



Ajuntament de  
**Cerdanyola del Vallès**

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

**2018**

ÍNDEX

	pàgina
INTRODUCCIÓ .....	2
PROJECTES AMB VISIBILITAT EXTERNA.....	2
PROJECTES INTERNS .....	6

## **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 i Bon Govern i sota el comandament de la regidora delegada, Laura Benseny Cases. La coordinació de la secció segons l'organigrama aprovat a finals d'any correspon al Servei d'Organització, Transparència i Bon Govern

El personal que forma la secció és el següent:

- Cap de secció
- Tècnica superior SIG (Sistemes d'Informació Geogràfica)
- 3 Tècnics Mig Informàtica

El personal del CAU que fa tot el manteniment de la xarxa informàtica i de comunicacions de dades, durant tot el 2017 és un servei que s'ha prestat amb dos tècnics de l'empresa SERMI-CRO:

- Coordinador del CAU
- Tècnic informàtic de sistemes

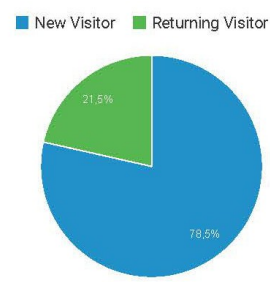
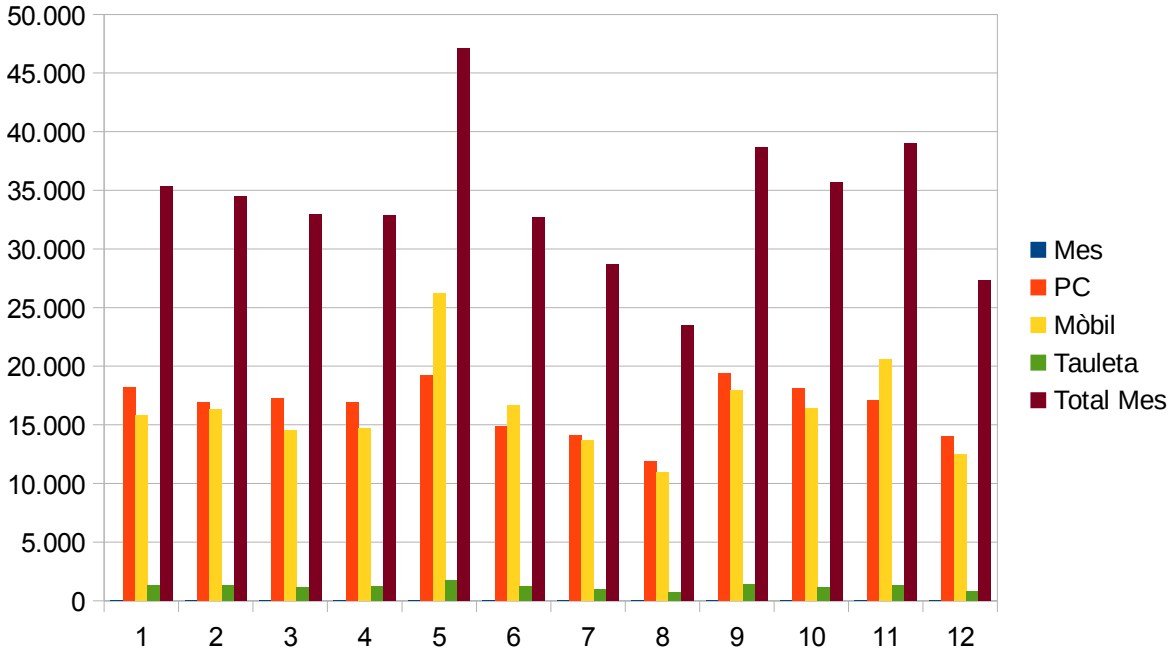
Com a element de suport i manteniment, hi ha tot l'equip de Monitorització, que s'encarreguen de donar compliment a totes les incidències que no poden ser resoltes en primera instància per l'equip d'atenció directa del CAU, i d'altres de manteniment dels servidors i comunicacions de dades.

