



Ajuntament de  
**Cerdanyola del Vallès**

**MEMÒRIA  
ANUAL  
Sistemes  
d'Informació i  
Administració  
Electrònica**

#

**2016**

ÍNDEX

	pàgina
INTRODUCCIÓ .....	2
PROJECTES AMB VISIBILITAT EXTERNA.....	2
PROJECTES INTERNS .....	7
REPTES PEL 2017 .....	18

## **INTRODUCCIÓ**

La secció de Sistemes d'informació i administració electrònica s'ubica al carrer Sant Martí 82-84, planta primera, despatxos 8 (personal de l'ajuntament) i 9 (Centre d'Atenció a l'Usuari, CAU, amb personal extern).

Orgànicament, la secció ha estat ubicada amb el darrer canvi de cartipàs sota l'àmbit de Transparència, Participació i Bon Govern i sota el comandament del regidor delegat, Maurici Jaumandreu Font.

El personal que forma la secció és el següent:

- Miquel Morales Roldan. Cap de secció
- Joana Agelet Fernandez. Tècnica superior SIG (Sistemes d'Informació Geogràfica)
- Daniel Charles Quintanilla. Tècnic Mig Informàtica
- Emilio Verdejo Grasa. Tècnic Mig Informàtica
- Ferran Ramirez Luna. Tècnic Mig Informàtica
- Maria Adell Pablo. Tècnic Mig Informàtica

El personal del CAU que fa tot el manteniment de la xarxa informàtica i de comunicacions de dades, durant tot el 2016 és un servei que s'ha prestat amb dos tècnics de l'empresa SERMICRO:

- Jordi Colera Goset. Coordinador del CAU
- Ernesto Tejero Leal. Tècnic informàtic de sistemes

Com a element de suport i manteniment, hi ha tot l'equip de Monitorització, que s'encarreguen de donar compliment a totes les incidències que no poden ser resoltes en primera instància per l'equip d'atenció directa del CAU, i d'altres de manteniment dels servidors i comunicacions de dades.

## **PROJECTES AMB VISIBILITAT EXTERNA**

### ***Canvi Web Cerdanyola.cat***

S'ha dissenyat i implementat una reestructuració de continguts actuals de Cerdanyola.cat que ha comportat uns continguts de l'Ajuntament més accessibles per el ciutadà amb un disseny corporatiu modern i ben definit adaptat a diferents dispositius.

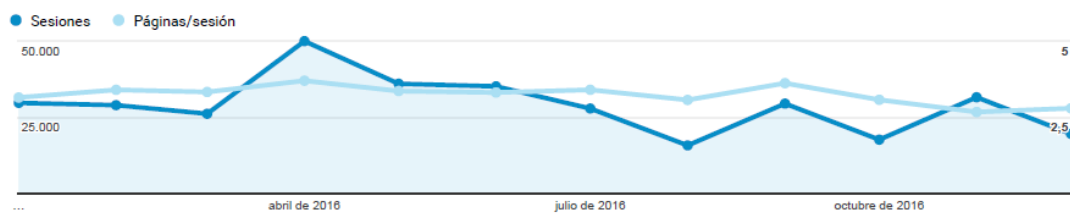
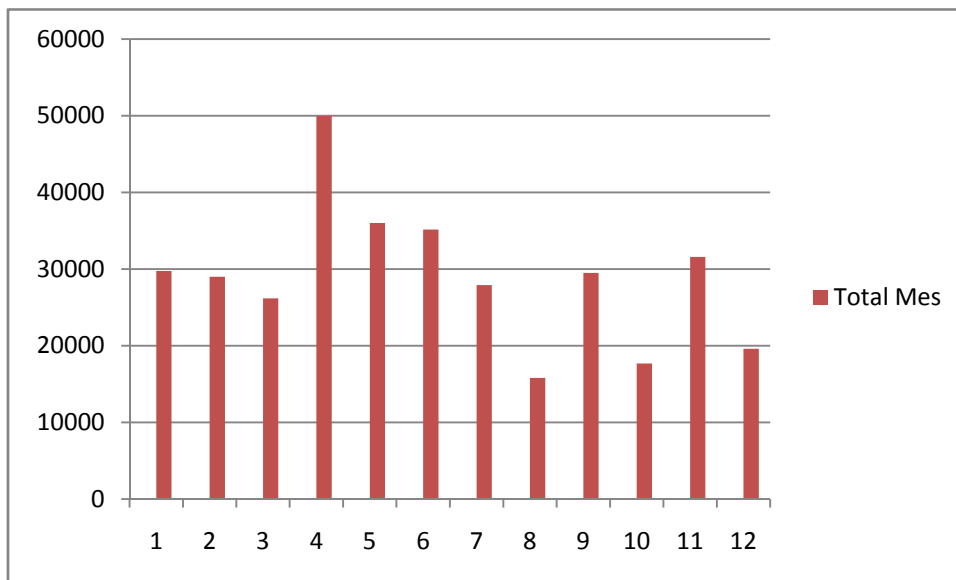
El projecte ha d'englobat tota l'adaptació de continguts actuals de cerdanyola.cat i la seu electrònica a nou format o gestor de continguts opensource migrant o incorporant la informació que no es considerava obsoleta des de el sistema actual. També s'han incorporat tecnologies 2.0 per les xarxes socials.

S'ha decidit no continuar amb la tecnologia OpenCMS, doncs està en desús, la comunitat que ho manté està principalment a Alemanya/UK, i no és tan activa com a d'altres tecnologies. La tecnologia / portal que s'ha emprat (sempre amb programari lliure) és DRUPAL (comunitat força activa, estan presents a nivell local, i la més emprada per sites grans), al que s'han vist més avantatges que Wordpress (més per pàgines web no tant grans) i/o Joomla (molt més simple a nivell de funcionalitats que els altres dos).

