



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE HAN DE REGIR EL CONTRACTE DE SERVEI D'IMPLANTACIÓ I MANTENIMENT D'UNA APLICACIÓ INFORMÀTICA DE GESTIÓ DE DADES PER AL SERVEI DE VIGILANTS DE RIUDOMS (DRAG)

1. ANTECEDENTS

L'article 13 de la Llei 16/1991, de 10 de juliol, de Polícies Locals estableix les competències dels vigilants municipals:

- a) Custodiar i vigilar béns, serveis, instal·lacions i dependències municipals.
- b) Ordenar i regular el trànsit dins el nucli urbà, d'acord amb les normes de circulació.
- c) Participar en les tasques d'auxili al ciutadà i de protecció civil, d'acord amb el que disposen les lleis.
- d) Vetllar pel compliment dels reglaments, de les ordenances, dels bans, de les resolucions i de les altres disposicions i actes municipals.

Per al desenvolupament d'aquestes competències, el Servei de Vigilants de Riudoms necessita d'un programa de gestió de dades que faci més eficaç i eficient la seva feina i tingui consideracions de confidencialitat i protecció de dades que fins ara, el programa que fan servir no té en compte.

Actualment, fan servir el programari Drag de l'empresa Dragclic, SL per a la gestió del seus serveis.

L'empresa Dragclic, SL és fabricant del programa Drag en exclusivitat i titular dels drets d'explotació de la propietat intel·lectual de l'aplicació objecte del contracte i, per tant, única capacitada per poder realitzar el seu manteniment i suport.

Es tracta d'un contracte que comprèn el servei d'implantació i manteniment d'una aplicació informàtica, consistent en el dret d'ús, l'actualització i el manteniment de l'aplicació informàtica de gestió de dades, així com un servei tècnic les 24 hores, el 7 dies de la setmana.

2.OBJECTE

L'objecte del present contracte és la regulació del servei d'implantació i manteniment d'una aplicació informàtica, consistent en el dret d'ús, posada en funcionament, l'actualització i el manteniment d'un programa informàtic de gestió de dades, en concret el programa Drag, que es farà servir pel Servei de Vigilants de l'Ajuntament de Riudoms.

Actualment la plantilla del Servei de Vigilants de l'Ajuntament de Riudoms està formada per 13 persones.

3. CONDICIONS DEL SERVEI

- ✓ Posada en marxa amb integració en la DGT.
- ✓ Servei de suport: és obligatòria la prestació d'un suport d'ajuda remota a tots els usuaris, tots els dies de l'any, per correu electrònic i per telèfon. El suport telefònic haurà de ser amb un mínim de 10 hores d'horari d'atenció al dia de forma



ininterrompuda, ha de ser la franja horària des de les 9 h a les 19h, amb un temps de resposta màxim de 4 hores per a les consultes ordinàries i d'una hora per a les incidències greus del sistema. L'empresa podrà oferir més hores de suport, per tal d'ampliar la franja horària, a la seva oferta, que seran valorades d'acord amb el plec de clàusules administratives particulars.

4. REQUERIMENTS DEL PROGRAMA DE GESTIÓ .

- L'aplicació informàtica de gestió de dades haurà d'estar configurada com a mínim pels mòduls que es relacionen a continuació (el nom és a títol enunciatiu), amb l'objectiu de prestar les funcionalitats mínimes que s'hi indiquen.

I. Seguretat Ciutadana (en les actuacions portades a terme pels vigilants de primera assistència o suport, segons les competències encomanades)

a) Registre i anotació de les actuacions i intervencions dels vigilants, així com dels serveis planificats per part del Servei de Vigilants de l'Ajuntament de Riudoms.

1. Sobre les actuacions, obligatòriament, ha de permetre recollir la informació de l'actuació, en camps concrets i determinats, sent com a mínim: data, hora d'inici i final de l'activació i actuació de la incidència, el nivell de prioritat, el número de registre, dades del comunicant (persona, telèfon i lloc), número identificació (TIP) dels agents actuants i de l'operador, dades de les persones, comerços o vehicles implicats, resum del fet o notícia, informe del servei i geolocalització automàtica dins d'un plànol digital. Ha de permetre obligatòriament poder classificar els serveis segons les tipologies que es determinin des del Servei de Vigilants de l'Ajuntament de Riudoms
2. Sobre les planificacions, ha de permetre, obligatòriament, anotar la prestació de serveis i d'esdeveniments futurs de forma àgil i automàtica, és a dir, que permeti l'anotació ràpida i senzilla disposant d'opcions per poder seleccionar la franja horària, el dia o en el període en el que es presta el servei, així com els torns afectats, per poder fer les anotacions amb una única gestió per diversos dies i/o torns alhora evitant haver de fer repeticions d'anotacions si s'han d'anotar en diferents dies i/o torns. La programació de les activitats ha d'aparèixer al torn que li correspongui a l'inici dels serveis. Els camps mínims que ha de disposar són: resum de l'assumpte o ordre, lloc, geolocalització, text del servei, data/es, horari/s afectat/s, número de registre. Tan per a l'aplicació de gestió de serveis o actuacions com per a la planificació i programació de serveis, s'han de permetre les opcions de guardar o validar, editar i modificar, eliminar, sortir, imprimir, bloquejar i fer el seguiment.

Les dades introduïdes s'han de poder exportar mitjançant documents ja inclosos en la mateixa aplicació informàtica mitjançant llistats, estadístiques i gràfiques. S'han de poder fer filtres per dates en combinació amb altres camps del mòdul de novetats com són persones, vehicles o entitats, lloc dels fets, dies de la setmana, horaris o tipus de classificació de la novetat.

II. Padrons Interns

Fan referència a persones físiques, associacions/entitats i vehicles que per algun motiu han estat relacionades en alguna intervenció del Servei de Vigilants de l'Ajuntament de Riudoms o han de quedar vinculades automàticament al padró intern de persones, associacions o entitats.