## **PROJECTES AMB VISIBILITAT EXTERNA**

### **Web municipal de *cerdanyola.cat***

El total de visites de l'any 2018 han estat de:

Mes	PC	Mòbil	Tauleta	Total Mes
1	18.164	15.849	1.334	35.347
2	16.907	16.344	1.275	34.526
3	17.237	14.564	1.144	32.945
4	16.940	14.729	1.216	32.885
5	19.231	26.186	1.716	47.133
6	14.844	16.650	1.199	32.693
7	14.076	13.676	962	28.714
8	11.866	10.940	693	23.499
9	19.356	17.973	1.349	38.678
10	18.146	16.422	1.120	35.688
11	17.104	20.601	1.272	38.977
12	14.016	12.451	824	27.291
<b>Total</b>	<b>197.887</b>	<b>196.385</b>	<b>14.104</b>	<b>408.376</b>



S'ha experimentat un creixement del 11,70% en número total de visites respecte a l'any anterior. Es comprova que el numero de visites de dispositius mòbils(51,54%) supera al de ordinadors (48,46%) demostrant la línia correcta del disseny adaptatiu del web i dels seus continguts adaptats per a diferents dispositius.

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

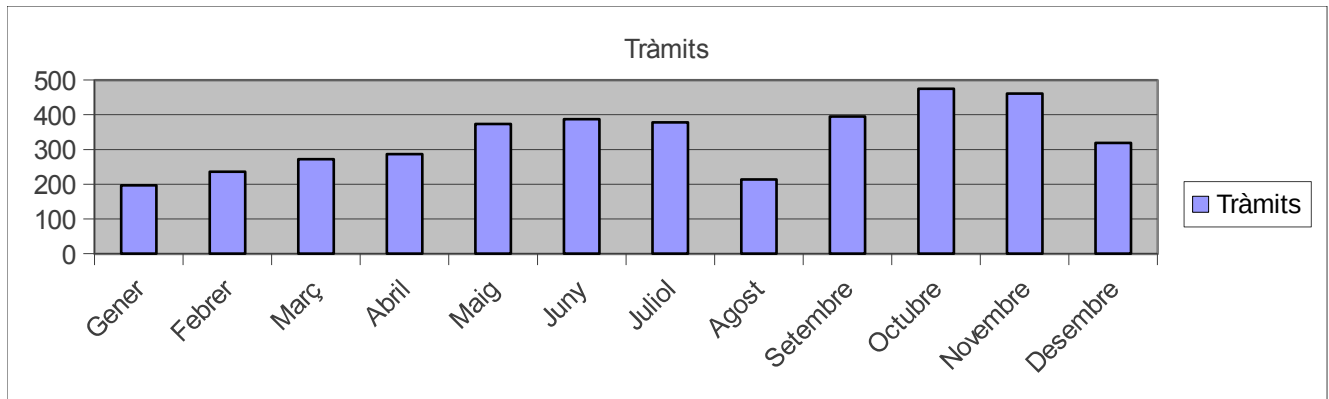
Mes	N.º Màxim d'Usuaris
1	190
2	274
3	34
4	346
5	7
6	0
7	228
8	18
9	174
10	234
11	336
12	277
<b>Total</b>	<b>2.118</b>

Hi ha hagut un increment d'un 44.64% en l'audiència dels plens respecte a les dades del 2017. En quant a la infraestructura utilitzada per la retransmissió s'ha millorat el sistema amb un programari i un nou maquinari de càmeres i micros digitals que centralitza tan la gravació de la videoacta com el streaming. Fent canvis en la tant la il·luminació de la sala i en la qualitat del video s'ha guanyat en qualitat del servei.

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

Al 2017 es va canviar el gestor telemàtic de tràmits i es va integrar amb el programa e-tram de la AOC. Aquest canvi que ja l'any passat va influir en un increment substancial del numero de tràmits on-line, en el 2018 ha disparat el nombre de tràmits telemàtics.