El total de visites durant el 2016 ha estat el següent:



Mes	PC	Mòbil	Tauleta	Total Mes
1	15.984	11.617	2.146	29.747
2	17.176	9.982	1.842	29.000
3	16.195	8.331	1.656	26.182
4	26.916	20.073	2.993	49.982
5	21.410	12.397	2.207	36.014
6	20.047	12.986	2.126	35.159
7	15.282	11.088	1.533	27.903
8	8.346	6.549	914	15.809
9	17.434	10.358	1.716	29.508
10	9.497	7.163	1.033	17.693
11	15.258	14.501	1.833	31.592
12	9.650	8.850	1.093	19.593
<b>TOTAL</b>	<b>193.195</b>	<b>133.895</b>	<b>21.092</b>	<b>348.182</b>



Sesiones

**348.182**

Usuarios

**186.388**

Número de visitas a páginas

**1.146.308**

Páginas/sesión

**3,29**

Duración media de la sesión

**00:02:46**

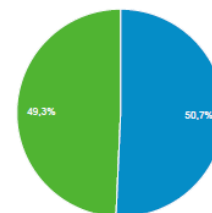
Porcentaje de rebote

**52,02 %**

% de nuevas sesiones

**50,66 %**

New Visitor Returning Visitor



La retransmissió en directe dels plens municipals, ha tingut la següent audiència:

Mes	Audiència	PC	Mòbils/tauletes
1	92	68	24
2	85	66	19
3	108	70	38
4	171	106	65
5	97	57	40
6	117	70	47
7	95	63	32
8	0	0	0
9	166	166	0
10	87	84	3
11	105	73	32
12	102	71	31
<b>TOTAL</b>	<b>1225</b>	<b>894</b>	<b>331</b>

### ***Nou Gestor telemàtic de tràmits per internet***

Nou gestor telemàtic pels tràmits, no depèn de d'actualitzacions JAVA ni de sistemes operatius, i es operable des de mòbil amb certificats idCat Mòbil. La part de dispositius de sobretaula, permet el funcionament amb qualsevol certificat digital existent al mercat (no com abans, que estava limitat a DNIE i CatCert). S'han establert fins a 150 tràmits definits amb la documentació específica per a cadascun d'ells. Això ha significat un augment progressiu de les entrades telemàtiques:

- 102 entrades telemàtiques de 1 de gener a 30 de setembre (antiga plataforma) (2.59 Tràmits/setmana)
- 222 entrades telemàtiques d'1 d'octubre a 31 de desembre (nova plataforma) (17 tràmits/setmana)

Durant el més de desembre de 2016 s'inicia una campanya de publicitat que embustiarà a un gran part dels habitatges de Cerdanyola, informació sobre el nou web municipal, i la facilitat d'operar des del mòbil. S'espera un augment encara més considerable dels tràmits on-line durant el 2017. Durant el 2016, arrel de l'entrada el nou tramitador electrònic de tràmits, hem incrementat un 650% les entrades telemàtiques.

### ***Facturació electrònica***

Un altre projecte a on s'ha consolidat l'èxit i fiabilitat de les dades, és la plataforma de facturació electrònica (e-fact), que és un sistema de recepció de factures electròniques per part dels proveïdors de l'ajuntament, aconseguint els beneficis lligats als procediments de facturació (estalvi de costos, agilització i homogeneïtzació de processos) i contribuint a l'impuls i a la difusió de l'ús de la factura electrònica a Catalunya.

Aquest model que simplifica les relacions administració-proveïdor en els processos de facturació i ofereix la possibilitat de treballar amb les diferents plataformes existents, evitant imposicions tecnològiques o organitzatives ni a emissors ni a receptors, garantint el principi de neutralitat tecnològica.

Durant el 2016 el número de factures ha estat:

- Total de 10.592
- 8.262 (78%) electròniques
- 2.330 presencials (22%)

És un clar exemple de com es tendeix a eliminar el paper en les factures, tot i que per normativa encara es permet el registre de factures en paper pel registre, per imports de menys de 3.000€.

### ***Tauler d'edictes electrònic***

Durant el 2016 ha entrat en funcionament del tauler d'edictes electrònic. És una eina de publicació certificada amb automatismes associats a la gestió de la publicació dels edictes (control de períodes d'exposició, generació de diligències, etc.), i que permet gestionar les evidències electròniques del procés de publicació per tal de garantir els temps d'exposició i la integritat de la informació. No només és una eina d'enviament i recepció electrònica d'edictes interns, també permet gestionar-ne d'externs, provinents d'altres administracions a través d'EACAT. S'han publicat 73 edictes des de l'1 d'octubre de 2016 (data posada en marxa)

### ***Nova plataforma de Perfil del contractant***

Nova plataforma de contractació electrònica des del 26 de setembre de 2016, amb més funcionalitats i d'acord amb la normativa actual aplicable. Entre les seves característiques principals, es pot citar:

- Disposa d'un perfil de contractant per a cada òrgan de contractació
- Cercador únic de licitacions i adjudicacions
- La publicació d'informació es realitza per a cada òrgan de contractació
- Els avisos a usuaris poden ser a través d'SMS, correu electrònic i RSS
- Permet la difusió multilingüe (català, aranès, castellà i anglès)
- Accessibilitat Web AA

A més, hi ha una evolució constant de la Plataforma, fet que la constitueix, de forma gradual, com un servei integral en matèria de contractació, incloent tant els serveis d'informació i recerca d'informació, com de licitació electrònica i d'interoperabilitat a nivell estatal i europeu.

Per altra banda, compleix el RDL 3/2011, ja que implanta el perfil de contractant (a través de mecanismes d'acreditació de data i hora de publicació emprant algorismes criptogràfics i de segellat de temps). Cal destacar que implementa el CODICE, que és un model de dades definit pel Ministeri d'Economia i Hisenda i que està orientat a la sindicació d'informació entre plataformes.

### ***Nou Portal de Transparència***

Nou portal de transparència i dades obertes, d'acord amb les bases del consorci AOC, molt més interoperable, per donar compliment a la Llei de Transparència. El portal està integrat dins de la seu electrònica, i conté un repositori de dades obertes de Transparència dels ens locals de Catalunya: conjunt de dades, en format de dades obertes, relacionats amb conceptes de Transparència, dels ens locals de Catalunya, provinents de fonts de dades supramunicipals, que permeten accedir a aquest conjunt de dades de forma més directa i fàcil.

Aquest nou portal ssegura el compliment de les obligacions de la Llei 19/2014, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, així com permet complir amb els indicadors de Transparència internacional i InfoParticipa. També facilitarà la feina administrativa, doncs hi ha càrrega automàtica d'informació enviada a organismes supramunicipals o de l'ús de productes del Consorci AOC.

### ***Alta en plataforma de notificacions electròniques (e-Notum)***

L'e-NOTUM és un servei que permet realitzar notificacions d'actes administratius (resolucions, decrets, notificacions per a contractació, notificacions de sancions de trànsit, convocatòries d'òrgans col·legiats, etc) i comunicacions per mitjans electrònics, amb totes les garanties jurídiques que estableix la normativa vigent.

Com a funcions destacades del servei, el treballador públic té la possibilitat de definir una llibreta de contactes pròpia per als destinataris o grups de destinataris més habituals i podrà realitzar notificacions massives per lots. Pel que fa al ciutadà, aquest pot accedir a les notificacions amb certificat digital o amb una contrasenya d'un sol ús que rebrà al seu correu electrònic o telèfon mòbil.