- a) Persones: ha de disposar dels camps mínim per introduir la filiació complerta (dades que consten al DNI, NIE o document estranger), data i lloc de naixement, nacionalitat, adreça i històric d'adreces anteriors, telèfons i adreça electrònica.
- b) Comerços i empreses: ha de disposar dels camps mínim per introduir les dades d'identificació del comerç com són: nom del comerç i CIF, activitat comercial o sector, així com les dades dels seus titulars, responsable i telèfons.

Ha de disposar d'una aplicació tecnològica perquè els comerços i empreses de Riudoms puguin enviar un senyal d'alerta directament al Servei de Vigilants de l'Ajuntament de Riudoms en cas d'urgència sense haver de fer una trucada telefònica.

- c) Vehicles: ha de disposar dels camps mínims per introduir les dades d'identificació del vehicle: matrícula, bastidor, marca i model i dades complertes del titular.
- d) Llistat de carrers: ha de tenir incorporada el nomenclàtor de Riudoms amb totes les vies i places del municipi.
- e) Gestió de dades relacionades: ha de permetre obligatòriament l'explotació de les dades històriques de persones, comerços i vehicles amb actuacions dels vigilants registrades a l'aplicació i la vinculació entre ells.

III. Trànsit

- a) Accidents: registre i gestió dels accidents ocorreguts a la població i en els quals hagi intervingut el Servei de Vigilants de l'Ajuntament de Riudoms. Els camps mínims que ha de disposar són: número de registre automàtic, matrícula, conductor, permís del conductor, passatger, número identificació (TIP) dels agents actuants, unitats implicades (vianants, vehicles o mobiliari), tipus d'accident amb les seves variables i causes, la descripció de l'accident seguint els criteris del T06, i disposar d'un croquis integrat a l'aplicació informàtica per poder dissenyar l'accident de forma senzilla.

La informació ha de permetre posteriorment confeccionar l'informe tècnic per a les parts implicades, companyies d'assegurances o jutjats de forma totalment automatitzada.

Les dades introduïdes han de poder localitzar fàcilment l'accident en dies posteriors a aquest.

- b) Denúncies de vehicles i grua: registre i gestió de les infraccions de trànsit en butlletí municipal i vehicles retirats per la grua. Els camps mínims que ha de disposar són: número de registre, butlleta, matrícula, titular, lloc, TIP agent denunciante, infracció, dates de denúncia o retirada del vehicle per la grua. Ha de permetre l'emissió del rebut de liquidació de taxes d'acord amb les ordenances fiscals.

El càlcul dels imports de la denúncia, servei de grua i dipòsit les ha de calcular automàticament l'aplicació informàtica i ha de poder-se configurar per adaptar-se a les ordenances fiscals anualment i imprimir el corresponent rebut.

Ha de contenir tot l'articulat vigent del Reglament General de Trànsit, la Llei de Seguretat Vial i amb possibilitat de carregar altres tipus d'infraccions com poden ser d'ordenances municipals.

- c) Talls i ocupacions de via pública: registre de gestió i control dels talls i ocupacions de via pública. Els camps mínims que ha de disposar són: dades de les persones responsables de la instal·lació, superfície ocupada, període i activitat autoritzada. Ha de permetre extraure estadístiques sobre el tipus d'ocupacions que s'autoritzen a la via pública.
- d) Vehicles abandonats: base de dades d'aquest residus sòlids urbans.

IV. Citacions



- a) Citacions Judicials (agents i particulars): registre de les citacions tant als particulars com als agents del Servei de Vigilants de l'Ajuntament de Riudoms . Ha de permetre fer el seguiment del document a lliurar i el resultat.

V. Recursos Humans

Ha de permetre la identificació del personal adscrit Servei de Vigilants de l'Ajuntament de Riudoms

- a) Personal: base de dades dels efectius per recollir del personal del departament les dades on hi consti nom, TIP, domicili, telèfon, correu electrònic de contacte, la data d'incorporació al cos, graduació, així com disposar d'un registre històric d'agents no actius al cos.
- b) Quadrant del Servei:
- c) Confecció automatitzada mitjançant la programació de seqüències, com també l'edició manual del quadrant per ajustar els dies de treball a les hores de treball anuals segons s'estipuli en el conveni laboral i en coordinació amb el Departament de Recursos humans de l'Ajuntament.

VI. Recursos Materials

- a) Gestió d'uniformitat, material o vestuari: gestió del material lliurat als agents, dates de lliurament i de devolució, cost econòmic dels materials i durada/reposició de cada peça. Les dades s'han de poder exportar per períodes d'aquesta gestió mitjançant llistats.

VII. Gestor de documentació

- a) Registre de documents: d'entrada o sortida dels documents, generació automàtica de numeració. ha de disposar dels camps mínims que permetin el seguiment eficient del tràmit administratiu i control de finalització.
- b) Ordenances: registre de les actes administratives per infracció a les ordenances que puguin derivar en sanció on hi consti la data i lloc del succés, persona infractora, article infringit, lloc, inclosa la seva geolocalització sobre el plànol digital, import de la sanció d'acord amb les ordenances municipals.
- c) Objectes trobats: gestió de les troballes del Servei de Vigilants de l'Ajuntament de Riudoms o de les lliurades per la ciutadania a la corporació. Ha de permetre fer constar les dades de la persona titular i número de registre automàtic. Data de retorn o destrucció de la troballa en cas que no s'hagi localitzat el titular. Ha d'incorporar els documents de remissió, recollida d'objectes o lliurament als titulars.
- d) Base documental: contingut d'arxius digitals en entorn office (compatible amb el Llibre Office) o d'imatges per a la consulta o descarregar per poder treballar. Ha de ser configurable per ajustar-se a les necessitats del Servei de Vigilants de l'Ajuntament de Riudoms, arxivant normativa, protocols, circulars, actes i documents de treball, etc.
- e) Gestió i arxiu automàtic del rebuts generats pel pagament de taxes. Ha de permetre fer un llistat de totes les liquidacions per períodes.

VIII. Eines Administrador

Només les persones amb perfil administrador de l'aplicació informàtica han de disposar de les següents opcions: configurar menús desplegable, establir perfils d'usuari i fiscalitzar el control d'accessos d'usuaris.