El gestor de tràmits telemàtics ha incrementat el numero de tràmits en un 126,67% passant de les 1762 entrades al 2017 fins les 3994 entrades al 2018. Aquest increment fa que es passi dels 4.83 tràmits/dia del 2017 als 10,94 tràmits/dia d'aquest any.



### **Facturació electrònica**

La facturació dels proveïdors a l'Ajuntament de Cerdanyola del Vallès es fa mitjançant la plataforma electrònica e-fact facilitada pel consorci AOC. Aquest sistema de recepció de factures que té neutralitat tecnològica, estalvia costos, agilitza i fa homogènia la facturació electrònica a Catalunya.

Al 2018 s'han registrat 14.420 factures amb un augment respecte l'any 2017 d'un 12,58%. D'aquestes corresponen a:

- 11.738 electròniques – 81,40% (+13,24% respecte el 2017)
- 2.682 presencials - 18,60% (+9,78% respecte el 2017)

### **Tauler d'edictes electrònic**

El 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 **477 edictes** durant l'any 2018.

### **Plataforma de Perfil del contractant**

La entrada en funcionament la nova llei de contractes 9/2017 ha provocat l'adopció per part de l'ajuntament d'una nova plataforma web per facilitar la tramitació electrònica del procés de licitació tant per la part dels proveïdors que presenten les ofertes com del servei de contractació que s'ha d'ajustar als nous procediments de transparència. Aquest nou projecte s'ha iniciat a finals d'any.



### ***Consolidació de la plataforma de notificacions electròniques (e-Notum)***

L'e-NOTUM és un servei del consorci AOC 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.

Aquesta plataforma manté dos tipus de perfil: el del treballador públic que accedeix per realitzar les notificacions i el ciutadà, que mitjançant un enllaç a la seu electrònica pot accedir a les notificacions amb certificat digital o amb una contrasenya d'un sol ús que rebrà al seu correu electrònic i per telèfon mòbil.

Al 2018 hi ha hagut un increment substancial de les notificacions telemàtiques, s'ha fet extensiu a totes les àrees de l'ajuntament i ara ja es la manera de treballar de totes les seccions administratives que necessiten notificar a persones jurídiques i físiques, reduint d'aquesta forma els costos de la notificació física i agilitzant per part de notificat el procediment administratiu.

S'ha passat de les 142 notificacions telemàtiques fetes al 2017 fins les 1664 notificacions al 2018. Això demostra un creixement clar de la plataforma i un us generalitzat per part de tots els serveis.

## ***PROJECTES INTERNS***

### **E-pam, la nova eina de planificació estratègica**

Com a eina de seguiment i control del Pla de mandat s'ha desenvolupat una eina que permet via web fer el desglossament dels objectius del pla de mandat en diferents objectius operatius i actuacions i controlar el seguiment trimestral per part de direcció de la seva progressió.

Aquesta eina, a mes a mes de fer el control per part de direcció del pla de mandat, també permet la publicació de les progressions a un portal web que pot consultar el ciutadà, fomentant així la transparència i el bon govern.

L'eina, que es va desenvolupar amb recursos propis i no te manteniment de llicències, es va posar en marxa en el segon semestre del 2018 per donar a conèixer els resultats del pla de mandat 2015-2019 amb la intenció de que sigui utilitzada per els diferents governs i que pugui mantindre tots els plans de mandat de l'Ajuntament de Cerdanyola.

## **Portals web i eines web**

Al 2017 el portal municipal es va migrar a la plataforma Drupal de programari lliure. La intenció a finals d'any era la migració de la resta de portals satèl·lits al mateix disseny i plataforma de treball. D'aquestes web satèl·lits només s'ha migrat la web de educa.cerdanyola.cat que ha permès actualitzar aquesta web a format adaptatiu. D'altres web satèl·lits com el portal jove s'ha integrat dins de la estructura i disseny del web municipal.