Uns dels projectes que s'abordaran al 2017, serà la integració directa amb el programa d'expedients, per poder fer la notificació directament des del programari, i no a la plataforma web, com es fa actualment.

### ***Definició i configuració tràmits de Finestreta Única Empresarial a la seu electrònica***

El servei de Finestreta Única Empresarial (FUE) és un servei amb la missió d'oferir els diferents tràmits electrònics estàndards i homogenis associats a la tramitació d'activitats empresarials, tot donant compliment a la Directiva de Serveis del Mercat Interior.

Actualment el servei FUE compta amb 17 tràmits electrònics amb la seva fitxa, formularis, solució electrònica de tramitació, mètodes d'integració, taules tècniques i connexió amb la "cerca guiada de tràmits" de Canal Empresa, per a facilitar als ajuntaments crear la seva Finestreta Única Empresarial (FUE).

La Llei 16/2015 de Simplificació determina que tots els ens locals catalans han d'esdevenir Finestreta Única Empresarial (FUE), que s'entén com a xarxa interadministrativa amb la finalitat de facilitar l'accés als tràmits que són competència de les administracions públiques i facilitar l'accés a l'activitat econòmica.

### ***Implantació del registre unificat (AOC – Aytos)***

El de Registre Unificat permet la integració dels serveis del Consorci AOC (EACAT – etram) amb el registre general d'entrades i sortides propi de l'Ajuntament.

Amb aquesta integració, les anotacions d'assentaments d'entrada o sortida que generen els serveis AOC es realitzen directament en el registre general de l'ens, en lloc de realitzar-se en el registre electrònic auxiliar d'EACAT com s'havia fet fins ara. Els beneficis que hem constatat són els següents:

\* Consolidació en el registre general de les entrades i sortides dels serveis AOC

- \* Facilita la cerca de les entrades i sortides a l'estar consolidades
- \* Facilita el compliment de la legalitat en relació a la consolidació dels registres d'entrada i sortida

### ***Constitució entitat de registre idCat Mòbil***

Amb la voluntat d'apropar els serveis als ciutadans, CATCert estableix la possibilitat de crear entitats de registre idCAT. Una ER idCAT és un ens o departament que col·labora amb l'Agència Catalana de Certificació, en la prestació de serveis de certificació per a la ciutadania, concretament per a emetre i gestionar certificats idCAT i l'idCAT al mòbil. L'Ajuntament ja estava constituït com a entitat de Registre idCat, però ara també s'han iniciat els tràmits per generar certificats idCat Mòbil.

## **PROJECTES INTERNS**

### ***CPD***

Trasllat Centre de Processament de Dades a entorn segur (Parc Tecnològic) i entrada en funcionament de línia alternativa de comunicacions. La disponibilitat de l'entorn del CPD ha estat del 100%, no produint-se cap tall de servei provocat per una caiguda del subministrament elèctric, de comunicacions a internet, ni de la fibra òptica (els dos camins) que connecta el CPD amb l'Ajuntament. Tots els talls de servei son deguts al propi manteniment programat de la plataforma.

### ***Renovació parc equips multifunció***

S'ha procedit a racionalitzar (l'antic parc d'impressores era de 125 equips) i actualitzar tecnològicament el parc d'equips multifunció mitjans i petits (passant a 47 equips B/N i 23 a color). A més, tots els equips, han passat de ser només impressores, a ser impressora, fotocopiadora i escàner.

A més, la gestió del servei integral d'impressió, el nou contracte inclou manteniment preventiu i correctiu dels equips, amb el subministrament i instal·lació de consumibles demandats pel client (es demanen de forma automàtica, en arribar al 80% de la utilització del tòner, i per tant, no hi ha sobreestoc).

També s'han definit operadors remots amb base en la seu del adjudicatari assegurant una cobertura en continu del parc monitoritzable amb avís d'incidències als tècnics especialitzats, avís d'estat de consumibles i lectura de comptadors, així com també recollida de dades dels perifèrics en xarxa i procés de dades i suport al Gestor del Compte a la generació d'informes.

### ***Renovació del part del parc informàtic (ordinadors de sobretaula) de la xarxa.***

Durant l'exercici 2016 s'han renovat un total de 93 estacions de treball per equips nous.

Tot i així, encara queden 120 màquines de treball amb windows XP, que al llarg de 2017 s'haurien d'actualitzar per poder permetre tenir instal·lat un sistema operatiu més recent.

### ***Canvi plataforma de correu al núvol (d'Exchange server a Office 365)***

Un altre canvi important que ha afectat a la totalitat dels treballadors de l'ajuntament, ha estat la migració de la plataforma de correu, passant d'un entorn servidor (Exchange Server 2003) – client (Outlook 2000), a una plataforma al “núvol” d'Office 365, amb l'estalvi de recursos de manteniment associat que comporta, i amb disponibilitat 100% de la plataforma.

### ***Migració Office 2000 a LibreOffice***

Per estalviar costos de llicenciament de programari propietari, s'ha fet una migració de l'entorn “Office 2000” (Word, Excel, Powerpoint, Outlook) a “LibreOffice 5”, plataforma de programari lliure (Writer, Calc, Impress, Draw, Base). S'han configurat i adaptat les plantilles existents per facilitar el canvi a la nova plataforma (Firmadoc, Lotus, unitats de xarxa compartida)...

### ***Sistema d'accés remot als expedients secretaria***

S'ha habilitat una nova eina per accedir remotament a carpetes compartides amb informació dels expedients de ple, per a tot(es) els/les regidor(e)s de la corporació, a través de pc, portàtil, mòbil o tauleta.

### ***Firmadoc Mobile***

S'ha posat en marxa l'aplicació Firmadoc Mobile, que és una solució per a dispositius mòbils amb origen en Firmadoc i Firmadoc BPM, que ofereix la possibilitat de realitzar el conjunt de funcionalitats de gestió documental i signatura electrònica en qualsevol moment i lloc els 365 dies de l'any.

L'aplicació està perfectament integrada amb les solucions Firmadoc, Firmadoc BPM i SicalWin, el que fa més eficient el procés d'acceptació i comptabilització d'un document o expedient.

