalización de los procedimientos de tramitación de las modificaciones presupuestarias y la consolidación, tras la puesta en marcha en el ejercicio anterior de un puesto de técnico de Coordinación y Evaluación. Todos los objetivos han sido cumplidos satisfactoriamente.

En cuanto al primero de ellos, en fecha 29 de diciembre de 2009 fue publicado en el Boletín Oficial de la Provincia el anuncio relativo a la aprobación definitiva del Presupuesto, con lo cual, el 1 de enero siguiente se produjo su entrada en vigor, tal y como exige el Texto Refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales. El primer paso para la consecución de ese objetivo fue la redacción y aprobación de la Instrucción de la Concejalía de Hacienda de 9 de junio de 2009, en la que se establecía el procedimiento para la realización de los anteproyectos de cada Servicio y los plazos para ello. Dentro de este apartado merece especial mención el esfuerzo realizado por las Unidades de Gestión Económico-Presupuestaria de los respectivos Servicios Municipales para el cumplimiento de estos plazos, siempre bajo la supervisión y coordinación de la Oficina Presupuestaria.



Se modificaron las Bases de Ejecución del presupuesto, se elaboraron todos los informes y memorias que acompañan al presupuesto y se consolidó el presupuesto del Ayuntamiento con el del IMCE, EMALCSA y EMVSA, todo ello cumpliendo los plazos.

Como objetivo extraordinario se plantea el finalizar con éxito las tareas encomendadas como oficina gestora del Fondo Estatal de Inversión Local, a la fecha se puede decir que se cumplieron estrictamente los plazos, que se establecieron procedimientos y que finalizaron en 2009, 80 de los 85 proyectos aprobados por el FEIL. De los 5 restantes se optó por pedir la prórroga legal permitida.

Desde el 17 de noviembre en el que se configura como oficina gestora del nuevo FEESL, compagina la justificación del FEIL con el estudio de proyectos que pueden presentarse al Ministerio para recibir financiación del nuevo Fondo.

Durante 2009 se han realizado reuniones periódicas con los responsables de los servicios y los directores de obra de los proyectos FEIL. Se han establecido modelos y plantillas que sirvan de base a toda la documentación que debe remitirse al Ministerio para efectuar el seguimiento de la misma.

El cumplimiento de los objetivos relativos al FEIL fue posible gracias a los canales de coordinación establecidos con las Áreas gestoras, los técnicos Directores de obra y el resto de los servicios mediales que intervienen en el proceso: contratación, secretaría general, intervención y contabilidad-tesorería.

La Oficina Presupuestaria, desde su creación en 2004, ha realizado un importante esfuerzo para la normalización de los procedimientos, en lo relativo a la tramitación de las modificaciones presupuestarias; primero, con la redacción de la Instrucción para su tramitación, y después, con el intento de simplificar los trámites de cada expediente, para lo que se realizan reuniones periódicas con las Áreas Gestoras y con Intervención General.

Se ha continuado también con la elaboración y actualización de plantillas que facilitan la labor de las Áreas Gestoras.

En 2009 el proceso de confección de anteproyecto de presupuesto llevó aparejada una tarea muy compleja que fue la adaptación a la nueva estructura de los presupuestos de las entidades locales. Orden EHA/3565/2008, de 3 de diciembre. Esto supuso el análisis de las 1004 partidas presupuestarias existentes y el desglose de las mismas en 1181 aplicaciones presupuestarias. Todo ello con el análisis pormenorizado de la finalidad del gasto imputable a las mismas por el servicio gestor y la oficina presupuestaria.

## **Personal**

*Responsable:* Díaz Sánchez, M<sup>a</sup> Loreto  
*Dirección:* c/ Franja, 20-22. Ático  
*Teléfono:* ext. 11093

### **MISIÓN**

Planificar, gestionar y evaluar las acciones determinadas por la política de personal del Ayuntamiento, en orden a una disposición eficaz, integral y equilibrada de sus recursos, factor clave de respuesta a las competencias municipales.

### **FUNCIONES**

Una vez elaborados los datos necesarios para cumplimentar las estadísticas sobre las funciones que tiene atribuido este Servicio de Personal se desprenden diversas conclusiones.

En primer lugar destacar con carácter general que el volumen de trabajo llevado a efecto en el año 2009 no fue menor que el realizado en el 2008, si bien es cierto que ha tenido lugar una especial dedicación a diferentes materias que en el año 2008.

### **RETRIBUCIONES:**

En lo que se refiere a nómina, dada su complejidad, se ha continuado gestionando con ciertas mejoras y algunos ajustes necesarios pendientes de la RPT aprobada en 2008 y del acuerdo del 2007.

### **FONDO DE ACCIÓN SOCIAL:**

Especialmente complejo ha sido el proceso de Gestión del Fondo de Acción Social, dado que se estrenaba acuerdo y por tanto criterios de ejecución, así como una reducción de plazos en su resolución.

### **OFERTA DE EMPLEO PÚBLICO:**

Se elaboró la oferta de empleo público de 2009.

### **PROVISIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO:**

Fundamental el esfuerzo realizado en lo que se refiere a materia de provisión de puestos entre lo que cabe señalar:

- Se ha finalizado casi en su totalidad la cobertura mediante el sistema de libre designación, de los puestos que estaban cubiertos de forma provisional.
- Prácticamente se finalizó el proceso del concurso de traslados para la cobertura de numerosos puestos de trabajo.

### **PROCESOS SELECTIVOS:**

Importante fue la labor que se llevó a efecto en Selección Temporal mediante la convocatoria y elaboración de listas para distintas categorías de personal funcionario o laboral.

En este sentido, destacar también la gestión de numerosas contrataciones con cargo a subvenciones o programas diversos en el Ayuntamiento. En este sentido significar la tramitación del Plan de Cooperación para el Fomento del Empleo, que conllevó un elevado número de contrataciones de personal.

Al objeto de regularizar la situación del personal del Ayuntamiento:

- Se aprobaron por la Administración y las Organizaciones Sindicales las Bases correspondientes a la consolidación y funcionarización del personal municipal al que le afecta.
- Se tramitaron convocatorias de algunos procesos selectivos tanto de promoción interna como libres, incluidos en la oferta de empleo público.

### **RELACIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO:**

Se llevó a efecto un ajuste imprescindible en la relación de puestos de trabajo.

### **PRESUPUESTO 2010:**

Se elaboró la plantilla y el anexo de personal del presupuesto para el año 2010.

### **PROCEDIMIENTOS JUDICIALES Y OTROS:**

Se continuó con la tramitación de recursos y ejecución de sentencias, pero en este caso de inmediata tramitación.

### **RÉGIMEN DISCIPLINARIO:**

Se tramitaron informaciones reservadas y expedientes disciplinarios a diverso personal municipal.

### **FORMACIÓN:**

El Plan de Formación para el año 2009 fue aprobado y ejecutado oportunamente.