Han de permetre a la persona autoritzada pel Servei de Vigilants de l'Ajuntament de Riudoms assignar els diferents nivells d'accés a la informació a la resta d'usuaris sobre cadascun dels mòduls de l'aplicació informàtica: només lectura, lectura i escriptura, permisos per a la generació de llistats i estadístiques o fins i tot restringir l'accés a alguns dels mòduls.



Ha de permetre que tota la plantilla del Servei de Vigilants de l'Ajuntament de Riudoms tingui un compte personal propi amb clau secreta per accedir a l'aplicació informàtica i un blocat automàtic en el supòsit d'error en més de 3 intents a l'introduir la clau secreta d'accés.

- Altres requeriments:

L'aplicació informàtica ha de permetre obligatòriament el següent:

- ✓ Personalització de la pantalla amb l'escut i el nom del Servei de Vigilants de l'Ajuntament de Riudoms.
- ✓ La introducció i actualització dels carrers del municipi (nom de vials, places i espais públics).
- ✓ Disposar d'eines específiques per evitar la duplicitat en els registres de persones i vehicles i comerços/empreses.
- ✓ El traspàs de les bases de dades de l'anterior programari del Servei de Vigilants de l'Ajuntament de Riudoms (càrrega inicial de totes les taules possibles, com a mínim de carrers de Riudoms, plantilla d'agents, edificis municipals, ...)
- ✓ Disposar d'eines específiques pel disseny de mapes digitals de zones o barris de Riudoms sobre les quals es puguin filtrar les actuacions registrades a l'aplicació informàtica.
- ✓ Incloure la geolocalització automàtica i manual sobre plànol digital o cadascun dels registres dels mòduls corresponents a serveis, accidents, denúncies de vehicles i grua, persones, comerços/empreses, vehicles, talls de carrers, atestats, infracció d'ordenances.
- ✓ L'ús automàtic de plantilles de documents del Servei de Vigilants de l'Ajuntament de Riudoms als mòduls on sigui necessari.
- ✓ Annexar documents i arxius digitals dels formats més usats i, com a mínim, dels següents: .pdf, .jpg, .doc, .xls, .txt, .ppt, a cadascun dels registres dels mòduls corresponents a: serveis, accidents, denúncies de vehicles i grua, persones, comerços/empreses, vehicles, talls de carrer, atestats, vehicles abandonats, registre de documents, objectes trobats i els que s'indiquin des del Servei de Vigilants de l'Ajuntament de Riudoms per necessitats del servei.
- ✓ L'exploració de les dades estadístiques de totes les intervencions, en el període escollit.
- ✓ A la finalització de cada torn de treball, poder fer un llistat de totes les novetats, serveis o incidències que s'hagin enregistrat.
- ✓ L'aplicació del servei així com la base de dades associada s'allotjarà en servidors externs als servidors de l'Ajuntament de Riudoms que han de complir les condicions següents:
 - Servidors dimensionats per garantir el correcte funcionament de l'aplicació d'acord amb les necessitats inicials i les que l'evolució pròpia del projecte puguin requerir en cada moment.
 - Monitorització 24x7x365 dels servidors, per prevenir i respondre a qualsevol incidència que impedeixi l'accés i la correcta execució de l'aplicació.
 - Manteniment i revisió de les còpies de seguretat diàries així com el correcte funcionament del sistema de backup.
 - El centre de dades disposarà de redundància dels components implicats en el seu correcte funcionament, garantint la continuïtat del servei en situacions de tall de subministrament elèctric o de connectivitat.
 - El centre de dades haurà de complir les obligacions de la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals. L'empresa proveïdora signarà també un contracte de confidencialitat per l'accés



que hagi de tenir als fitxers de titularitat de l'Ajuntament de Riudoms en el decurs de les tasques de manteniment informàtic.

Es garantirà l'espai d'allotjament al servidor necessari per emmagatzemar tota la informació de tots els anys de la durada del contracte.

- ✓ El servei constarà de software en la modalitat de cloud computing (SaaS Software as a Service) que inclourà:
 - Accés a l'aplicació 24 hores els 365 dies de l'any
 - Manteniment de les còpies de seguretat
 - Manteniment correctiu sobre eventuais errors de l'aplicació.
 - Manteniment evolutiu: en funció de l'evolució de les necessitats de l'aplicació informàtica de gestió de dades.

Es garantirà l'espai d'allotjament al servidor necessari per emmagatzemar tota la informació de tots els anys de la durada del contracte.

- ✓ La llicència serà per dret d'ús i accés d'un mínim de 15 vigilants i treballadors de l'Ajuntament de Riudoms, en qualsevol terminal fix o mòbil d'acord amb les indicacions tècniques del programari.
- ✓ Cada usuari ha de disposar d'un compte d'usuari diferent.
- ✓ La connexió al personal autoritzat a un terminal fix o mòbil.

La compatibilitat i el correcte funcionament de l'aplicació estarà garantit, com a mínim, per a les dues darreres versions d'un dels següents navegadors d'internet: Google, Chrome, Mozilla Firefox i Microsoft Internet Explorer.