Ofereix les funcions principals de Firmadoc en un dispositiu mòbil, permetent:

- Autenticació amb usuari i clau o certificat digital
- Aprovar / rebutjar documents fàcil i ràpidament
- Aplicar aprovació simple o signatura electrònica
- Aplicar segell de temps a la signatura
- Opció d'aprovació / rebuig i reenviament
- Seleccionar motius d'aprovació / rebuig
- Consultar els documents pendents d'aprovació de l'usuari i delegats
- Consultar annexos relacionats dels documents
- Visualitzar informació personalitzada (dades o metadades) en funció del tipus de document i de l'usuari, en el llistat i en el detalls del document
- Configura preferències d'usuari (idioma, nº de documents en safata, criteris d'ordenació)

### ***Analytics***

Analytics és una solució moderna i avançada d'anàlisi d'informació que facilita la presa de decisions en base a indicadors i quadres de comandament.

Aquest mòdul automatitza la creació d'un resum visual dels principals indicadors economicofinancers de l'entitat. Així es poden prendre decisions àgilment disposant de tota la informació. Analitza i mostra tota la informació vinculada a dades economicofinanceres extrets de SicalWin (el sistema comptable de l'Ajuntament).

Entre els principals beneficis es troben:

- Possibilitat de consultes de dades comptables sense necessitat de tenir instal·lades aplicacions comptables.
- Augmenta el grau d'eficiència, per la fàcil detecció dels punts febles de l'organització, el que facilita focalitzar els punts de millores. Permet analitzar el comportament del pressupost al llarg de l'exercici i en comparació amb diferents exercicis o entitats.

### ***Implantació sistema d'alertes per serveis socials i urbanisme***

Gràcies a la col·laboració amb l'ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, s'ha pogut personalitzar i adaptar (reaprofitant codi obert) una aplicació per un sistema d'alertes per avisar a la policia (en cas de situació conflictiva) directament des d'un clic de l'ordinador. S'ha instal·lat a serveis socials i urbanisme.

### ***Millores en la xarxa de fibra òptica***

S'ha fet un conjunt d'actuacions per fer una ampliació per deu de la velocitat a les seus d'Ateneu, Guiera, Av. Espanya, Can Serra i Policia Local), i actualització de fibres a OS2 en dependències municipals:

- \* Seu de la Policia -> enllaç nou
- \* Ateneu -> Canvi del recorregut que ara acaba en Urbanisme, portant-lo a l'Ajuntament i d'aquesta forma eliminar el convertidor OS-OM en l'Ateneu, del enllaç de la seu de Guiera (que d'aquesta forma, aniria directa)
- \* Av. Espanya -> doble enllaç pel mateix camí que l'actual, però renovant la fibra per una de nova amb major protecció anti-rossegadors.

També s'han fet uns canvis en els transceivers de 100 a 1.000 en la seu d'Espai públic / RRHH, i en la resta de connexions municipals que anaven a 100 MB/s, s'ha migrat a 1Gb/s amb l'electrònica corresponent, sense cap canvi en l'enllaç de fibra.

### ***Integració de la xarxa d'ordinadors, servidors, dades i comunicacions del PEM Guiera, a l'estructura gestionada per Sistemes d'informació.***

Arrel de la municipalització del P.E.M. Guiera (agost de 2016), s'ha fet tot el projecte d'integrar a la xarxa municipal tota la infraestructura d'ordinadors, servidors, dades i comunicacions de la instal·lació, passant a ser gestionades per aquesta secció.

El procés de traspàs ha estat totalment transparent per als usuaris del sistema, i, el més important, per als abonats i usuaris de la instal·lació, facilitant i permetent l'ús de la mateixa sense cap incidència.

### ***Millora en els servidors i en l'electrònica de xarxa***

S'ha fet un projecte d'inversió per a la renovació d'equips servidors, per actualitzar la infraestructura de sistemes (part de servidors i llicències associades), electrònica de xarxa i sistema de llicenciament:

- Subministrament dels nous servidors.
- Subministrament del programari necessari per connectar els nous servidors a la xarxa.
- Subministrament de les llicències per poder cobrir un nombre il·limitat de instàncies virtuals de servidors Windows 2012 R2 o inferiors, i les CAL's per a 300 usuaris de l'ajuntament.
- Subministrament dels elements de commutació de xarxa per garantir la velocitat de xarxa per passar mínim a 1Gb/s en les tres seus que actualment estan a 10/100 Mb/s, i pensar en l'actualització del que està a la seu central per acceptar les noves seus.

### ***Millora en la seguretat perimetral de les comunicacions de l'ajuntament de Cerdanyola del Vallès.***

En aquest projecte s'ha realitzat la configuració i correcta integració en la xarxa de l'Ajuntament del sistema tallafocs amb funcionalitats d'última generació que permet, entre altres coses:

- Accés segur VPN SSL per a clients de forma senzilla i fiable.
- Accés segur de seus mitjançant VPN IPsec.
- Inspecció en temps real del trànsit de xarxa per un motor de antimalware diferent a l'intern a nivell perimetral.
- Detecció i bloqueig d'intents d'intrusió i atacs.
- Servei de proxy de navegació avançat amb filtres de contingut i aplicacions no desitjades
- Control d'usuaris, aplicacions, web i continguts.
- Integració de sistemes WIFI, de manera que el trànsit sigui analitzat i filtrat adequadament.
- Possibilitat de generar informes detallats sobre el trànsit commutat.
- Enviament d'alertes importants als administradors.
- Possibilitat d'aplicar polítiques de QoS (Qualitat de servei).
- Alta disponibilitat.

### ***Realització auditoria bianual protecció de dades***

L'objectiu d'aquest projecte és la verificació de la situació de compliment de l'auditoria biennal obligatòria per als fitxers i tractaments que requereixen l'aplicació de mesures de seguretat de nivell mitjà i alt; auditoria prevista pels art. 96 i 110 del Reglament de desplegament de la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal.

L'objectiu del Pla d'Auditoria és donar compliment d'algunes de la mesures de seguretat de tipus organitzatiu previstes a l'art. 96 i 110 del Reial decret 1720/2007, de 21 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de desenvolupament de la LOPD, i més concretament l'auditoria biennal obligatòria.

L'auditoria que preveu el RLOPD és verificar si els sistemes d'informació i instal·lacions de tractament i emmagatzematge de dades personals tenen implantades les mesures de seguretat previstes al títol VIII del RLOPD.

L'informe d'auditoria inclou el detall dels fitxers auditats; referent a tots els fitxers de nivell mitjà i alt, tant automatitzats com no automatitzats, d'acord amb els que l'Ajuntament de Cerdanyola del Vallès té inscrits al Registre de Protecció de Dades de Catalunya.

L'auditoria ha estat interna i la executat la Secció de Sistemes d'Informació i administració electrònica de l'Ajuntament de Cerdanyola del Vallès.