També s'han desenvolupant aplicacions web com el giac (gestor d'incidències de l'Ajuntament de Cerdanyola) que ha permès que la comunicació de les incidències per part dels col·legis amb el servei d'educació es fessin via web i que la gestió dels subministraments necessaris també es pugues gestionar de forma centralitzada a educació. Aquesta eina web que ha començat a utilitzar educació s'hauria de poder exportar els propers anys a serveis com esports amb la gestió d'incidències al guiera o integrar dins d'ell a serveis com brigada per la consulta de les incidències actives.

## **Inversió en d'emmagatzematge i electrònica de xarxa**

La utilització massiva del gestor d'expedients durant aquest anys ha implicat un augment exponencial de l'espai utilitzat de disc per tal de emmagatzemar tota la documentació electrònica que genera el procediment administratiu. Aquest augment ha provocat la necessitat de la compra d'una nova cabina de discos que es va materialitzar a finals del 2018 i incrementa substancialment la capacitat d'emmagatzematge per la necessitat dels propers anys.

La preparació de noves seus de treball com l'espai infantil o el nou local de l'oficina d'habitatge i el trencament electrònic d'algun switx de comunicacions ha determinat la inversió en electrònica de xarxa de tres equipaments més per tal de poder cobrir les expectatives futures de la xarxa electrònica.

## **Creació de noves zona wi-fi als Mercats Municipals**

S'ha fet extensiu als dos mercats municipal el projecte que al 2017 es va fer a l'Ateneu de Cultura de l'Ajuntament implantant dos zones més wifis diferenciades però amb la mateixa tecnologia i programari que es va utilitzar al ateneu.

La identificació d'un usuari en qualsevol d'aquestes zones permet que pugui utilitzar les tres zones, i a mes a mes ha permès millorar les comunicacions dels mercats amb l'Ajuntament.

Es pretén fer extensiu a més equipaments durant el 2019.

## **Modificació del circuit del sistema de gestió d'expedients digitals**

A finals del 2018 des de el Servei d'Organització es promou una resolució que modifica el circuit de gestió d'expedients digitals en un projecte de millora continua de la gestió i el procediment administratiu.

Durant el 2019 la secció de Sistemes d'Informació implementarà els canvis sobre el circuit per tal de fer-lo més flexible i àgil en la seva utilització.

Les estadístiques més significatives d'ús del gestor d'expedients son les següents:

	2018	2017	2016	Diferencia 17-18
Documents: Total	1684790	1023765	780172	64,57
Expedients: Actius	14439	9972	898	44,80
Expedients: Arxivats	61846	45246	30068	36,69
Expedients: Total	76286	55218	38179	38,15
Expedients: Tramitats	13821	12522	8736	10,37
Processos: Instàncies en execució	10755	8421	6025	27,72
Processos: Instàncies finalitzades	174848	161877	8638	8,01
Processos: Instàncies noves	173232	160076	11299	8,22
Signatures: Aprovadors amb signatura electrònica	643893	485374	348762	32,66
Signatures: Revisions realitzades	100423	108823	65721	-7,72
Signatures: Signatures electròniques realitzades	113806	115962	94528	-1,86

Expedients per tipus:

TIPUS	ÀMBIT	TOTAL 2017	TOTAL 2018
230 - Instàncies o Peticions sense Resolució (PMH)	POBLACIÓ	3.217	3.721
Gestió de Comandes	COMPRES	2.120	1.621
Gestió PSQ	OAC	658	523
225 - Procediments Sancionadors Trànsit i Accessibilitat	SEGURETAT CIUTADANA	584	542
230 - Instàncies o Peticions sense Resolució (Espai Públic)	ESPAI PÚBLIC	525	495
230 - Instàncies o Peticions sense Resolució (Cultura)	CULTURA	465	503
587 - Assabentats Obres	OBRES	460	522
356 - Informes d'accident	SEGURETAT CIUTADANA	419	471
507 - Gestió Ingressos Públics	GENERIC	346	438
021 - Gestió Publicació Edictes	GENERIC	302	19
218 - Autoritzacions Ocupació Via Pública	ESPAI PÚBLIC	295	238
428 - Padró Municipal	POBLACIÓ	250	307
306 - Prestacions Socials	AREA SOCIAL	234	245
309 - Tarjetes de Discapacitat Física	ESPAI PÚBLIC	213	98
581 - Comunicació Prèvia Obres	LLICÈNCIES	192	219
504 - Contractes Menors	GENERIC	175	59
543 - Reconeixement Extrajudicial d'Obligacions	INTEVENCIÓ	171	285
230 - Instàncies o Peticions sense Resolució (Seguretat Ciutadana)	SEGURETAT CIUTADANA	169	212