### **PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES:**

- En materia de Prevención de Riesgos, cabe destacar la iniciación de simulacros en distintos edificios municipales, que conlleva la aprobación de Planes de Protección Municipal imprescindibles para la prevención de riesgos, materia a la que se le ha apreciado un gran avance.
- Controles periódicos de prevención en distintos centros municipales.

### **SALUD LABORAL:**

- Destacar la continuación del control de las bajas laborales.

- Se finalizó la campaña de prevención de la osteoporosis iniciada en el año 2008 y se inició la campaña de prevención de enfermedades cardiovasculares.
- Campaña de información, control y vacunación de la gripe A.
- Campaña de vacunación de gripe ordinaria.

#### **NEGOCIACIÓN COLECTIVA:**

Cabe señalar especialmente el esfuerzo negociador que tuvo lugar en este servicio durante todo el año, al mantener reuniones muy frecuentes con las organizaciones sindicales:

- Mesa General de Negociación
- Mesa Técnica de Policía Local
- Mesa Técnica de Bomberos
- Mesa de Formación
- Comité de Salud y Prevención de Riesgos
- Acuerdo Regulador
- Otras reuniones con las organizaciones sindicales de diversa índole

Por otra parte se mantuvieron numerosas reuniones con diversos colectivos y personal de este Ayuntamiento para tratar múltiples materias de personal.

#### **ACUERDOS APROBADOS:**

- Aplicación de la Ley de Coordinación de Policías Locales
- Sistema de trabajo del SEIS

#### **CONTRATACIÓN DE SERVICIOS:**

Finalmente se señala que también se llevó a efecto en este año la contratación de diversos servicios:

- Agencia de viajes
- La asistencia sanitaria para el personal integrado de la extinta MUNPAL
- La actualización del convenio con el Centro Oncológico Regional

#### **TRAMITACIÓN HABITUAL:**

Como última cuestión a destacar es la del esfuerzo que hizo el personal correspondiente a este servicio para poder cumplir, no solo las cuestiones planteadas anteriormente, si no, no nos olvidemos la gestión diaria que tanto tiempo conlleva (consultas verbales, telefónicas, tramitación de expedientes, competencia de este servicio, etc.), pudiendo ser todo ello constatable por distintos medios de control.

#### **PROPUESTAS DE FUTURO:**

- Tramitación consolidación
- Tramitación funcionarización
- Finalización procesos selectivos pendientes
- Modificación y mejora aplicaciones informáticas
- Finalización de la redacción del nuevo Acuerdo Regulador

**NECESIDADES:**

Ajustes de la plantilla y relación de puestos de trabajo en el Servicio de Personal.

**ÁREAS RESULTADO CLAVE**

1. Practica finalización del proceso de regularización del personal, en situación de provisión temporal mediante la finalización del Concurso de Traslados.
2. Preparación, elaboración y acuerdo sindical al respecto, sobre los procesos de funcionarización y consolidación.
3. Convocatoria y celebración de diversos procesos selectivos.
4. Oferta de Empleo Público integradora.
5. Ajustes en la Relación de Puestos de Trabajo.
6. Gran impulso en el Diálogo Social en lo que se refiere a diversos aspectos del personal.
7. Desarrollo, conclusión y acuerdo Administración Sindicatos:
  - o Acuerdo Sistema Trabajo Bomberos
  - o Aplicación de la Ley de Coordinación de la Policía Local de Galicia a este Ayuntamiento
8. Diálogo ininterrumpido con el personal municipal procedente de muy diversos colectivos.
9. Permanente comunicación mediante Sistema Telemático con el personal municipal.
10. Realización de planes de emergencia y sus simulacros.
11. Campañas en Salud Laboral:
  - o Gripe A
  - o Prevención osteoporosis
  - o Prevención enfermedades cardiovasculares
12. Régimen disciplinario
13. Procedimientos judiciales
14. Plan de Formación Permanente

**OBJETIVOS DEL EJERCICIO**

Además del objetivo permanente de planificar y regularizar las distintas situaciones del personal municipal, objetivos prioritarios del ejercicio los constituyeron, el Diálogo Social, concluyendo en diversos acuerdos reguladores, el Concurso de Traslados para la provisión de puestos y el conjunto de actividades de nueva implantación en este Ayuntamiento (como pueden ser entre otros los planes de emergencias, ciertas campañas, etc.).

**COSTES**

		2007	2008	2009
<b>Gastos de Personal</b>	Imputación Directa	647.660,82	843.727,17	949.548,07
<b>Gastos Corrientes</b>	Imputación Indirecta	217.645,56	272.061,48	305.485,45
	Imputación Directa	163.087,23	181.304,62	116.200,65
<b>TOTAL GASTOS</b>		<b>1.028.393,61</b>	<b>1.297.093,27</b>	<b>1.371.234,17</b>

**RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD**

<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
Información de recursos contencioso-administrativo	P	Tiempo de elaboración (días)	5
Funcionarios de carrera	P	Número de funcionarios a 01.01.2009	1.151
		Número de funcionarios a 31.12.2009	1.133
Miembros de la corporación con retribuciones	P	Número con retribuciones a 01.01.2009	27
		Número con retribuciones a 31.12.2009	27
Funcionarios interinos	P	Número a 01.01.2009	199
		Número a 31.12.2009	267
Funcionarios de empleo	P	Número a 01.01.2009	33
		Número a 31.12.2009	32
Personal laboral fijo	P	Número de trabajadores a 01.01.2009	92
		Número de trabajadores a 31.12.2009	93
Personal laboral temporal	P	Número de contratados a 01.01.2009	172
		Número de contratados a 31.12.2009	199
Procesos de provisión de puestos	P	Iniciados en el año 2009	6
		Finalizados en el año 2009	5
Comisiones de servicio	P	Número de comisiones de servicio tramitadas en el 2009	16
Selección de personal	P	Número de procesos de personal temporal	31
		Número de procesos de funcionarios interinos en el 2009	9
		Número de procesos de funcionarios de carrera iniciados y finalizados en el 2009	4

<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
		Números de procesos de funcionarios de carrera iniciados en el 2009	1
		Número de procesos de funcionarios de carrera iniciados en el 2008 y finalizados en el 2009	5
Expedientes de situaciones administrativas	P	Excedencias concedidas	15
		Reingreso al servicio activo	15
Permisos y licencias	P	Licencias sin sueldo	11
		Permisos por adopción	1
		Reducción de jornada	16
		Maternidad disfrutadas por el padre	2
		Licencias por estudios	0
		Permiso de lactancias acumuladas	20
		Adaptaciones de jornadas	24
		Paternidad	38
		Permisos por enfermedad muy grave	3
Expedientes disciplinarios	P	Núm. de expedientes tramitados	10
		Núm. de expedientes con resultado sancionador	2
Expedientes de incompatibilidad	P	Solicitudes presentadas	2
		Solicitudes resueltas	2
Expedientes por agotamiento de plazo en situación de I.T.	P	Expedientes de baja	2
		Expedientes de alta por reingreso	2
Procesos de altas y bajas de empleados	P	Número de bajas de empleados tramitadas	324
		Número de altas de empleados tramitadas	487
Incidencias en nómina	P	Asistencias a plenos, juntas de gobiernos y comisiones informativas	42