### ***Definició de punts wi-fi de treball***

S'han creat diversos punts wi-fi de treball a diverses dependències de l'ajuntament:

- Sala de plens (ús intern)
- Sala Arxiu (ús intern)
- Museu Poblats Ibèrics (ús pels visitants de les exposicions)
- MAC (ús pels visitants de les exposicions)
- Casal de joves (ús pels usuaris del centre i FabLab)
- Escola de música (ús pels alumnes i professorat)

### ***Desenvolupament del sistema de gestió d'expedients digitals***

Ha estat el projecte intern més gran i amb més transversalitat de 2016, en el qual s'ha digitalitzat la totalitat dels expedients, amb l'objectiu no de canviar la forma en què es tramita o confecciona un expedient clàssic en paper, sinó substituir aquesta carpeta física en paper per una carpeta virtual o electrònica que conté els mateixos documents, però enlloc de signats de forma manuscrita, signats electrònicament amb un certificat digital.

D'aquesta manera, els expedients del 2016 no s'han tramitat en paper, sinó única i exclusivament en format digital. Els expedients del 2015 o anteriors que requereixin una resolució o un acord del 2016, s'han tramitat en format electrònic però acompanyats del corresponent expedient en paper.

Els avantatges que ens ha proporcionat l'entrada en marxa d'aquest projecte han estat els següents:

- \* Reduir el temps de tramitació, ja que els passos per tramitar els expedients estan més automatitzats i els temps de realització de tasques tendeixen a disminuir.
- \* Evitar pèrdues de Documents i/o Expedients, ja que tot el contingut està digitalitzat i ningú pot eliminar aquestes dades excepte que es demani expressament a Sistemes d'Informació.
- \* Evitar desplaçaments a l'Ajuntament, ja que la tramitació a Intervenció o a Secretaria és automàtica i instantània en el moment que es fa l'acció necessària per executar aquest tràmit.
- \* Conèixer situació dels Expedients en qualsevol moment, ja que sempre es pot accedir al contingut d'un expedient, ja estigui a Secretaria, a Intervenció, o arxivat, així que en tot moment hem estat conscients del punt en què es troba.

- \* Eliminar manteniment de fitxers i bases de dades de control d'Expedients, ja que les mateixes dades que s'informen en aquests fitxers externs es poden introduir a Firmadoc per després poder generar de forma dinàmica un llistat en Excel o en Word.
- \* Compartir informació entre Departaments, ja que establint els permisos necessaris es facilita que no només el centre gestor que ha creat un expedient hi pugui accedir. De la mateixa manera, qualsevol departament pot inserir informes en un expedient d'un altre àmbit sense necessitat de desplaçar-se ni enviar-ho en paper per correu intern.
- \* Unificar certes tipologies d'Expedients, ja que existeixen certs tipus d'expedients que són comuns per tots els centres gestors (Convenis, Subvencions, Contractes Menors, ...) i hi haurà una sola tipologia per cada un d'ells que serà utilitzada per tots els departaments que calguin.
- \* Obtenir estadístiques de forma fàcil i ràpida, ja que al anar nodrint de dades els diferents expedients, aquesta informació es podrà llistar fàcilment per generar les estadístiques que siguin necessàries.
- \* Obtenir indicadors per prendre decisions polítiques i de gestió, ja que amb les estadístiques anteriorment comentades es poden obtenir indicadors que permetin en un moment donar la presa de decisions tant a nivell departamental o de gestió interna, com a nivell polític.
- \* Facilitar la mobilitat de treballadors per la unificació de metodologies de treball, ja que amb aquesta forma de treballar tothom tramitarà els expedients de la mateixa manera, i canviar de departament no implicarà conèixer des de zero com gestiona els expedients el nou departament.

Les estadístiques més significatives d'ús de la plataforma son les següents:

Documents: total	780.172,00
Expedients: actius	898,00
Expedients: arxivats	30.068,00
Expedients: total	38.179,00
Expedients: tramitats	8.736,00
Processos: instàncies en execució	6.025,00
Processos: instàncies finalitzades	8.638,00
Processos: instàncies noves	11.299,00
Signatures: aprovadors amb signatura electrònica	348.762,00
Signatures: revisions realitzades	65.721,00
Signatures: signatures electròniques realitzades	94.528,00
Signatures: total aprovadors	776.542,00
Usuaris	420,00

Expedients per Tipus:

Tipus Expedient	Àmbit	Quantitat
230 - Instàncies o Peticions sense Resolució	POBLACIÓ	3.419
Gestió de Comandes	COMPRES	2.269
Gestió PSQ	OAC	783
428 - Padró Municipal	POBLACIÓ	518
225 - Procediments Sancionadors Trànsit i Accessibilitat	SEGURETAT CIUTADANA	479
230 - Instàncies o Peticions sense Resolució	ESPAI PÚBLIC	446
Atencions OMIC	OMIC	416
356 - Informes d'accident	SEGURETAT CIUTADANA	405
218 - Autoritzacions Ocupació Via Pública	ESPAI PÚBLIC	364
Consums Energia Elèctrica	SERVEIS ECONÒMICS	256
587 - Assabentats Obres	LLICÈNCIES	252
Consums Aigua	SERVEIS ECONÒMICS	252
306 - Prestacions Socials	AREA SOCIAL	251
106 - Obres de Companyies	OBRES	240
507 - Gestió Ingressos Públics	COMÚ	240
569 - Procediments sancionadors Civisme	SEGURETAT CIUTADANA	212
309 - Tarjetes de Discapacitat Física	ESPAI PÚBLIC	160
504 - Contractes Menors	COMÚ	156
Expedientes de GPA	PATRIMONI	144
386 - Autoritzacions i Concessions Servei de Cementiri	AREA SOCIAL	143
232 - Convenis Administratius	COMÚ	138
230 - Instàncies o Peticions sense Resolució	SEGURETAT CIUTADANA	124
581 - Comunicació Prèvia Obres	LLICÈNCIES	123
502 - Subvencions atorgades nominalment	COMÚ	120
230 - Instàncies o Peticions sense Resolució	ESPORTS	116
520 - Ordenació de Pagaments	TRESORERIA	113
230 - Instàncies o Peticions sense Resolució	TRESORERIA	109
... d'altres		3.734
<b>TOTAL</b>		<b>15.982</b>

Expedients per àmbit:

Àmbit	Quantitat
POBLACIÓ	3.937
COMPRES	2.269
SEGURETAT CIUTADANA	1.312
ESPAI PÚBLIC	1.144
COMÚ	1.031
OAC	783
SERVEIS ECONÒMICS	678
LLICÈNCIES	604
RRHH	496
AREA SOCIAL	437
OMIC	416
ACTIVITATS	359
TRESORERIA	355
OBRES	287