- ✓ L'assessorament de l'adjudicatari a l'Ajuntament sobre la compatibilitat de dispositius fixes i mòbils amb el programari.
- ✓ Facilitar informació i manuals pels usuaris del Servei de Vigilants de l'Ajuntament de Riudoms, en el màxim d'un mes des que s'implanti l'aplicació i amb un mínim de 3 hores de formació per usuari (es pot fer la formació en grups a determinar el número d'assistents d'acord amb les indicacions del Coordinador).
- ✓ Prestar un suport d'ajuda remota a tots els usuaris del Servei de Vigilants de l'Ajuntament de Riudoms tots els dies de l'any, per correu electrònic i telefònicament. El suport telefònic amb un mínim de 10 hores de forma ininterrompuda de 9:00 h a 19:00 h, amb un temps de resposta màxim de 4 hores per a les consultes ordinàries i d'una hora per a les incidències greus del sistema.
- ✓ Mantenir de forma efectiva les actualitzacions de l'aplicació informàtica de gestió, cada vegada que apareguin noves versions totals o parcials de l'aplicació informàtica o dels seus mòduls, amb l'objectiu de millorar el seu rendiment i ampliar les seves prestacions.
- ✓ Informar per correu electrònic a l'administrador de les novetats, continguts, canvis legals i dates de lliurament.
- ✓ Les aplicacions han de ser revisades de forma periòdica. Les versions periòdiques de millora s'han de descarregar de forma automàtica mitjançant Internet, sense necessitat que ni l'usuari/a ni els responsables d'informàtica dels ajuntament hagin de realitzar cap tipus d'operació manual. Si les millores representen canvis rellevants o de disseny s'han de notificar al responsable del contracte.
- ✓ Les actualitzacions de millores de programari així com la incorporació de nous mòduls s'han d'incloure sense cap cost econòmic addicional.
- ✓ Ha de permetre un entorn lingüístic en llengua catalana i castellana, que permeti escollir qualsevol de les dues i predefinir entre una d'elles com a llengua de funcionament i desenvolupament ordinari.
- ✓ En compliment del que disposa la Llei 1/1998, de 7 de gener, de política lingüística, l'empresa adjudicatària haurà d'emprar el català en tots els documents que generi, com poden ser rètols, publicacions, avisos i altres comunicacions de caràcter general que tinguin una relació directa amb l'execució de les prestacions objecte del contracte. L'incompliment d'algun dels requisits anteriors és motiu d'exclusió.



- ✓ La URL d'accés a l'aplicació mitjançant el protocol HTTPS, garantint el xifrat de les comunicacions.
- ✓ En el cas de l'accés des de dispositius mòbils, el sistema mantindrà un registre de dispositius habilitats, i negarà l'accés a dispositius mòbils que no estiguin donats d'alta al sistema amb una clau única.

- Protecció de dades i confidencialitat:

L'empresa adjudicatària està obligada a :

1. Gestionar les dades i els accessos dels usuaris d'acord amb els requeriments de la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals, per a dades de nivell alt. Pel que fa al registre d'accessos, l'aplicació registrarà, com a mínim, la data, hora, usuari, connexió amb èxit i tipus d'accés.
2. Mantenir la màxima reserva i el màxim secret sobre la informació classificada com a confidencial. Es considerarà informació confidencial qualsevol dada a la qual l'empresa accedeixi en virtut del present contracte.
3. A no divulgar l'esmentada informació així com no publicar ni posar-la a disposició de tercers, bé directament, bé mitjançant terceres persones, sense el previ consentiment per escrit de l'Ajuntament de Riudoms.
4. Després de l'extinció del present contracte, a no conservar cap còpia de la informació confidencial.
5. Informar el seu personal i col·laboradors de les obligacions establertes en el present contracte, així com de les obligacions relatives al tractament automatitzat de dades de caràcter personal. L'empresa realitzarà les advertències que es considerin necessàries per al seu personal i col·laboradors, amb la finalitat d'assegurar el compliment d'aquestes obligacions.
6. En cas de canvi de programari, l'empresa adjudicatària està obligada a restituir totes les dades del client en un format reutilitzable, digital i públic estàndard, en un període màxim de 4 setmanes a petició del client.
7. Les obligacions establertes en el punt anterior seran també d'obligat compliment per als seus empleats, col·laboradors, tant interns com externs, fet pel qual l'empresa adjudicatària respondrà envers l'Ajuntament de Riudoms en circumstàncies que aquestes obligacions siguin incompletes.
8. Les obligacions de confidencialitat establertes en el present plec tindran una durada indefinida, es mantindran en vigor amb posterioritat a la finalització.

- Extracció de les dades:

El programa de gestió ha de permetre l'extracció mínima dels següents indicadors:

A) OBJECTIUS

(*) Per als de tipologia Seguretat Ciutadana, s'entén que es tracta de les actuacions portades a terme com a suport o col·laboració amb altres cossos.

	INDICADOR	TIPOLOGIA
1*	Nombre de controls estàtics o vigilàncies a peu (planificats)	Seguretat Ciutadana
2*	Nombre de controls preventius amb ME	Seguretat Ciutadana
3*	Nombre de serveis assignats	Seguretat



		Ciutadana
4*	% de delictes que generen més impacte en les víctimes	Seguretat Ciutadana
5*	Nombre de detinguts per delictes contra el patrimoni	Seguretat Ciutadana
6*	% de requeriments greus atesos en 5 minuts (accidents amb ferits i seguretat ciutadana), respecte del total	Seguretat Ciutadana/circulació
7*	Temps mitjà de resposta per situacions de risc greu per la seguretat (accidents amb ferits i requeriments urgents de seguretat ciutadana)	Seguretat Ciutadana/circulació
8*	Nombre d'actes desenvolupats amb presència policial, mensual	Seguretat Ciutadana/circulació
9*	Nombre d'escorcolls realitzats per possible consum substàncies	Seguretat Ciutadana
10*	Nombre d'actes per consum i/o tinença de drogues i el lloc d'ubicació	Seguretat Ciutadana
11*	Temps d'espera mitjà per presentar una denúncia (mensual)	Seguretat Ciutadana
12*	Nombre de queixes rebudes en relació amb el nombre de denúncies tramitades	Oficina de denúncies
13*	Nombre de presentacions/xerrades/tallers/col·loquis	Oficina de denúncies
14*	Nombre de queixes directes (personal o per escrit)	Seguretat Ciutadana
15	Nombre de queixes indirectes	Administratiu
16	Nombre de felicitacions o agraïments directes (personal o per escrit)	Administratiu
17	Nombre d'actes Civisme per diferents tipus i ubicació de les mateixes	Administratiu
18	Nombre de controls per infraccions a l'Ordenança de Civisme	Administratiu
19	Nombre de controls específics d'oci nocturn o espais conflictius	Administratiu
20	Nombre de controls específics d'uniforme envers conductes incíviques amb animals	Administratiu
21	Nombre d'actes de denúncia per no recollir les defecacions dels gossos	Administratiu
22	Nombre d'actes per la resta d'infraccions en matèria de gossos	Administratiu
23	Nombre de controls específics, de paisà, per detectar possibles infractors a l'Ordenança de Civisme	Administratiu
24	Nombre de proves de sonometria en domicilis	Administratiu
25	Nombre de mediacions de sonometria realitzades amb resultat positiu	Administratiu
26	Nombre d'inspeccions administratives (activitats en establiments públics)	Administratiu
27	Nombre de controls d'activitats en establiments públics	Administratiu
28	Nombre d'intervencions amb animals	Assistencial
29	Nombre d'animals de companyia perduts/abandonats que siguin recollits i custodiats	Assistencial