<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
		Empleados con productividad noviembre 2009	1.576
		Anticipos de nómina concedidos	140
		Expedientes de embargo de nómina iniciados	40
		Dietas por asistencia a tribunales de selección	14
		Maternidades	23
		Incapacidad temporal por enfermedad común seguridad social	519
		Incapacidad temporal enfermedad común, personal integrado	482
		Incapacidad temporal por accidente de trabajo	80
		Expedientes por trabajos fuera de la jornada habitual	12
		Abono por impartición por empleados de cursos de formación	23.524
		Ayudas económicas del 2008 abonadas en 2009	392.047
		Número de incidencias productividad bimensual	7.200
		Tributación IRPF por dietas abonadas por Alcaldía	41
		Expedientes reintegro renovación permisos conducir	57
Certificados de empresa	P	Núm. de certificados emitidos para entidades gestoras de la seguridad social	320
		Núm. de certificados de servicios prestados emitidos a solicitud de los interesados	183



<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
Gestiones ante la Seguridad Social	P	Afiliaciones nuevas en el sistema de la Seguridad Social	12
		Altas tramitadas ante la TGSS	487
		Bajas tramitadas ante la TGSS	324
		Variación de datos	18
		Núm. de liquidaciones ordinarias de seguros sociales	108
		Núm. de liquidaciones complementarias de seguros sociales	63
Plan de Pensiones del personal municipal	P	Altas en el Plan de Pensiones	12
		Bajas en el Plan de Pensiones	9
		Aportación municipal anual al Plan de Pensiones	2.477.848,09
Expedientes de ayudas sociales	P	Núm. de ayudas sociales tramitadas en el año 2009	791
Habilitación-gasto en formación de empleados por cursos externos	P	Gasto realizado en el año 2009	26.157
		Núm. expedientes gastos formación empleado	87
Habilitación-expedientes de dietas de personal	P	Gasto realizado en el año 2009	128.563
		Núm. de expedientes	177
		Empleados con dietas en el 2009	86
Habilitación-gasto de locomoción por el personal municipal	P	Gasto realizado en el 2009	52.026
		Núm. de empleados municipales con gasto de locomoción	86
		Núm. de expedientes	177
Altos cargos	P	Núm. de altos cargos a 01/01/2009	8

<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
		Núm. de altos cargos a 31/12/2009	9
Expedientes de contratación administrativa	P	Núm. de expedientes de contratación iniciados en el año 2009	3
Transferencias de crédito	P	Núm. de transferencias realizadas en el 2009	11
		Importe de las transferencias realizadas en el 2009	2.459.070
Operaciones de precontabilización	P	Núm. de operaciones de precontabilización realizadas	460
		Importe de operaciones de precontabilización	8.148.620
Imputación contable de la nómina	P	Núm. de partidas o conceptos afectados por la imputación	140
		Gasto anual contabilizado	65.865.886
Expedientes de contratación laboral temporal	P	Exptes. de contratación laboral temporal	37
		Núm. de contratos formalizados	170
Abono de facturas tramitadas en el año 2008	P	Núm. de facturas	124
		Importe de facturas abonadas en el año 2009	1.512.281
Generación de crédito	P	Generaciones de crédito tramitadas por este servicio	29
		Generaciones de crédito informadas a solicitud de otros servicios	13
Anticipos de nómina a empleados	P	Núm. de solicitud de anticipos tramitadas	140
		Importe total de anticipos concedidos	518.735,45
Preparación del plan de formación anual	P	Número de planes	1
Organizar las actividades formativas	P	Número de actividades formativas	54

<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
Número de operaciones de pago de actividades	P	Número de pagos a realizar	51
Solicitud y seguimiento de subvenciones	P	Número de subvenciones	1
Evaluación anual de la formación realizada	P	Valoración de encuestas	0
Detección de necesidades de formación	P	encuesta de necesidades por áreas	0
Memorial anual detallada	C	Número de memorias	2
Evaluaciones iniciales de riesgos	P	Núm. de evaluaciones	1
Convenios referidos al plan de formación	P	Número de convenios	1
Elaboración OPE	P	Tiempo de confección (meses)	1
Investigación de accidentes	P	Núm. de accidentes con baja	80
		Núm. de accidentes requieren investigación	0
Plan de acción	P	Planes realizados	6
Formación e información	P	Núm. de cursos realizados	5
Vacunaciones	P	Núm. de vacunaciones gripe	135
		Núm. vacunas hepatitis B	6
		Núm. de vacunaciones tétanos	8
Control de bajas y altas	P	Total de días de baja	24.614
		Núm. de bajas funcionarios	1.050
		Duración media de las bajas	23,44
Control farmacéutico	R	Gasto farmacéutico anual	244.714,23
		% de farmacias controladas	23,97
Creación del Anexo de Presupuesto	P	Tiempo de confección (meses)	1
Mantenimiento de la RPT	P	Tiempo de espera en la actualización de datos (días)	10
Modificación y mantenimiento de la RPT	P	Tiempo de actualización (días)	8

<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
Plantilla de Personal	P	Tiempo de confección (días)	7
Gestión de Recursos Humanos	P	Mantenimiento de los datos de RRHH (días)	5
Formación e información	P	Núm. de cursos realizados	0
Reconocimientos médicos	P	Núm. de reconocimientos de ingreso	91
		Núm. de reconocimientos periódicos	252
		Otros reconocimientos	0
Evaluaciones periódicas de riesgos. Inspecciones de seguridad	P	Núm. de evaluaciones	162
Altas y bajas en los seguros	R	Total de altas y bajas en los seguros	93
Impresión recibo nómina	P	Número de recibos anuales	6.014
		Media mensual de recibos	501
Funcionarios en prácticas	P	Funcionarios en prácticas a 01.01.2009	0
		Funcionarios en prácticas a 31.12.2009	15
		Funcionarios en prácticas en el 2009	15

**INDICADORES**

<b>INDICADORES</b>			
<b>INDICADOR</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Planif.- Modifi. puntuales de RPT	0	2	2
Accidentes por falta de medidas de seguridad	0	0	0
Reconocimientos periódicos	181	117	252
Accidentes de trabajo con baja	100	93	80
Importe medio de ayudas sociales por empleado	524,81	614,68	543,76
Número de procesos de baja en nómina	510	380	324
Cuantía media de anticipo concedido por empleado	3.497,82	3.500	3.705