ALCALDIA	226
INTERVENCIÓ	217
CONTRACTACIÓ	212
PATRIMONI	163
URBANISME	155
SECRETARIA	148
ESPORTS	116
DISCIPLINA	111
... D'altres	526
<b>TOTAL</b>	<b>15.982</b>

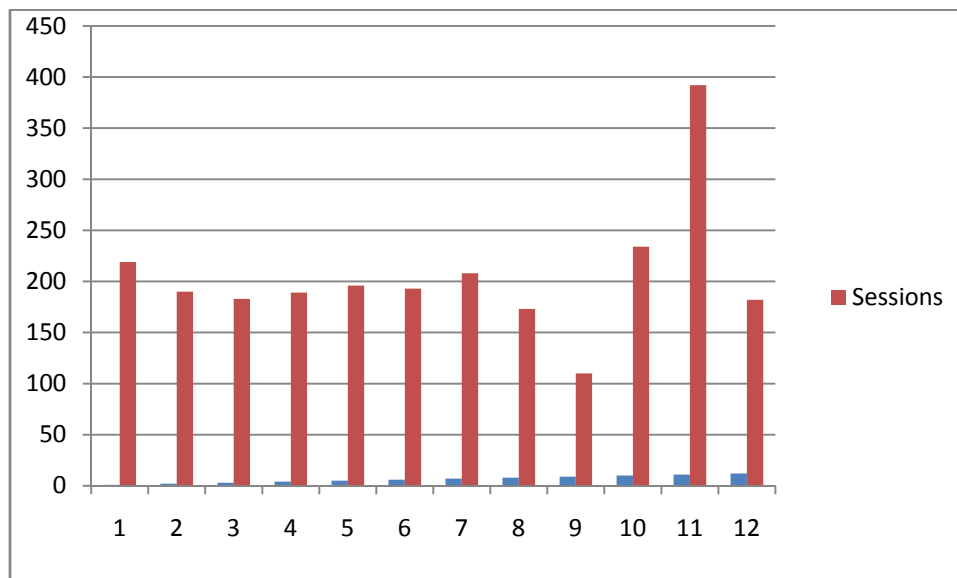
El número total de documents, distribuïts per àrees, son els següents:

	<b>TOTAL</b>
SECRETARIA	26.813
INTERVENCIÓ	7.943
ACTIVITATS	7.449
POBLACIÓ	7.189
ESPAI PÚBLIC	5.229
PROMOCIÓ SOCIAL	4.137
RRHH	3.114
SEGURETAT CIUTADANA	3.088
CONTRACTACIÓ	2.006
ESPORTS	1.931
SERVEIS JURÍDICS	1.864
TRESORERIA	1.845
PRESIDÈNCIA	1.631
LLICÈNCIES	1.605
SERVEIS ECONÒMICS	1.264
CULTURA	1.222
OCUPACIÓ	1.077
PETICIONS a RRHH	888
SALUT PÚBLICA	858
MEDI AMBIENT	838
PROMOCIÓ ECONÒMICA	759
DISCIPLINA URBANÍSTICA	734
EDUCACIÓ	554
OBRES	357
ALCALDIA	346
POLICIA LOCAL	283
PATRIMONI	266
PLANEJAMENT	252
ARXIU	195
GESTIÓ URBANÍSTICA	88
PROTECCIÓ CIVIL	43
HABITATGE	38
JOVENTUT	16
PREVENCIÓ RISCOS	5
<b>TOTAL DOCUMENTS</b>	<b>85.927</b>

### Vídeo actes

Un cop posat el marxa el projecte durant l'exercici 2015, l'ús durant el període 2016 (visites) ha estat el següent:

Mes	Sessions	PC	Tauleta	Mòbil
1	219	192	2	25
2	190	172	3	15
3	183	149	10	24
4	189	175	3	11
5	196	173	9	14
6	193	144	6	43
7	208	195	1	12
8	173	167	0	6
9	110	96	6	8
10	234	170	14	50
11	392	301	15	76
12	182	136	7	39
<b>Total</b>	<b>2469</b>	<b>2070</b>	<b>76</b>	<b>323</b>



### Sistema d'Informació Geogràfica

#### PUBLICACIÓ DE NOVES TEMÀTIQUES AL VISOR WEB

- Nova càrrega i publicació gràfica de 12 noves sèries temàtiques de Firmadoc als visors de mapes d'intranet. Àmbit d'expedients d'activitats (Urbanisme).

#### INICI DE NOUS INVENTARIS PER AL SIG MUNICIPAL

- Preparació de la base del primer inventari gràfic de les zones verdes municipals per al pròxim concurs de manteniment de les zones verdes (Espai Públic).
- Preparació de la base del primer inventari gràfic de les reserves de guals, aparcaments per a persones amb mobilitat reduïda i zones de càrrega i descàrrega (Espai Públic).



- Preparació de la base del primer inventari gràfic d'equipaments municipals amb consums de gas, aigua i/o electricitat (Espai Públic).

#### MANTENIMENT/ACTUALITZACIÓ DE LA BASE DE DADES DEL SIG MUNICIPAL

- Projecte d'actualització de la base de dades del SIG d'enllumenat municipal.
- Actualització de les obres municipals dels darrers anys no incorporades al SIG.
- Incorporació dels canvis d'enllumenat als barris de Montflorit i Fontetes, derivats de projectes d'eficiència energètica.
- Revisió del inventari i incorporació dels nous hidrants de la companyia Aigües de Sabadell a Bellaterra.

#### ESTUDIS

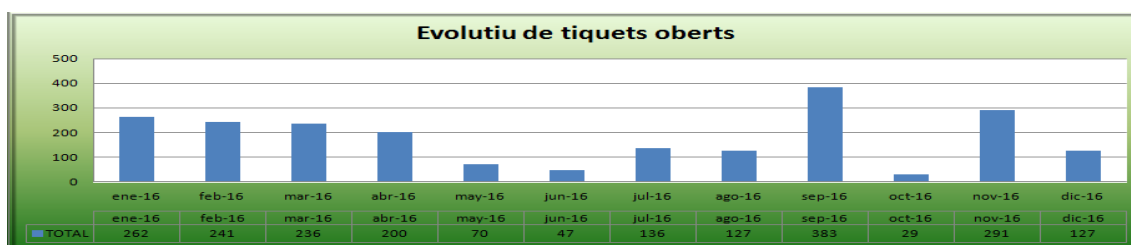
- Elaboració del nou padró de pisos buits, amb dades del PMH-2016 (Habitatge).
- Continuació del projecte d'enllaç Padró- Cadastre. Revisió anual. En total, 795 nous domicilis del PMH revisats, modificats i enllaçats amb la seva referència cadastral (Serveis Econòmics).
- Càlculs estadístics de dades del SIG municipal per al projecte de divisió territorial municipal (proposta d'àrees bàsiques i funcionals) i muntatge dels plànols per a les diferents fases de l'estudi (Planificació Estratègica).
- Preparació i entrega de dades a empreses externes: projecte de concessió de la Zona Blava (Espai Públic), estudi del mosquit tigre (Salut Pública), etc...
- Estudi sobre la recollida porta a porta al barri de Montflorit, padró de domicilis i plànols temàtics (Espai Públic).