30	Nombre d'animals de companyia perduts, lliurats al seu propietari	Assistencial
31	Nombre d'objectes perduts o recuperats amb valor o sense	Administratiu
32	Nombre d'objectes retornats al seu propietari	Administratiu
33	Nombre de lectures positives d'alcoholèmia (preventius) i/o atestats fets. (en col·laboració amb els cos de Mossos d'Esquadra)	Circulació
34	Nombre total de lectures d'alcoholèmia fetes (preventius) (en col·laboració amb els cos de Mossos d'Esquadra) (en col·laboració amb els cos de Mossos d'Esquadra)	Circulació
35	Nombre de controls preventius d'alcoholèmia fets (en col·laboració amb els cos de Mossos d'Esquadra)	Circulació
36	Conductor/es implicats/des en infraccions greus i molt greus respecte al total de lectures (alcoholèmia) fetes a aquests conductor/es (en col·laboració amb els cos de Mossos d'Esquadra)	Circulació
37	Nombre de proves de drogotest realitzades per grup (en col·laboració amb els cos de Mossos d'Esquadra)	Circulació
38	Percentatge de positius respecte del total de proves de drogotest realitzades.	Circulació
39	Nombre de controls per dispositius de seguretat passiva	Circulació
40	Nombre de vehicles controlats en els controls de seguretat passiva	Circulació
41	Nombre de denúncies per no portar casc, cinturó de seguretat, SRI	Circulació
42	Nombre de denúncies per manca de permís de conduir	Circulació
43	Nombre de denúncies per manca de permís de circulació	Circulació
44	Nombre de denúncies per manca d'assegurança obligatòria de vehicles	Circulació
45	Nombre de denúncies per no passar la ITV	Circulació
46	% de denúncies administratives (permís de conduir, permís de circulació i assegurança) respecte del total de vehicles no controlats	Circulació
47	Nombre de denúncies per infraccions dinàmiques que generen situació de risc, esmentades, respecte al total de les denúncies a normes de circulació	Circulació
48	Nombre de controls planificats per infraccions dinàmiques respecte a l'any anterior	Circulació
49	Nombre de controls assignats pel control d'infraccions estàtiques respecte a l'any anterior	Circulació
50	Nombre d'actuacions executades per millorar la senyalització i/o mobilitat per iniciativa del servei	Circulació
51	Nombre de punts de concentració d'accidents tractats i executats per millorar la seguretat viària	Circulació
52	Nombre de demandes dels ciutadans informades tècnicament pels Vigilants Municipals	Circulació
53	% de serveis realitzats en relació al 100 % d'entrades i sortides de tots els centres escolars	Circulació
54	Nombre d'accions formatives d'educació viària dutes a terme (anual)	Circulació
55	Nombre de vehicles abandonats i retirats de la via pública	Administratiu



56	Nombre de queixes rebudes per excedir del temps objecte de compromís	Administratiu
----	--	---------------

B) CARTA DE SERVEIS

(*) Per als de tipologia Seguretat Ciutadana, s'entén que es tracta de les actuacions portades a terme com a suport o col·laboració amb altres cossos.

		INDICADOR	TIPOLOGIA
1	Atenció ciutadana	Nombre de queixes per no atendre correctament	Assistencial
2	Atenció ciutadana	Nombre d'assessoraments tècnics anuals	Assistencial
3	Oficina recollida denúncies	Nombre de queixes	Administratiu
4	Oficina recollida denúncies	Temps mitjà d'espera	Administratiu
5	Atenció a menors	Nombre de queixes per no haver seguit correctament el protocol	Assistencial
6*	Seguretat Ciutadana	Temps mitjà de resposta per situacions de risc greu	Seguretat ciutadana
7*	Seguretat Ciutadana	% requeriments greus atesos en 5 min, respecte al total	Seguretat ciutadana
8*	Seguretat Ciutadana	Nombre d'actes desenvolupats amb presència del Servei de Vigilants de l'Ajuntament de Riudoms	Seguretat ciutadana
9*	Seguretat Ciutadana	Nombre de controls en matèria de seguretat ciutadana	Seguretat ciutadana
10*	Seguretat Ciutadana	Nombre de controls preventius conjunts amb Mossos d'Esquadra	Seguretat ciutadana
11	Seguretat Ciutadana	Nombre de controls en zones d'oci nocturn o espais conflictius	Administratiu
12	Estadístiques administratives	Nombre anual de proves de sonometria en domicilis	Administratiu
13	Estadístiques administratives	Nombre d'inspeccions administratives anuals	Administratiu
14	Estadístiques administratives	Nombre de control d'activitats	Administratiu
15	Estadístiques administratives	Nombre d'intervencions anuals amb	Assistencial
16	Estadístiques administratives	Nombre d'animals de companyia perduts, ferit o abandonats que han estat recollits i custodiats	Assistencial
17	Estadístiques administratives	Nombre d'objectes perduts i/o recuperats amb valor o sense	Administratiu
18	Estadístiques administratives	Nombre d'objectes retornats al seu propietari	Administratiu
19	Trànsit	Temps mitjà de resposta en accidents amb ferits	Circulació