<b>INDICADORES</b>			
<b>INDICADOR</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Duración media procesos selectivos funcionarios (meses)	6	6	8
Duración media procesos promoción interna (meses)	3	3	3
Variación neta de personal laboral fijo	-5	-3	1
Variación neta de funcionarios interinos	24	84	68
Núm. de partícipes del Plan de Pensiones a 31/12/2006	1.184	1.192	1.185
Coste por acción	2.289	2.075	1.845,5
Número de acciones	54	75	54
Número de horas impartidas	1.272	1.342	841
Porcentaje financiación externa	35,09	35,87	51,8
Planif.- ampliaciones del capítulo I (%)	7,54	12,85	5,65
Número de memorias anuales	2	2	2
Duración media de las bajas por enfermedad	41,08	42,75	23,44
Personas formadas	0	0	105
Vacunaciones gripe	122	147	135
Núm. de contratos registrados en la oficina de empleo	377	101	170
Número de procesos de alta en nómina	484	327	487
Importe medio por expediente en dieta y locomoción	310,44	534,23	1.020,28
Variación neta de personal funcionario de carrera	27	-35	-18
Variación neta de funcionarios eventuales	4	0	-1
Variación neta de personal laboral temporal	-50	-8	27
Planif.- ejecución de capítulo I (%)	97,26	94,66	96,26
Coste por participante	108	89,8	109,15
Número de participantes	1.146	1.732	931
Financiación total	126.606	155.651	99.657
Nota media de evaluación de acciones	6,9	7,2	7,1
Planif.- cobertura puestos anexo de personal (%)	94,12	100	98,2
Planif.- desajuste de puestos de RPT (%)	0,06	0,02	0

<b>INDICADORES</b>			
<b>INDICADOR</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Variación neta de altos cargos	1	-2	1

### **CONCLUSIONES**

Una vez elaborados los datos necesarios para cumplimentar las estadísticas sobre las funciones que tiene atribuido este Servicio de Personal se desprenden diversas conclusiones.

En primer lugar destacar con carácter general que el volumen de trabajo llevado a efecto en el año 2009 no fue menor que el realizado en el 2008, si bien es cierto que ha tenido lugar una especial dedicación a diferentes materias que en el año 2008.

## **Secretaría - Actas**

*Responsable:* Vidal Gómez de Travededo, Manuel

*Dirección:* Plaza de María Pita, 1

*Teléfono:* Ext. 10095

### **MISIÓN**

La misión del Departamento de Secretaría General consiste en el asesoramiento legal a la Corporación y dar fe de todos los actos y acuerdos que se adopten en el Ayuntamiento, registrando a tal efecto todas las decisiones que adopten todos los órganos unipersonales y colegiados del Ayuntamiento.

### **FUNCIONES**

Preparar y fiscalizar todos los asuntos que han de ser incluidos en el orden del día de las sesiones que celebren el Pleno, las comisiones informativas, Junta de Gobierno y cualquier otro órgano colegiado del Ayuntamiento.

Confeccionar el orden del DÍA de las sesiones de todos los órganos colegiados.

Fiscalizar todas las resoluciones y decretos que se remiten a Secretaría General para su registro y tramitación.

Confeccionar los libros registro de decretos de la Alcaldía y de resoluciones por delegación de la Junta de Gobierno.

Redactar las actas de todas las sesiones de los órganos colegiados.

### **ÁREAS RESULTADO CLAVE**

Registrar en el menor tiempo posible las resoluciones y decretos que se envíen para su tramitación.

Redactar las actas sin errores de transcripción.

### **OBJETIVOS DEL EJERCICIO**

Finalizar la implantación de un nuevo sistema de grabación de sonidos e imagen en el salón de Plenos.

Poner en marcha la tramitación electrónica de todos los expedientes de gasto a excepción de los tramitados por el Departamento de contratación.

Implantar un sistema de control de calidad.

Elaborar un manual de procedimientos del Departamento.

**COSTES**

		<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
<b>Gastos de Personal</b>	Imputación Directa	337.583,85	345.122,95	391.584,42
<b>Gastos Corrientes</b>	Imputación Indirecta	91.640,24	108.824,59	132.819,76
	Imputación Directa	0,00	0,00	0,00
<b>TOTAL GASTOS</b>		<b>429.224,09</b>	<b>453.947,54</b>	<b>524.404,18</b>

**RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD**

<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
Resoluciones registradas	P	Resoluciones registradas	30.724
Resoluciones fiscalizadas	P	Resoluciones fiscalizadas	30.724
Certificaciones expedidas	P	Certificaciones expedidas	17.278
Acuerdos Pleno fiscalizados	P	Número de acuerdos	119
Consultas asesoramiento legal	P	Número de consultas	16.129
Comisiones informativas	P	Número de dictámenes	119
Acuerdos de Junta de Gobierno	P	Acuerdos Junta de Gobierno	1.119
Decretos registrados	P	Decretos registrados	6.301
Decretos fiscalizados	P	Decretos fiscalizados	6.301

**INDICADORES**

<b>INDICADORES</b>			
<b>INDICADOR</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Días transcurridos desde que llegan hasta que se registran los decretos y resoluciones	1	1	1
Número de errores de transcripción en actas	0	0	0
Comisiones informativas	0	0	0
Días transcurridos desde que llegan hasta que se registran los decretos y resoluciones	0	1	1
Número de errores de transcripción en Actas	0	0	0



## **CONCLUSIONES**

Las mejoras que esperamos de la implantación del nuevo sistema de grabación de Plenos, debe traducirse en una mejora en el trabajo de transcripción de actas, lo que contribuirá a evitar cualquier error de transcripción y a reducir el tiempo de transcripción.

La tramitación electrónica del gasto que va a afectar a un 70% de los registros de decretos y resoluciones, evitar cualquier error de registro y a reducir el tiempo dedicado a su registro.

También se debe insistir en mejorar el sistema AUPAC ya que con la nueva versión los registros son más lentos.

## **Tesorería General**

*Responsable:* Insua Suárez, Manuel

*Dirección:* c/ Franja, 20-22, bajo

*Teléfono:* 981 184207 Ext.11043

### **MISIÓN**

La Tesorería General es el centro directivo al que corresponden las funciones públicas de Tesorería, Recaudación y Contabilidad.

Constituyen la tesorería de las entidades locales todos los recursos financieros, sean dinero, valores o créditos, de la entidad local, tanto por operaciones presupuestarias como extrapresupuestarias.

### **FUNCIONES**

- Recaudar los derechos y pagar las obligaciones.
- Servir al principio de unidad de caja, mediante la centralización de todos los fondos y valores generados por operaciones presupuestarias y extrapresupuestarias.
- Distribuir en el tiempo las disponibilidades dinerarias para la puntual satisfacción de las obligaciones.
- Responder de los avales contraídos.
- Concertar los servicios financieros de su tesorería con entidades de crédito y ahorro, mediante la apertura de cuentas operativas de ingresos y pagos, restringidas de recaudación, restringidas de pagos y financieras de colocación de excedentes de tesorería.
- Concertar, con cualesquiera entidades financieras, operaciones de tesorería para cubrir déficit temporales de liquidez.
- Rentabilizar sus excedentes temporales de tesorería mediante inversiones que reúnan las condiciones de liquidez y seguridad.