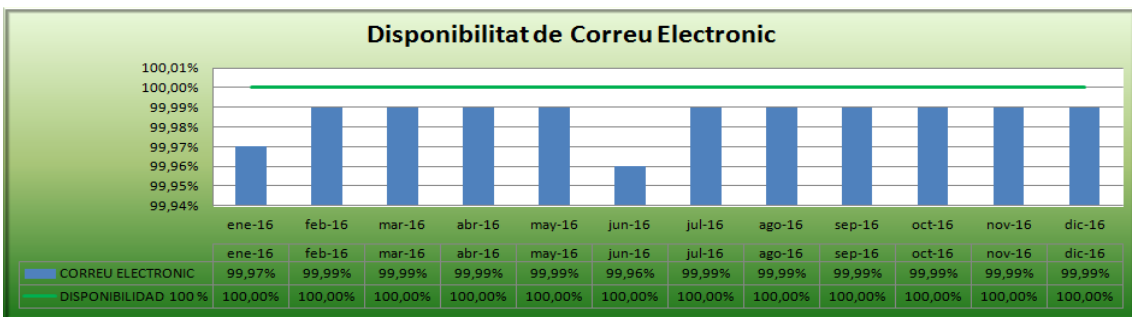
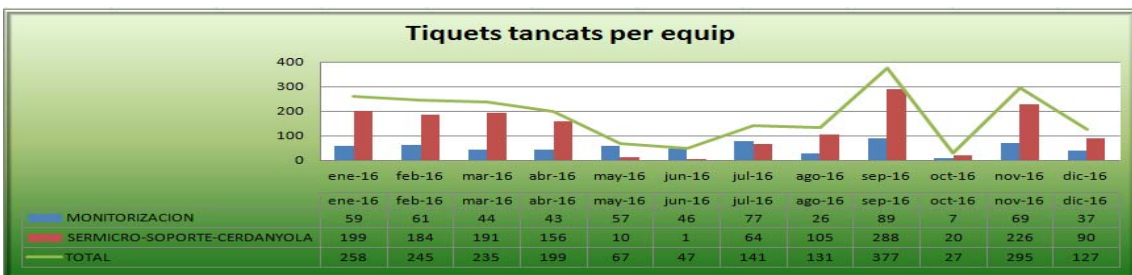
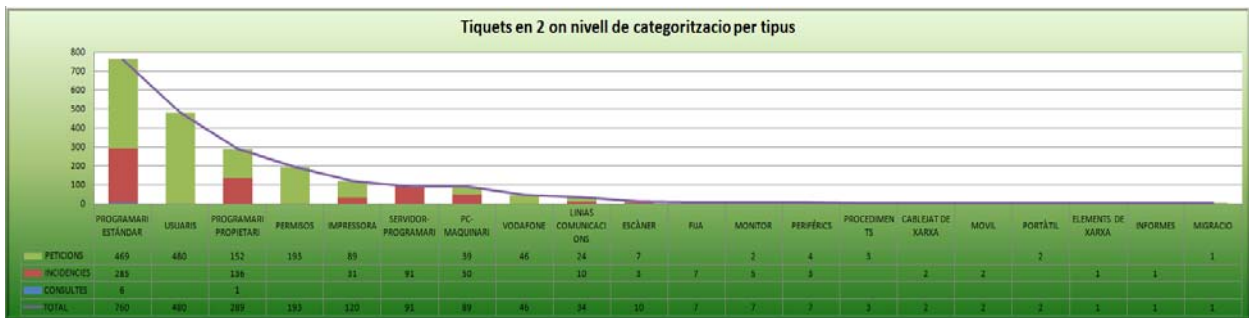
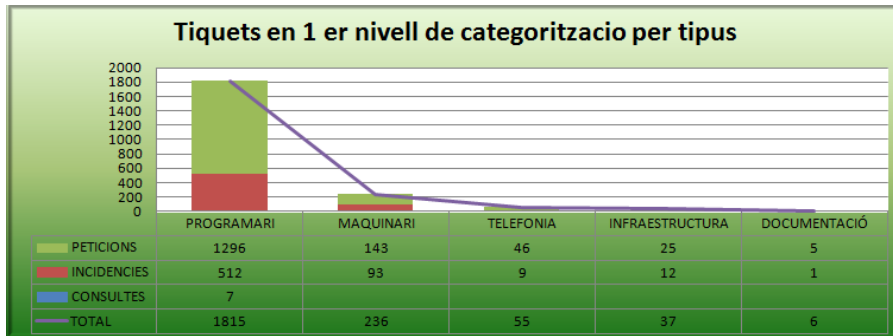
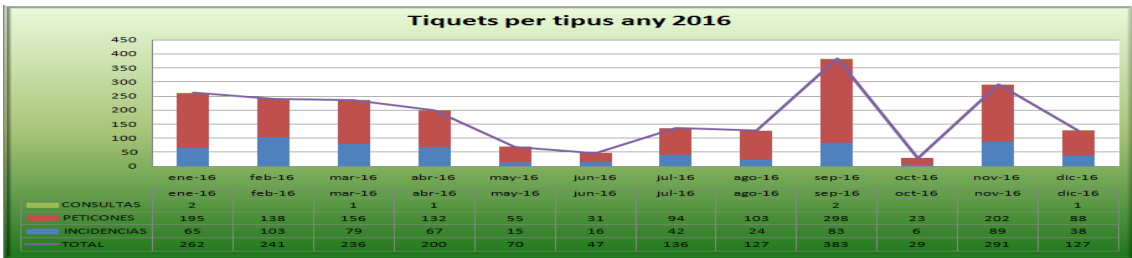
#### ***Centre d'Atenció a l'Usuari (CAU)***