20	Trànsit	% d'accidents greus atesos en cinc minuts respecte del total	Circulació
21	Trànsit	Nombre de queixes per excedir del temps objecte de compromís	Administratiu
22	Trànsit	Nombre de vehicles abandonats i retirats de la via pública	Administratiu
23	Trànsit	% serveis fets relació amb el 100% d'entrades i sortides centres escolars (anual)	Circulació
24	Trànsit	Nombre de controls per controls de velocitat. (en col·laboració amb els cos de Mossos d'Esquadra)	Circulació
25	Trànsit	Nombre de controls selectius d'alcoholèmia. (en col·laboració amb els cos de Mossos d'Esquadra)	Circulació
26	Trànsit	Nombre de controls per dispositius de seguretat passiva	Circulació
27	Trànsit	Nombre de proves selectives de substàncies estupefaents. (en col·laboració amb els cos de Mossos d'Esquadra)	Circulació
28	Trànsit	Nombre de controls per infraccions dinàmiques	Circulació
29	Educació viària	Nombre d'accions formatives d'educació viària dutes a terme (anual)	Circulació
30	Actuacions de proximitat	Nombre de queixes rebudes per un mal funcionament del servei	Administratiu
31	Actuacions de proximitat	Nombre de queixes rebudes per no haver seguit correctament el termini	Administratiu
32	Actuacions de proximitat	Nombre de reunions mantingudes al llarg de l'any amb representants	Administratiu
33	Actuacions de proximitat	Nombre de problemàtiques, conflictes resolts o derivats del servei competent	Administratiu

C) PLA ACTUACIÓ MUNICIPAL

(*) Per als de tipologia Seguretat Ciutadana, s'entén que es tracta de les actuacions portades a terme com a suport o col·laboració amb altres cossos.

	INDICADOR	TIPOLOGIA
1*	Delictes per cada 1000 habitants	Seguretat ciutadana
2*	Detinguts per cada 1000 habitants	Seguretat ciutadana
3*	Denúncia de drogues i armes per cada 1000 habitants	Seguretat ciutadana
4*	% de delictes enregistrats pel Servei de Vigilants de l'Ajuntament de Riudoms	Seguretat ciutadana
5*	% de detinguts realitzats pel Servei de Vigilants de l'Ajuntament de Riudoms	Seguretat ciutadana



6	Nombre d'actuacions assistencials dels vigilants per cada 1000 habitants	Assistencial
7	Nombre d'actuacions d'actuacions administratives per cada 1000 habitants	Administratiu
8	Nombre de guàrdies operatius per cada 1000 habitants	Recursos Humans
9	Nombre de guàrdies per cada 1000 habitants	Recursos Humans
10	Nombre de proves d'alcoholèmia per cada 1000 habitants	Circulació
11*	Nombre d'identificacions i controls de seguretat ciutadana per cada 1000 habitants	Seguretat ciutadana
12	Denúncies de trànsit per cada 1000 habitants	Circulació
13	% de denúncies de trànsit procedents de zones de control horari de pagament respecte el total	Circulació
14	% de denúncies greus i molt greus de trànsit sobre el total de denúncies de trànsit	Circulació
15	% de vehicles denunciats en els controls preventius de velocitat	Circulació
16	% d'alcoholèmies positives respecte el total de controls d'alcoholèmia efectuats	Circulació
17	Nombre de serveis de protecció escolar per cada 1000 habitants	Circulació
18	Activitats de grua per cada 1000 habitants	Circulació
19	Accidents de trànsit en vies urbanes per cada 1000 habitants	Circulació
20	Accidents de trànsit amb víctimes per cada 1000 habitants	Circulació
21	% de víctimes mortals i greus respecte el total	Circulació

D) MEMÒRIA

(*) Per als de tipologia Seguretat Ciutadana, s'entén que es tracta de les actuacions portades a terme com a suport o col·laboració amb altres cossos.

	INDICADOR	TIPOLOGIA
1	Nombre d'efectius	Recursos Humans
2	Nombre de comandaments	Recursos Humans
3	Nombre d'agents	Recursos Humans
4	Personal de suport (Recepció + Administració)	Recursos Humans
5	Nombre de serveis/accions de tipus administratiu	Administratiu
6	Civisme- percentatge vers any anterior	Administratiu
7	Civisme-Nombre de requeriments/incidents produïts per animals	Administratiu
8	Civisme-Nombre de requeriments/incidents produïts per activitats	Administratiu
9	Civisme-Nombre de requeriments/incidents produïts per persones	Administratiu



10	Civisme-Denúncies per orinar a la via pública	Administratiu
11	Civisme-Denúncies per proferir expressions irrespectuoses als agents	Administratiu
12	Civisme-Denúncies per entrar/romandre dins recintes públics	Administratiu
13	Civisme-Denúncies per consum d'alcohol	Administratiu
14	Civisme-Denúncies per molèsties veïnals	Administratiu
15	Civisme-Denúncies per molèsties d'animals	Administratiu
16	Civisme-Denúncies: altres	Administratiu
17	Percentatge objectes amb valor retornats	Administratiu
18	Recollida objectes perduts amb valor	Administratiu
19	Recollida objectes perduts sense valor	Administratiu
20	Gestió vehicles abandonats-alienats per l'Ajuntament	Administratiu
21	Gestió vehicles abandonats, però retirats un cop iniciades les gestions	Administratiu
22	Gestions vehicles abandonats- abandonats cedits per al desballestament	Administratiu
23	Gestió vehicles abandonats- ingressats per abandonament	Administratiu
24	Nombre de gestions per vehicles abandonats	Administratiu
25	Expedients per abandonament de vehicles	Administratiu
26	Trasllat problemàtiques als departaments- Serveis personal i promoció econòmica	Administratiu
27	Trasllat problemàtiques als departaments- alarmes	Administratiu
28	Trasllat problemàtiques als departaments- deixalleria	Administratiu
29	Trasllat problemàtiques als departaments- Serveis Socials	Administratiu
30	Trasllat problemàtiques als departaments- Medi Ambient	Administratiu
31	Trasllat problemàtiques als departaments- Fuites i rebentaments xarxa	Administratiu
32	Trasllat problemàtiques als departaments- Empresa neteja viària	Administratiu
33	Trasllat problemàtiques als departaments- Serveis Tècnics	Administratiu
34	Trasllat problemàtiques als departaments- Semaforització enllumenat	Administratiu
35	Nombre de serveis/accions de policia assistencial	Assistencial
36	Nombre de requeriments/incidents policia assistencial	Assistencial
37	Nombre d'actuacions protecció/auxili al ciutadà-ajudes en general	Assistencial
38	Nombre d'actuacions protecció/auxili al ciutadà- majors de 65 anys	Assistencial
39	Nombre d'actuacions protecció/auxili al ciutadà- menors de 18 anys	Assistencial
40	Nombre d'actuacions protecció/auxili al ciutadà- persones sense sostre	Assistencial
41	Nombre d'actuacions protecció/auxili al ciutadà-auxili amb presència d'alcohol i drogues	Assistencial
42	Nombre d'actuacions protecció/auxili al ciutadà-atenció a les víctimes	Assistencial
43	Nombre d'actuacions protecció/auxili al ciutadà- per malalties mentals	Assistencial
44	Nombre d'actuacions en mediació en conflictes provats	Assistencial
45	Nombre d'actuacions en assessorament tècnic a ciutadania	Assistencial