Por lo que respecta a la Contabilidad, se organiza al servicio de los siguientes fines:

- Establecer el balance de la entidad local, poniendo de manifiesto la composición y situación de su patrimonio, así como sus variaciones.
- Determinar los resultados desde un punto de vista económico-patrimonial.
- Determinar los resultados analíticos poniendo de manifiesto el coste y rendimiento de los servicios.
- Registrar la ejecución de los presupuestos generales de la entidad, poniendo de manifiesto los resultados presupuestarios.
- Registrar los movimientos y situación de la tesorería local.
- Proporcionar los datos necesarios para la formación de la cuenta general de la entidad, así como de las cuentas, estados y documentos que deban elaborarse o remitirse al Tribunal de Cuentas.
- Facilitar la información necesaria para la confección de estadísticas económico-financieras por parte del Ministerio de Hacienda.
- Facilitar los datos y demás antecedentes que sean precisos para la confección de las cuentas económicas del sector público y las nacionales de España.
- Rendir la información económica y financiera que sea necesaria para la toma de decisiones, tanto en el orden político como en el de gestión.

- Posibilitar el ejercicio de los controles de legalidad, financiero y de eficacia.
- Posibilitar el inventario y el control del inmovilizado material, inmaterial y financiero, el control del endeudamiento y el seguimiento individualizado de la situación deudora o acreedora de los interesados que se relacionen con la entidad local.

### ÁREAS RESULTADO CLAVE

Dada la especificidad de sus atribuciones y la relevancia que para el conjunto de la organización entraña su buen funcionamiento, son áreas claves los tres departamentos en que se estructura la Tesorería General:

- La Unidad Central de Tesorería, para el control de la recaudación de los derechos y el pago de las obligaciones.
- El Departamento de Contabilidad, encargado de la determinación de los resultados desde un punto de vista económico-patrimonial, posibilitando el ejercicio de los controles de legalidad, financiero y de eficacia.
- El Departamento de Recaudación, cuyo fin se encuentra en la optimización de los ingresos, manteniendo la tensión del procedimiento mediante los instrumentos que habilita la vía de apremio.

### OBJETIVOS DEL EJERCICIO

- Avanzar en la implantación del expediente electrónico en la gestión del gasto.
- Gestión preferente del FEESL.
- Entrada en vigor nueva Ordenanza General de Recaudación.
- Implantación de la aplicación de gestión de tesorería.
- Desarrollo informático y puesta en marcha de la aplicación de patrimonio - inventario contable.
- Mantenimiento del porcentaje de recaudación en período ejecutivo.
- Reducción del pendiente de cobro en ejecutiva en 1 punto.
- Potenciar la ejecución del embargo de vehículos.
- Estudio implantación cobro deudas en ejecutiva mediante SPT (servicio de pago telemático).
- Estudio implantación expediente electrónico en la gestión de los ingresos.

### COSTES

		2007	2008	2009
<b>Gastos de Personal</b>	Imputación Directa	1.526.794,63	1.775.413,83	1.779.410,06
	Imputación Indirecta	561.296,45	680.153,70	637.534,86
<b>Gastos Corrientes</b>	Imputación Directa	169.129,76	194.481,63	177.219,49
	<b>TOTAL GASTOS</b>	<b>2.257.220,84</b>	<b>2.650.049,16</b>	<b>2.594.164,41</b>

**RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD**

<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
Tributos ingreso por recibo y vencimiento periódico. - Tasa r. basuras	P	Núm. de liquidaciones	13.432
		Importe bruto matrícula fiscal	3.209.514,19
		Anulaciones	0
		Importe neto matrícula fiscal	3.209.514,19
		Importe recaudado	2.415.300,53
		% recaudado s/ importe bruto matrícula fiscal	75,25
		% recaudado s/ importe neto matrícula fiscal	75,25
Tributos ingreso por recibo y vencimiento periódico. - Tasa Cementerios	P	Núm. de liquidaciones	26.623
		Importe bruto matrícula fiscal	515.534,84
		Anulaciones	1.690,2
		Importe neto matrícula fiscal	513.844,64
		Importe recaudado	433.668,17
		% recaudado s/ importe bruto matrícula fiscal	84,12
		% recaudado s/ importe neto matrícula fiscal	84,4
Tributos ingreso por recibo y vencimiento periódico. - IVTM	P	Núm. de liquidaciones	128.949
		Importe bruto matrícula fiscal	12.535.131,42
		Anulaciones	53.772,1
		Importe neto matrícula fiscal	12.481.359,32
		Importe recaudado	10.150.866,02
		% recaudado s/ importe bruto matrícula fiscal	80,98
		% recaudado s/ importe neto matrícula fiscal	81,33
Tributos ingreso por recibo y	P	Núm. de liquidaciones	153.003

<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
vencimiento periódico. - IBI (urbana)		Importe bruto matrícula fiscal	47.066.458,94
		Anulaciones	1.031.962,07
		Importe neto matrícula fiscal	46.034.496,87
		Importe recaudado	42.419.123,46
		% recaudado s/ importe bruto matrícula fiscal	90,13
		% recaudado s/ importe neto matrícula fiscal	92,15
Tributos ingreso por recibo y vencimiento periódico. - IAE	P	Núm. de liquidaciones	4.253
		Importe bruto matrícula fiscal	11.619.867,37
		Anulaciones	0
		Importe neto matrícula fiscal	11.619.867,37
		Importe recaudado	10.812.848,6
		% recaudado s/ importe bruto matrícula fiscal	93,05
		% recaudado s/ importe neto matrícula fiscal	93,05
Tributos ingreso por recibo y vencimiento periódico. - Tasa entrada vehículos	P	Núm. de liquidaciones	2.795
		Importe bruto matrícula fiscal	1.770.798,53
		Anulaciones	0
		Importe neto matrícula fiscal	1.770.798,53
		Importe recaudado	1.612.590,03
		% recaudado s/ importe bruto matrícula fiscal	91,07
		% recaudado s/ importe neto matrícula fiscal	91,07
Tributos ingreso por recibo y vencimiento periódico. - Tasa kioscos	P	Núm. liquidaciones	340
		Importe bruto matrícula fiscal	38.037,02
		Anulaciones	0