106 - Obres de Companyies	OBRES	147	159
230 - Instàncies o Peticions sense Resolució (Tresoreria)	TRESORERIA	136	37
386 - Autoritzacions i Concessions Servei de Cementiri	AREA SOCIAL	124	80
569 - Procediments sancionadors Civisme	SEGURETAT CIUTADANA	124	164
221 - Regulació del trànsit	SEGURETAT CIUTADANA	120	134
520 - Ordenació de Pagaments	TRESORERIA	120	102
572 - Aprovació de Despesa	INTEVENCIÓ	116	113
230 - Instàncies o Peticions sense Resolució (Esports)	ESPORTS	115	89
230 - Instàncies o Peticions sense Resolució (Medi Ambient)	MEDI AMBIENT	115	103
230 - Instàncies o Peticions sense Resolució (RRHH)	RRHH	112	143
Gestió de Subvencions ACCEDE	GENERIC	108	86
511 - Autoritzacions Demaniales	GENERIC	106	111
232 - Convenis Administratius	GENERIC	105	84
230 - Instàncies o Peticions sense Resolució (Serveis Econòmics)	SERVEIS ECONÒMICS	104	1493
D'altres .....		2.837	3.327
	<b>TOTAL</b>	<b>15.284</b>	<b>15.443</b>

Expedients per àmbit:

ÀMBIT	TOTAL 2017	TOTAL 2018
POBLACIÓ	3.468	4.184
COMPRES	2.120	1.621
GENERIC	1.509	1.426
SEGURETAT CIUTADANA	1.436	1.543
ESPAI PÚBLIC	1.152	955
OAC -PSQ	658	523
OBRES	656	704
RRHH	556	569
CULTURA	475	523
TRESORERIA	431	304
URBANISME	420	480
AREA SOCIAL	418	421
INTERVENCIÓ	305	451
LLICÈNCIES	249	260
ACTIVITATS	227	210
SERVEIS ECONÒMICS	210	298
ALCALDIA	191	125
SECRETARIA	171	205
ESPORTS	117	95
MEDI AMBIENT	115	107
CONTRACTACIÓ	80	72
PATRIMONI	79	48
PROMOCIÓ ECONÒMICA	67	91

SERVEIS JURÍDICS	53	59
DISCIPLINA	41	86
HABITATGE	30	7
OCUPACIÓ	26	31
PLANEJAMENT	16	18
EDUCACIÓ	3	19
PROTECCIÓ CIVIL	3	3
ARXIU	1	3
ORGANITZACIÓ	1	2
<b>TOTAL EXPEDIENTS</b>	<b>15.284</b>	<b>15.443</b>

### **Vídeo actes**

Durant l'exercici 2018 les visites al web [actes.cerdanyola.cat](http://actes.cerdanyola.cat) on es publiquen els vídeos dels plens i els plenillos han estat les següents:

Mes	PC	Mòbil	Tauleta	Total Mes
1	147	76	5	228
2	126	50	6	182
3	91	14	10	115
4	108	35	3	146
5	97	18	7	122
6	214	54	6	274
7	66	34	7	107
8	159	17	0	176
9	98	33	2	133
10	118	63	4	185
11	114	19	8	141
12	119	32	12	163
<b>Total</b>	<b>1.457</b>	<b>445</b>	<b>70</b>	<b>1.972</b>

## **Sistema d'Informació Geogràfica**

Les tasques realitzades al 2018 en els GIS han estat les següents:

### 1.-Desenvolupament de nous visors Temàtics:

- Àrees de joc infantil
- Seccions censals - Eleccions Abril 2019



### 2.- Publicació de noves capes temàtiques al visor web d'intranet:

- Topònims aprovats des de 2006.
- Masies de Cerdanyola del Vallès.
- Punts quilomètrics.
- Senyalització horitzontal àrees (entrega de cartografia per part de l'empresa de manteniment).
- Senyalització horitzontal lineal (entrega de cartografia per part de l'empresa de manteniment).