46	Nombre d'actuacions en intervencions amb animals	Assistencial
47	Nombre de serveis/accions de policia de circulació	Circulació
48	Nombre de requeriments/incidents policia de circulació	Circulació
49	Nombre d'accions en Educació Viària	Circulació
50	Nombre de controls de conductes de risc-alcoholisme	Circulació
51	Nombre de controls de conductes de risc- Drogues	Circulació
52	Nombre de controls de conductes de risc- Velocitat	Circulació
53	Nombre de controls de conductes de risc- Distraccions	Circulació
54	Nombre de controls de conductes de risc- Seguretat passiva	Circulació
55	Nombre total de proves d'alcoholèmia	Circulació
56	Nombre alcoholèmies amb resultat positiu	Circulació
57	Nombre alcoholèmies amb resultat negatiu	Circulació
58	Nombre d'alcoholèmies negatives a fer la prova	Circulació
59	Nombre de proves drogotest resultat negatiu	Circulació
60	Nombre de proves drogotest resultat positiu	Circulació
61	Nombre total de vehicles controlats per velocitat	Circulació
62	Nombre de conductors infractors en velocitat	Circulació
63	Nombre de vehicles sense infracció en velocitat	Circulació
64	Nombre denúncies per distraccions	Circulació
65	Nombre de denúncies per no respectar el pas de vianants	Circulació
66	Nombre de denúncies per no obeir senyals semafòrics	Circulació
67	Nombre de denúncies per no obeir senyals d'obligació	Circulació
68	Nombre de denúncies per utilitzar el mòbil	Circulació
69	Nombre de denúncies per conducció negligent o temerària	Circulació
70	Nombre total de vehicles controlats en seguretat passiva	Circulació
71	Nombre de conductors infractors en seguretat passiva	Circulació
72	Nombre de denúncies- estacionar en zona d'horari limitat (zona blava)	Circulació
73	Infraccions a les normes de circulació -punts proposats per retirar (denúncies municipals)	Circulació
74	Infraccions a les normes de circulació – punts proposats per retirar (denúncies SCT)	Circulació
75	Nombre infraccions administratives i tècniques (ITV, AOV..)	Circulació
76	Nombre de serveis de grua (enganxaments i trasllats)	Circulació
77	Nombre d'immobilitzacions amb parany	Circulació
78	Nombre accidents de circulació – amb ferits	Circulació
79	Nombre accidents de circulació – amb danys materials	Circulació
80	Lesivitat de les persones accidentades – Nombre accidents amb ferits lleus	Circulació
81	Lesivitat de les persones accidentades – Nombre accidents amb	Circulació



	persones greus	
82	Lesivitat de les persones accidentades – Nombre accidents amb persones il·leses	Circulació
83	Nombre d'accidents amb víctimes- dilluns	Circulació
84	Nombre d'accidents amb víctimes- dimarts	Circulació
85	Nombre d'accidents amb víctimes- dimecres	Circulació
86	Nombre d'accidents amb víctimes- dijous	Circulació
87	Nombre d'accidents amb víctimes- divendres	Circulació
88	Nombre d'accidents amb víctimes- dissabte	Circulació
89	Nombre d'accidents amb víctimes- diumenge	Circulació
90	Evolució accidents de circulació – valor any en curs	Circulació
91	Nombre total atropellaments en zona urbana	Circulació
92	Nombre atropellaments en pas de vianants	Circulació
93	Nombre atropellaments amb víctimes menor de 18 anys	Circulació
94	Nombre atropellaments amb víctimes majors de 65 anys	Circulació
95	Nombre atropellaments en horari de 06:00h a 14:00h	Circulació
96	Nombre atropellaments en horari de 14:00h a 22:00h	Circulació
97	Nombre atropellaments en horari de 22:00h a 06:00h	Circulació
98	Nombre atropellaments amb ferits greus	Circulació
99	Nombre d'accidents amb víctimes – altres tipologies - Nombre	Circulació
100	Nombre d'accidents amb víctimes – altres tipologies – Persones implicades	Circulació
101	Nombre d'accidents amb víctimes – altres tipologies - Il·lesos	Circulació
102	Nombre d'accidents amb víctimes – altres tipologies – Ferits lleus	Circulació
103	Nombre d'accidents amb víctimes – altres tipologies – Ferits greus	Circulació
104	Nombre d'accidents amb víctimes – altres tipologies – col·lisió frontal	Circulació
105	Nombre d'accidents amb víctimes – altres tipologies – Col·lisió múltiple	Circulació
106	Nombre d'accidents amb víctimes – altres tipologies - Encalç	Circulació
107	Nombre d'accidents amb víctimes – altres tipologies – Envestida lateral	Circulació
108	Nombre d'accidents amb víctimes – altres tipologies - Fregament	Circulació
109	Nombre d'accidents amb víctimes – altres tipologies – Sortida via i/o caiguda	Circulació
110	Nombre d'accidents amb víctimes – altres tipologies – Xoc amb objecte fix	Circulació
111*	Nombre de serveis/accions de policia de seguretat ciutadana	Seguretat ciutadana
112*	Nombre de xerrades i tallers de seguretat ciutadana	Seguretat ciutadana
113*	Nombre de detencions guàrdies municipals	Seguretat ciutadana