<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
		Importe neto matrícula fiscal	38.037,02
		Importe recaudado	22.943,16
		% recaudado s/ importe bruto matrícula fiscal	60,32
		% recaudado s/ importe neto matrícula fiscal	60,32
Tributos ingreso por recibo y vencimiento periódico. - Tasa mercados	P	Núm. de liquidaciones	1.349
		Importe bruto matrícula fiscal	264.480,19
		Anulaciones	0
		Importe neto matrícula fiscal	264.480,19
		Importe recaudado	178.996,34
		% recaudado s/importe bruto matrícula fiscal	67,68
		% recaudado s/importe neto matrícula fiscal	67,68
Tributos ingreso por recibo y vencimiento periódico. - IBI (rústica)	P	Núm. de liquidaciones	43
		Importe bruto matrícula fiscal	1.741,91
		Anulaciones	235,16
		Importe neto matrícula fiscal	1.506,75
		Importe recaudado	862,46
		% recaudado s/importe bruto matrícula fiscal	49,51
		% recaudado s/importe neto matrícula fiscal	57,24
Tributos ingreso por recibo y vencimiento periódico. - Tasa ocup. vía púb. aparatos distrib.	P	Núm. de liquidaciones	150
		Importe bruto matrícula fiscal	18.987,04
		Anulaciones	0
		Importe neto matrícula fiscal	18.987,04
		Importe recaudado	17.297,8

<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
		% recaudado s/importe bruto matrícula fiscal	91,1
		% recaudado s/importe neto matrícula fiscal	91,1
Tributos ingreso por recibo y vencimiento periódico TOTALES	P	Núm. de liquidaciones	330.937
		Importe bruto matrícula fiscal	77.040.551,45
		Anulaciones	1.087.659,53
		Importe neto matrícula fiscal	75.952.891,92
		Importe recaudado	68.064.496,57
		% recaudado s/importe bruto matrícula fiscal	88,35
		% recaudado s/importe neto matrícula fiscal	89,61
Liquidaciones de ingreso directo. - Tasa r. basuras	P	Núm. de liquidaciones	1.179
		Importe bruto remesas	510.038,88
		Anulaciones	3.625,02
		Importe neto remesas	506.413,86
		Importe recaudado	246.983,86
		% recaudado s/importe bruto remesas	48,42
		% recaudado s/importe neto remesas	48,77
Liquidaciones de ingreso directo. - Tasa Cementerios	P	Núm. de liquidaciones	395
		Importe bruto remesas	7.215,76
		Anulaciones	0
		Importe neto remesas	7.215,76
		Importe recaudado	5.499,6
		% recaudado s/ importe bruto remesas	76,22
		% recaudado s/importe neto remesas	76,22
Liquidaciones de ingreso	P	Núm. de liquidaciones	3.837

<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
directo. - IBI (urbana)		Importe bruto remesas	1.275.980,32
		Anulaciones	8.247,09
		Importe neto remesas	1.267.733,23
		Importe recaudado	499.098,61
		% recaudado s/importe bruto remesas	39,17
		% recaudado s/importe neto remesas	39,43
Liquidaciones de ingreso directo. - IVTM	P	Núm. de liquidaciones	245
		Importe bruto remesas	28.274,2
		Anulaciones	0
		Importe neto remesas	28.274,2
		Importe recaudado	0
		% recaudado s/importe bruto remesas	0
		% recaudado s/importe neto remesas	0
Liquidaciones de ingreso directo. - IAE	P	Núm. de liquidaciones	680
		Importe bruto remesas	850.905,56
		Anulaciones	0
		Importe neto remesas	850.905,56
		Importe recaudado	560.858,21
		% recaudado s/importe bruto remesas	65,91
		% recaudado s/importe neto remesas	65,91
Liquidaciones de ingreso directo. - Impuesto s/ Incremento Valor Terrenos	P	Núm. de liquidaciones	4.665
		Importe bruto remesas	1.208.356,57
		Anulaciones	0
		Importe neto remesas	1.208.356,57
		Importe recaudado	292.817,94
		% recaudado s/importe bruto remesas	24,23



<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
		% recaudado s/importe neto remesas	24,23
Liquidaciones de ingreso directo.- Impuesto s/ Construcciones, instalaciones y obras	P	Núm. de liquidaciones	477
		Importe bruto remesas	1.919.026,21
		Anulaciones	688,96
		Importe neto remesas	1.918.337,25
		Importe recaudado	796.829,2
		% recaudado s/importe bruto remesas	41,52
		% recaudado s/importe neto remesas	41,54
Liquidaciones de ingreso directo. - Tasa ent. Vehículos	P	Núm. de liquidaciones	154
		Importe bruto remesas	64.252,84
		Anulaciones	0
		Importe neto remesas	64.252,84
		Importe recaudado	38.273,92
		% recaudado s/importe bruto remesas	59,57
		% recaudado s/importe neto remesas	59,57
Liquidaciones de ingreso directo. - Tasa de Mercados	P	Núm. de liquidaciones	158
		Importe bruto remesas	218.119
		Anulaciones	39.000
		Importe neto remesas	179.119
		Recaudado	105.295
		% recaudado s/importe bruto remesas	48,27
		% recaudado s/importe neto remesas	58,78
Liquidaciones de ingreso directo. - Tasa prestación ser. extinción incendios	P	Núm. de liquidaciones	16
		Importe bruto remesas	3.523,92
		Anulaciones	0
		Importe neto remesas	3.523,92

<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
		Importe recaudado	601,26
		% recaudado s/importe bruto remesas	17,06
		% recaudado s/importe neto remesas	17,06
Sanciones tributarias	P	Núm. de liquidaciones	685
		Importe bruto remesas	330.927,89
		Anulaciones	1.905,9
		Importe neto remesas	329.021,99
		Importe recaudado	102.705,28
		% recaudado s/importe bruto remesas	31,04
		% recaudado s/importe neto remesas	31,22
Ingresos de Derecho Público no tributarios	P	Núm. de liquidaciones	264
		Importe bruto remesas	249.420,01
		Anulaciones	3.870
		Importe neto remesas	245.550,01
		Importe recaudado	7.176,26
		% recaudado s/importe bruto remesas	2,88
		% recaudado s/importe neto remesas	2,92
Liquidaciones de ingreso directo. - Cuotas de urbanización	P	Núm. liquidaciones	83
		Importe bruto remesas	939.032,91
		Anulaciones	0
		Importe neto remesas	939.032,91
		Importe recaudado	0
		% recaudado s/importe bruto remesas	0
		% recaudado s/importe neto remesas	0
Liquidaciones de ingreso directo. - Otros conceptos	P	Núm. de liquidaciones	94
		Importe bruto remesas	1.263.030,92

<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
		Anulaciones	1.921,6
		Importe neto remesas	1.261.109,32
		Importe recaudado	863.715,79
		% recaudado s/importe bruto remesas	68,39
		% recaudado s/importe neto remesas	68,5
Liquidaciones de ingreso directo TOTALES	P	Núm. de liquidaciones	12.932
		Importe bruto remesas	8.868.104,99
		Anulaciones	59.258,57
		Importe neto remesas	8.808.846,42
		Importe recaudado	3.519.854,93
		% recaudado s/importe bruto remesas	39,69
		% recaudado s/importe neto remesas	39,96
Total cargos en ejecutiva efectuados durante el ejercicio	P	Importe total (principal)	7.192.551,62
Notificaciones providencias de apremio	P	Núm. notificaciones	58.004
Notificaciones providencias de embargo / req. Previos	P	Núm. de notificaciones	11.164
Diligencias de embargo de bienes	P	Núm. de diligencias emitidas	5.688
Total recaudado en período ejecutivo	P	Importe total (principal, recargo, intereses de demora y costas)	8.111.133,35
Total recaudado en procedimiento de apremio	P	Importe total (principal)	3.599.287,14
Total recaudado en expedientes de embargo	P	Importe total (principal, recargo, intereses de demora y costas)	2.538.160,06
Reclamaciones contra actos de gestión recaudatoria	P	Núm. expedientes incoados	1.099
		Núm. expedientes resueltos	1.468
Operaciones contables – Gastos	P	Núm. operaciones	46.571