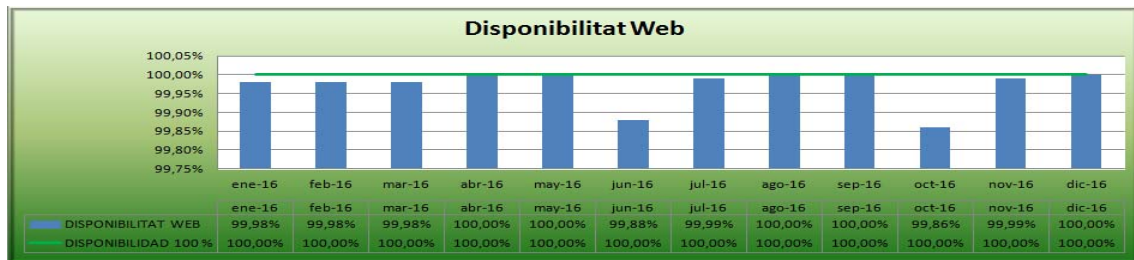
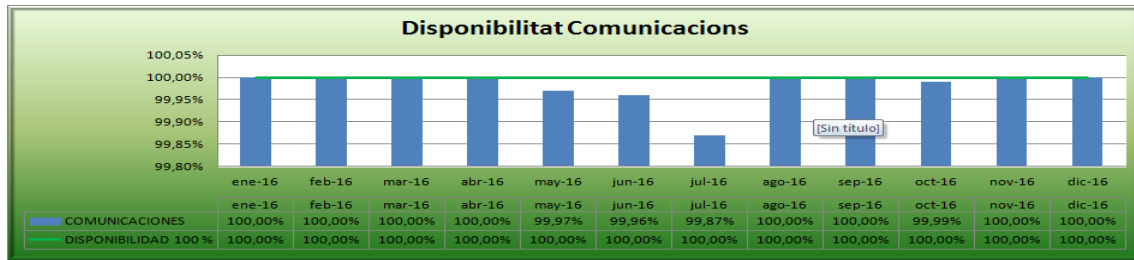
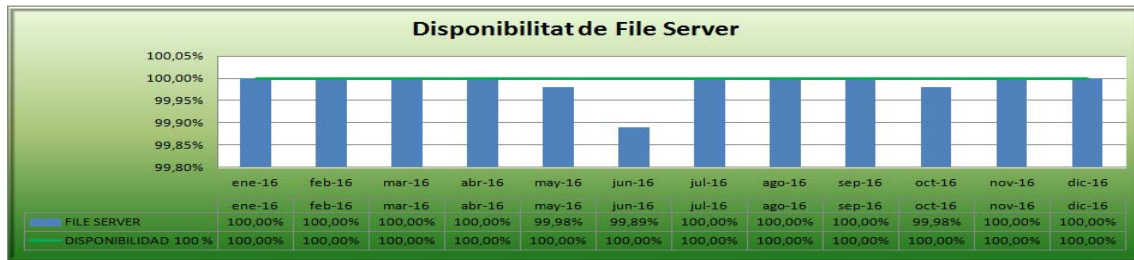
Durant l'any 2016 s'han obert 2.149 tiquets al CAU, des quals:

Consultes: 7  
Peticions: 1.515  
Incidències: 627

En la disponibilitat d'entorns hem tingut una disponibilitat molt propera al 100 % de mitjana. SLA (Service Level Agreement) s'han complert mantenint la qualitat del servei, tots els valors entre el 99,99% i el 100%. Es mostren els detalls de les estadístiques amb l'evolutiu de tiquets oberts, tiquets per tipus, tiquets de nivell 1 i 2 en categorització per tipus, tiquets tancats per equip, i disponibilitat de correu electrònic, File Server i comunicacions.







## REPTES PEL 2017

Augmentar el número d'entrades telemàtiques i en l'automatisme de la seva gestió. Promocionar l'OAC virtual entre les empreses, entitats i ciutadans de Cerdanyola, fent-la servir com a mitjà prioritari (i en determinats casos, l'únic vàlid).

Millorar el sistema d'actualització de continguts del web, descentralitzant el procés amb figura centralitzada.

Migració de webs i aplicacions satèl·lits al nou gestor: Educa, Portal Jove, Aulos, Espai Infantil...

Desenvolupar a llei de transparència i l'actualització dels continguts al portal de transparència.

Ampliar i difondre l'ús de les eines GIS a tot l'Ajuntament, fent servir la nova plataforma.

Avançar en el desenvolupament de noves aplicacions, en format *responsive* i d'aplicacions mòbils.

Adaptació i implementació de les mesures recollides en les lleis 39 i 40/2015 de procediment administratiu.

Un cop implantada l'eina de gestió d'expedients digitals, millorar els processos interns per fer-los més àgils, eficients i eficaços.

Establir i analitzar indicadors de gestió d'expedients i processos, per millorar-los i ser capaços de crear una carta de serveis, a on de cada procés, flux i expedient, puguem indicar els temps mitjos d'execució.

Integrar amb el sistema de gestió d'expedients les notificacions electròniques, per fer el sistema de notificació més directe, i intentar, poc a poc, que sigui el més utilitzat.

Implantar el catàleg de tràmits interoperables (documentació que està en poder d'altres administracions)

Implementar un registre electrònic d'apoderaments.

Fer el 100% de la gestió de secretaria i òrgans col·legiats en la mateixa plataforma de gestió d'expedients.

Migrar l'aplicació de padró per integrar de forma més directa la base de dades del padró i tercers, amb l'eina de gestió d'expedients.

Integració electrònica amb l'administració de Justícia – LEXNET i facilitar l'intercanvi electrònic d'expedients.

Avançar en la possibilitat de fer pagaments electrònics (processos selectius)

Integrar amb el sistema de gestió d'expedients el sistema d'arxiu definitiu, perdurable en el temps, i amb format compatible amb l'i-arxiu, de l'AOC.

Millorar la qualitat del vídeo de la retransmissió en vídeo-streaming dels plens municipals, instal·lant càmeres robotitzades wi-fi, gestionades de forma remota, per facilitar i simplificar la preparació i retransmissió dels plens.

Desenvolupar la nova intranet.

Continuar apostant per eines informàtiques que permetin la mobilitat, el treball en xarxa i el teletreball.

Continuar amb el procés de renovació d'equips de sobretaula, per tal de treballar amb una plataforma que no esdevingui obsoleta (per al 2017, encara tindrem 120 estacions de treball amb windows XP).

Definir les bases per complir els requeriments que marca l'Esquema Nacional de Seguridad - ENS

Aplicar les mesures detectades a l'auditoria de protecció de dades.

Adequar els recursos (econòmics, tècnics i humans) de la secció als reptes anteriorment descrits.

Cerdanyola del Vallès, 20 de gener de 2017

El Cap de Secció de Sistemes d'Informació i administració electrònica

Miquel Morales Roldan