### 3.- Finalització d'inventaris:

- Primer inventari gràfic de parcs infantils (Espai Públic).
- Primer inventari gràfic de les zones verdes municipals (Espai Públic).

### 4.- Inventaris en elaboració:

- En elaboració l'inventari gràfic de les reserves de guals, aparcaments per a persones amb mobilitat reduïda i zones de càrrega i descàrrega (Espai Públic).
- En elaboració l'inventari gràfic de mobiliari urbà: papereres, bancs, cadires i fonts (Espai Públic).
- En elaboració l'inventari gràfic de patrimoni GPA: béns immobles any 2018.

- En elaboració l'inventari gràfic d'incidències de l'AMB de la nova entrega de planejament i de la guia urbana. (portals, carrerers i equipaments).

#### 5.- Manteniment / actualització de la base de dades del SIG Municipal:

- Manteniment de la base de dades del SIG d'enllumenat municipal, per tal d'actualitzar els canvis derivats d'obres municipals.
- Actualització a la base de dades del SIG municipal, de la cartografia de planejament entregada per l'Àrea Metropolitana de Barcelona. Data de la darrera versió publicada - Juliol 2017

#### 6.- Projecte en col·laboració amb urbanisme:

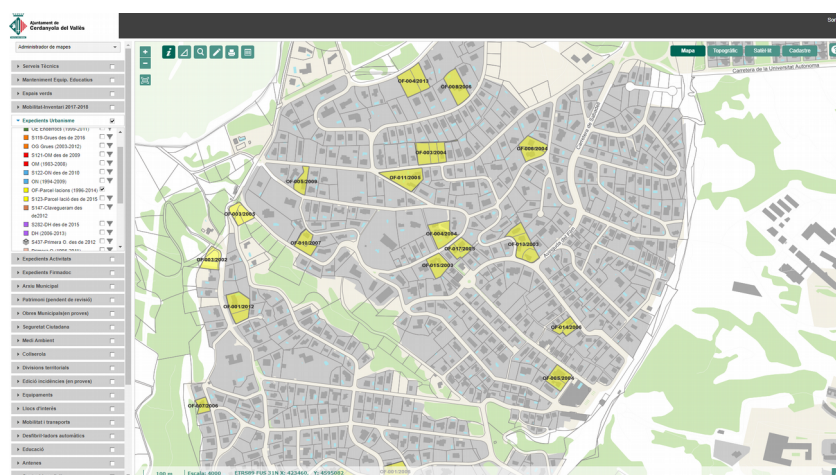
- Reestructuració de les bases de dades en format .mdb (Access) del registre d'expedients històrics d'Urbanisme.
- Incorporació de noves capes al SIG d'expedients de gestió

#### - Cessions obligatòries i gratuïtes

La revisió, que va finalitzar al juny, ha suposat la fusió de totes les dades relacionades amb les cessions en una sola taula alfanumèrica que va des de l'any 1971 fins a l'any 2016. En total 736 expedients, 38 dels quals tenen alguna incidència. La capa del SIG d'intranet final, conté un total de 629 àmbits d'expedients localitzats, 13 dels quals són dubtosos.