<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
Operaciones contables - Ingresos	P	Núm. operaciones	20.600
Operaciones contables - No presupuestarias	P	Núm. operaciones	20.338
Operaciones contables - Otros entes	P	Núm. operaciones	1.911
Flujo anual de Tesorería	P	Flujo anual Tesorería - Ingresos	249.268.840,87
		Flujo anual Tesorería - Pagos	284.638.188,18

**INDICADORES**

<b>INDICADORES</b>			
<b>INDICADOR</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Importe bruto matrículas fiscales - liquidaciones por recibo	68.692.899,12	72.904.652,02	77.040.551,45
Total recaudado en período voluntario - liquidaciones por recibo	61.363.901,75	64.447.697,89	68.064.496,57
% recaudado s/importe bruto	89,33	88,4	88,35
Liquidaciones por recibo - anulaciones	821.809,56	929.752,5	1.087.659,53
Importe neto matrículas fiscales - liquidaciones por recibo	67.871.089,56	71.974.899,52	75.952.891,92
% recaudado s/importe neto	90,41	89,54	89,61
Importe bruto liquidaciones de ingreso directo	6.008.273,73	9.996.381,4	8.868.104,99
Total recaudado en período voluntario liquidaciones de ingreso directo	3.655.870,32	4.245.876,21	3.519.854,93
% recaudado s/importe bruto	60,85	42,47	39,69
Liquidaciones de ingreso directo - anulaciones	4.338,39	192.330,13	59.258,57

<b>INDICADORES</b>			
<b>INDICADOR</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Importe neto liquidaciones de ingreso directo	6.003.935,34	9.804.051,27	8.808.846,42
% recaudado s/importe neto	60,89	43,31	39,96
Total recaudado en período ejecutivo	7.684.221,64	6.499.326,45	8.111.133,35
Total recaudado en procedimiento de apremio (principal)	4.437.161,5	3.169.940,46	3.599.287,14
Total cargos en ejecutiva efectuados durante el ejercicio	4.963.015,6	5.826.769,02	7.192.551,62
Núm. de notificaciones de apremio	63.921	58.560	58.004
Núm. de notificaciones de providencias de embargo / req. Previos	8.572	9.161	11.164
Núm. diligencias de embargo de bienes	5.058	5.633	5.688
Núm. operaciones contables Gastos	33.262	41.444	46.571
Núm. operaciones contables Ingresos	9.347	18.390	20.600
Núm. operaciones contables No Presupuestarias	11.945	35.285	20.338
Flujos anuales de Tesorería.- Ingresos	397.586.247,06	237.158.352,51	249.268.840,87
Flujos anuales de Tesorería.- Pagos	389.103.356,3	232.586.730,43	284.638.188,18

## CONCLUSIONES

El balance del ejercicio 2009 presenta como primer dato destacable, el resultado registrado en el ámbito de la gestión recaudatoria, tanto en período voluntario como ejecutivo. A pesar de las dificultades derivadas de la situación económica general, se ha mantenido el índice de recaudación en voluntaria sobre importe neto de los padrones fiscales (pequeña subida de 0,06 puntos), mientras que en período ejecutivo se ha producido un incremento del 25%, muy por encima de la previsión marcada en la memoria del 2008 (2%).

Por cuarto año consecutivo, fue posible reducir el pendiente de cobro en ejecutiva, si bien en una medida inferior a la prevista; a ello contribuyó el incremento del total de nuevos cargos.

Se ha cumplido el objetivo de tramitar en plazo los expedientes de gasto correspondientes a los proyectos financiados con fondos FEIL, verificándose la totalidad de los pagos dentro del plazo de 30 días establecido en el RDL 9/2008, lo que ha exigido a la Tesorería un esfuerzo considerable, teniendo en cuenta las limitaciones existentes en materia de personal, en especial por lo que se refiere al Departamento de Contabilidad.

Se han dado pasos importantes en un proceso de especial trascendencia para la organización municipal en su conjunto: la implantación del expediente electrónico en la gestión del gasto. Su puesta en explotación redundará necesariamente en una tramitación más ágil y eficaz.

Han sido implementados otra clase de procedimientos, como el módulo de embargos y endosos en SICAL, el de apremio frente a responsables subsidiarios en GTWIN y el protocolo de intercambio de información con el Instituto Nacional de Estadística, que permite la investigación e incorporación masiva de nuevas direcciones actualizadas de deudores, habiéndose logrado una mayor eficacia en la práctica de las notificaciones. Permanecen pendientes la aplicación de patrimonio e inventario contable y la de gestión de tesorería.

Debe resaltarse el trabajo desarrollado en orden a la depuración y ajuste de saldos de derechos reconocidos en Contabilidad y Recaudación, facilitado por el buen funcionamiento de la pasarela de traspaso automatizado de información entre los respectivos aplicativos.

En el ámbito normativo, se perfiló de manera definitiva la Ordenanza General de Recaudación, a la espera de su remisión al Pleno para su aprobación.

## **Tribunal Económico Administrativo**

*Responsable:* Sánchez Presedo, Alicia

*Dirección:* c/ San Andrés, 123, 2

*Teléfono:* 981 184207 Ext. 34114

### **MISIÓN**

El Tribunal Económico-Administrativo Municipal (TEAM) es un órgano colegiado especializado en el conocimiento y resolución de las reclamaciones económico-administrativas presentadas por los obligados tributarios, siendo su misión primordial resolver estas reclamaciones de acuerdo con los criterios de competencia técnica, celeridad e independencia.

También le corresponde dictaminar los proyectos de las ordenanzas fiscales así como asesorar en materia tributaria a los órganos competentes en dicha materia, previo requerimiento de éstos.

El principio informador es común: garantizar la legalidad de los actos dictados en vía administrativa en materia de ingresos municipales.