114*	Nombre de denúncies instruïdes pe Servei de Vigilants de l'Ajuntament de Riudoms	Seguretat ciutadana
115*	Nombre de requeriments - Identificacions	Seguretat ciutadana
116*	Nombre de requeriments – Persona que causa inseguretat	Seguretat ciutadana
117*	Nombre de requeriments - Alarmes	Seguretat ciutadana
118*	Nombre de requeriments – Danys contra la propietat privada (urgents i no urgents)	Seguretat ciutadana
119*	Nombre de requeriments - Altres	Seguretat ciutadana
120*	Nombre de requeriments – Robatori amb força o violència (urgents i no)	Seguretat ciutadana
121*	Nombre de requeriments – Furts (urgents i no)	Seguretat ciutadana
122*	Nombre de requeriments – Agressió entre persones	Seguretat ciutadana
123*	Nombre de requeriments – baralla familiar	Seguretat ciutadana
124*	Nombre de requeriments – Violència de gènere	Seguretat ciutadana
125*	Fets delictius de seguretat personal contra persones -lesions	Seguretat ciutadana
126*	Fets delictius de seguretat personal contra persones – Agressió sexual	Seguretat ciutadana
127*	Fets delictius de seguretat personal contra persones – Violència física/psicològica habitual en l'àmbit familiar	Seguretat ciutadana
128*	Fets delictius de seguretat personal contra persones – Maltractaments en l'àmbit de la llar	Seguretat ciutadana
129*	Fets delictius de seguretat personal contra persones - Amenaces	Seguretat ciutadana
130*	Fets delictius de seguretat personal contra persones - Coaccions	Seguretat ciutadana
131*	Fets delictius de seguretat personal contra persones – Resta de delictes contra les persones	Seguretat ciutadana
132*	Fets delictius de seguretat personal contra el patrimoni – robatori amb força en un domicili	Seguretat ciutadana
133*	Fets delictius de seguretat personal contra el patrimoni – robatori amb força en un establiment comercial	Seguretat ciutadana
134*	Fets delictius de seguretat personal contra el patrimoni – robatori amb força en una empresa	Seguretat ciutadana
135*	Fets delictius de seguretat personal contra el patrimoni – robatori amb força (altres)	Seguretat ciutadana
136*	Fets delictius de seguretat personal – Robatori amb violència i intimidació	Seguretat



	en domicili	ciutadana
137*	Fets delictius de seguretat personal – robatori amb violència i intimidació en centre comercial	Seguretat ciutadana
138*	Fets delictius de seguretat personal – Robatori amb violència i intimidació, estrebada	Seguretat ciutadana
139*	Fets delictius de seguretat personal – Resta de fets robatori amb violència i intimidació.	Seguretat ciutadana
140*	Fets delictius de seguretat personal - furts	Seguretat ciutadana
141*	Fets delictius de seguretat personal - Danys	Seguretat ciutadana
142*	Fets delictius de seguretat personal – Robatori i furt d'ús de vehicle	Seguretat ciutadana
143*	Fets delictius de seguretat personal – Robatori amb força interior de vehicle	Seguretat ciutadana
144*	Fets delictius de seguretat personal – Resta de delictes contra el patrimoni	Seguretat ciutadana
145*	Fets delictius de seguretat col·lectiva (trànsit) – Conducció sota els efectes de begudes alcohòliques/drogues	Seguretat ciutadana
146*	Fets delictius de seguretat col·lectiva (trànsit) -Negativa a sotmetre's a les proves	Seguretat ciutadana
147*	Fets delictius de seguretat col·lectiva (trànsit) – resta de delictes relatius al trànsit	Seguretat ciutadana
148*	Fets delictius de seguretat col·lectiva (ordre públic) – Atemptat, resistència i desobediència als agents de l'autoritat	Seguretat ciutadana
149*	Fets delictius de seguretat col·lectiva (ordre públic) – Desordres públics	Seguretat ciutadana
150*	Fets delictius de seguretat col·lectiva (ordre públic)Resta de delictes contra l'ordre públic	Seguretat ciutadana
151*	Fets delictius de seguretat col·lectiva (salut pública) – Delictes contra la salut pública	Seguretat ciutadana
152*	Fets delictius de seguretat col·lectiva (salut pública) – Altres delictes col·lectius	Seguretat ciutadana
153*	Comparativa evolució fets rellevants contra el patrimoni – Robatori interior vehicles	Seguretat ciutadana
154*	Comparativa evolució fets rellevants contra el patrimoni – Furts interior vehicles	Seguretat ciutadana
155*	Comparativa evolució fets rellevants contra el patrimoni – Robatori amb força	Seguretat ciutadana
156*	Comparativa evolució fets rellevants contra el patrimoni – Robatori amb violència	Seguretat ciutadana
157*	Comparativa evolució fets rellevants contra el patrimoni – delicte de furt	Seguretat ciutadana
158*	Recuperacions procedents de robatoris - Turismes	Seguretat ciutadana



AJUNTAMENT DE RIUDOMS

159*	Recuperacions procedents de robatoris - Ciclomotors	Seguretat ciutadana
160*	Recuperacions procedents de robatoris - Altres	Seguretat ciutadana
161*	Infraccions a la Llei de Protecció de la Seguretat Ciutadana – Falta de respecte	Seguretat ciutadana
162*	Infraccions a la Llei de Protecció de la Seguretat Ciutadana – Resistència als agents de l'autoritat	Seguretat ciutadana

Riudoms, Maig 2024