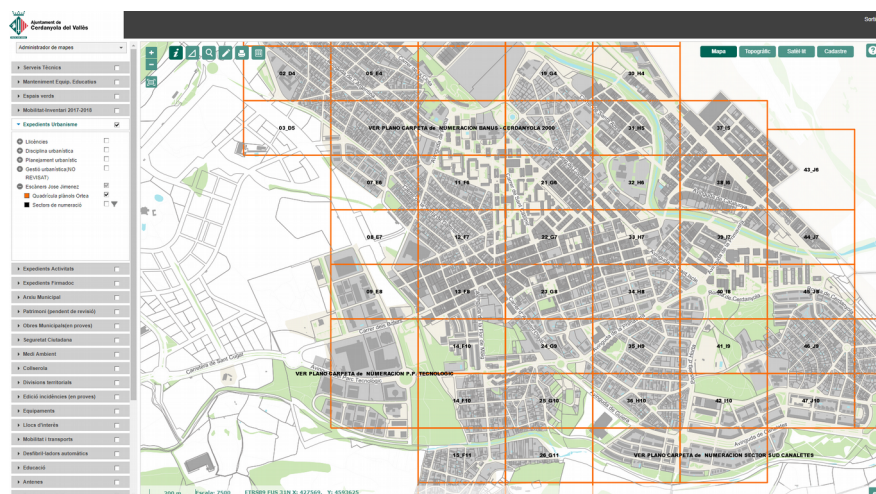
#### - Parcel·lacions

A finals de juny es comença amb la revisió dels expedients de parcel·lacions. Van des de 1996 fins a 2014. En total 274 expedients, dels quals s'han pogut dibuixar 128. que sumat als 89 que ja es tenien localitzats fa un total de 237 expedients situats al SIG.



#### - Expropiacions (Inici de revisió no finalitzada).

- Digitalització àmbits plànols i enllaç via visor Intranet als documents pdf



#### 7.- Tasques periòdiques:

- Continuació del projecte d'enllaç PMH- Cadastre. Revisió bimensual de noves direccions i correccions d'errors alfanumèrics en les descripcions de domicilis en el Padró Municipal d'Habitants.
- Revisió de les referències cadastrals dels expedients de Firmadoc que no surten publicats al visor d'Intranet. Revisió bimensual.
- Preparació i entrega de dades a empreses externes.

#### 8.- Peticions internes d'altres departaments:

- Divisió censal de 2 seccions per al negociat de població. Elaboració dels mapes i assignació dels trams de carrer a les noves seccions creades.
- Document per a la comissió de nomenclàtor 2018.
- Inici grup de treball "Perspectiva territorial".

El número de visites que s'han donat al 2018 als visors públics han estat de:

- Planejament: 2.827
- Guia urbana: 1.004
- Mapa escolar: 936
- Descarrega de cartografia: 599
- Pla de mandat: 112
- Antenes: 74
- Oli (contenidors d'oli) : 72
- DEAs (desfibril·ladors automàtics) : 63
- PMR (places de mobilitat reduïda) : 62