### **FUNCIONES**

- El conocimiento y resolución de las reclamaciones económico-administrativas sobre actos de gestión, liquidación, recaudación e inspección de tributos e ingresos de derecho público, que sean competencia municipal
- El dictamen sobre los proyectos de ordenanzas fiscales
- La elaboración de estudios y propuestas en materia tributaria, en el caso de ser requeridos por los órganos municipales competentes
- Formular sugerencias y propuestas a los órganos y servicios del Área tributaria

### **ÁREAS RESULTADO CLAVE**

- Racionalización e informatización del procedimiento
- Reducción de los plazos para la resolución de reclamaciones
- Incrementar el número de reclamaciones resueltas
- Reducir la litigiosidad en vía contencioso-administrativa

### **OBJETIVOS DEL EJERCICIO**

- Resolver todas las reclamaciones dentro del plazo legal
- Reducir el tiempo que media entre la entrada de la reclamación al tribunal y su resolución
- Tramitar las inadmisibilidades por causas manifiestas en un plazo que no exceda de 1 mes desde la entrada de la reclamación al TEAM
- En los casos en que proceda, acordar el archivo de actuaciones dentro de los tres meses siguientes al de recepción de la reclamación en el TEAM

**COSTES**

		<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
<b>Gastos de Personal</b>	Imputación Directa	295.403,02	304.689,37	310.504,68
<b>Gastos Corrientes</b>	Imputación Directa	23.011,83	23.614,15	24.486,34
	Imputación Indirecta	57.275,15	68.015,37	66.409,88
<b>TOTAL GASTOS</b>		<b>375.690,00</b>	<b>396.318,89</b>	<b>401.400,90</b>

**RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD**

<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
Actos de trámite	P	Requerimientos de subsanación de solicitud	8
		Requerimientos para acreditación de representación	5
		Petición de informes	11
		Petición de antecedentes o completo de expediente	4
		Diligencias de puesta de manifiesto del expediente por un mes	25
		Diligencias de vista del expediente por 10 días	7
		Diligencias de comparecencia de interesados	16
		Diligencias sobre aportación de pruebas	2
		Diligencias de intento de notificación	4
		Notificaciones por depósito en Secretaría	3
		Notificaciones	372
		Oficios internos a otros órganos del Ayuntamiento	40
		Oficios externos a otras Administraciones/Instituciones	144
Resolución de reclamaciones	P	Procedimiento abreviado	75
		Procedimiento general	72



<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Clas.</b>	<b>Cuantificador</b>	<b>Resultado %</b>
Resolución de recursos extraordinarios de revisión	P	Recursos contra resoluciones del TEAM	1
		Recursos contra resoluciones de otros órganos	4
Resolución de otros recursos/solicitudes	P	Recursos de anulación	12
		Otros recursos/solicitudes	1
Resolución de cuestiones incidentales	P	Acuerdos de acumulación	12
		Acuerdos de suspensión	21
Otras resoluciones/formas de terminación	P	Resoluciones/oficios	5
Dictamen de los proyectos de ordenanzas fiscales	P	Dictamen de los proyectos de ordenanzas fiscales	1
		Dictamen de propuesta de imposición de contribuciones especiales	1
		Dictamen Ordenanza General de Recaudación	1
Emisión de informes previo requerimiento de órganos competentes	P	Informes en materia tributaria	0
Emisión de otros informes	P	Informe-propuesta del presupuesto del TEAM	1
		Otros informes	0

**INDICADORES**

<b>INDICADORES</b>			
<b>INDICADOR</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
% Reas proced. abreviado resueltas en plazo (6 meses)	99,34	98,42	98,36
% Reas proced. general resueltas en plazo (1 año)	100	100	100
% Recursos extraordinarios de revisión resueltos en plazo (1 año)	0	100	100
% Recursos de anulación resueltos en plazo (1 mes)	0	100	83,34
Tiempo medio en dictar resolución en proced. abreviado (en meses)	2,08	2,06	3,46
Tiempo medio en dictar resolución en proced. general (en meses)	3,71	2,53	3,75

<b>INDICADORES</b>			
<b>INDICADOR</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Tiempo medio en resolver recursos extraord. de revisión (en meses)	0	1	3,2
Tiempo medio en resolver recursos de anulación (en meses)	0	1	1,12
% Reas inadmitidas en el plazo de 1 mes	87,5	76,48	76,48
% Archivo de actuaciones acordado en el plazo de 3 meses	0	100	62,5

## **CONCLUSIONES**

### **• RECLAMACIONES ECONÓMICO-ADMINISTRATIVAS**

Con carácter previo debe señalarse que en el ejercicio 2009 han tenido entrada en el TEAM un total de 228 reclamaciones, lo que supone un incremento aproximado del 105% con respecto a las 111 registradas el año anterior, de ahí que no haya sido posible mejorar los indicadores de resultados en el ámbito temporal aunque se ha incrementado notablemente, casi un 35%, el número de reclamaciones resueltas, función primordial del Tribunal, que ascendió a un total de 147, sin contar las demás resoluciones del TEAM, en un total de 50, dictadas dentro del procedimiento de reclamación (acuerdos de suspensión o acumulación) o bien en procedimientos relativos a recursos contra actos del propio tribunal o de otros órganos.

#### - Procedimiento general

- De nuevo se ha alcanzado el objetivo de resolución dentro de plazo la totalidad las reclamaciones presentadas.
- El tiempo medio de resolución de las reclamaciones tramitadas por este procedimiento ha ascendido un poco con respecto al año anterior sobrepasando ligeramente los tres meses, la cuarta parte del plazo máximo legal, debido al incremento de reclamaciones presentadas y resueltas por el Tribunal con respecto al año anterior.

#### - Procedimiento abreviado

- El número de reclamaciones resueltas dentro del plazo máximo representa el 98,36% del total. En realidad sólo 1 de ellas ha sido resuelta fuera de ese plazo.
- Aumenta ligeramente el tiempo medio de resolución en las reclamaciones resueltas por este procedimiento, siendo todavía muy reducido pues apenas sobrepasa los tres meses, mitad del plazo máximo legal. Cabe subrayar que el porcentaje de reclamaciones resueltas dentro del plazo de dos meses desde su entrada en el TEAM alcanza el 31,14%.

#### - Inadmisiones y archivo de actuaciones

- El número de actuaciones de inadmisión dentro del plazo de un mes, establecido como objetivo, se mantuvo en la cantidad de 76,48%.
- Por su parte, el archivo de actuaciones se resolvió en el 62,5% de los casos en un plazo inferior a tres meses.

- Recursos de anulación

La gran mayoría de los recursos de anulación presentados (83,34%) han sido resueltos dentro del plazo de un mes.

- Conclusiones

Durante el ejercicio 2009 se aprecia un altísimo grado de cumplimiento del objetivo de resolver en plazo las reclamaciones, que se logró en más del 99% de los casos.

• **RECURSOS EXTRAORDINARIOS DE REVISIÓN**

- Contra resoluciones de otros órganos

El tiempo medio en resolver estos recursos apenas ha sobrepasado los tres meses desde su entrada al TEAM.

- Contra resoluciones del TEAM

El único recurso extraordinario presentado contra resoluciones del TEAM ha sido resuelto antes de transcurrir tres meses desde su presentación.

- La totalidad de recursos extraordinarios de revisión presentados se ha resuelto con anterioridad al plazo máximo legal.