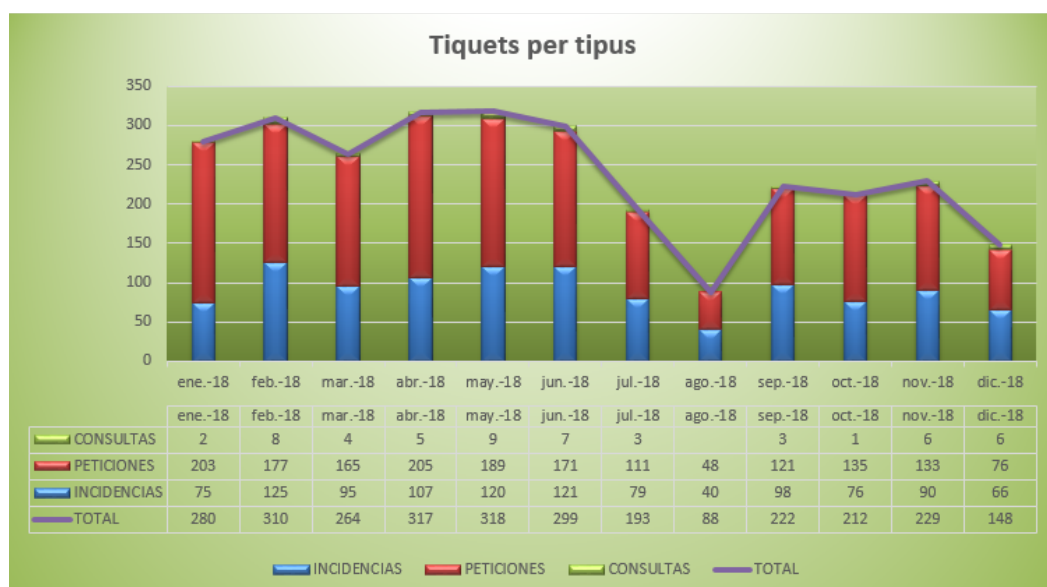
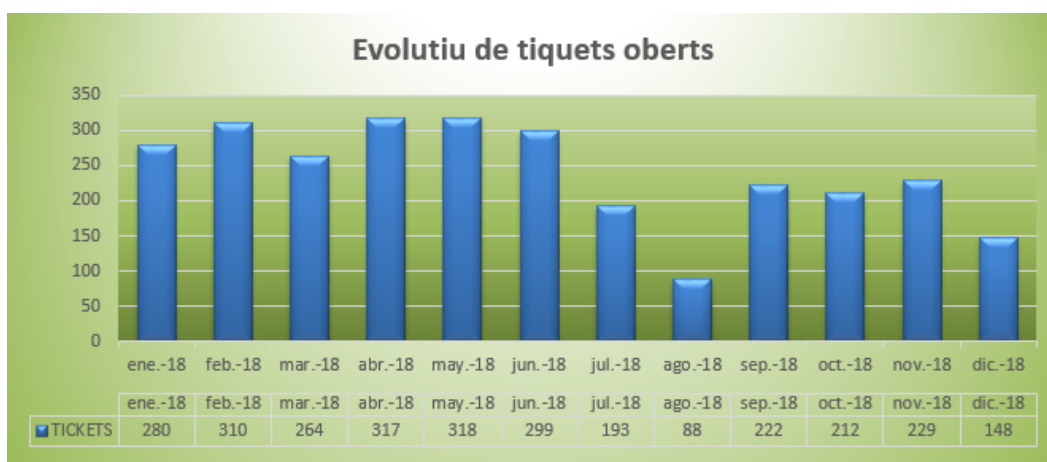
### Centre d'Atenció a l'Usuari (CAU)

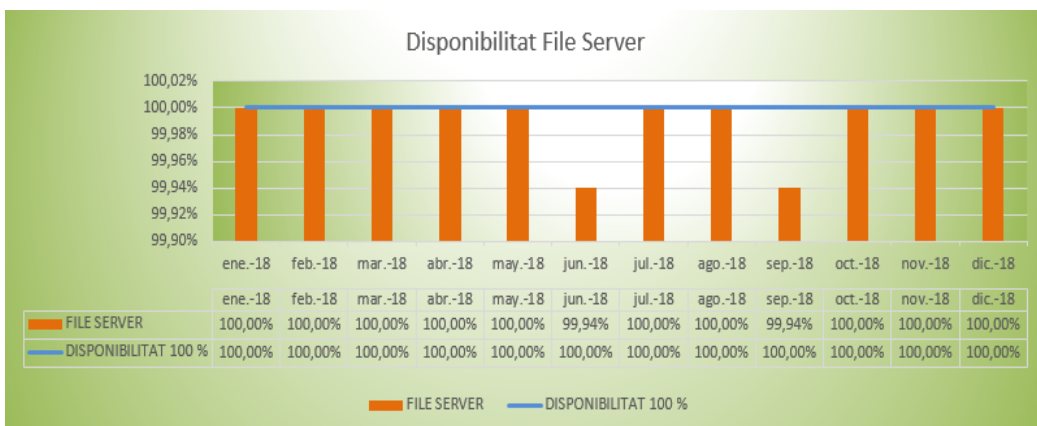
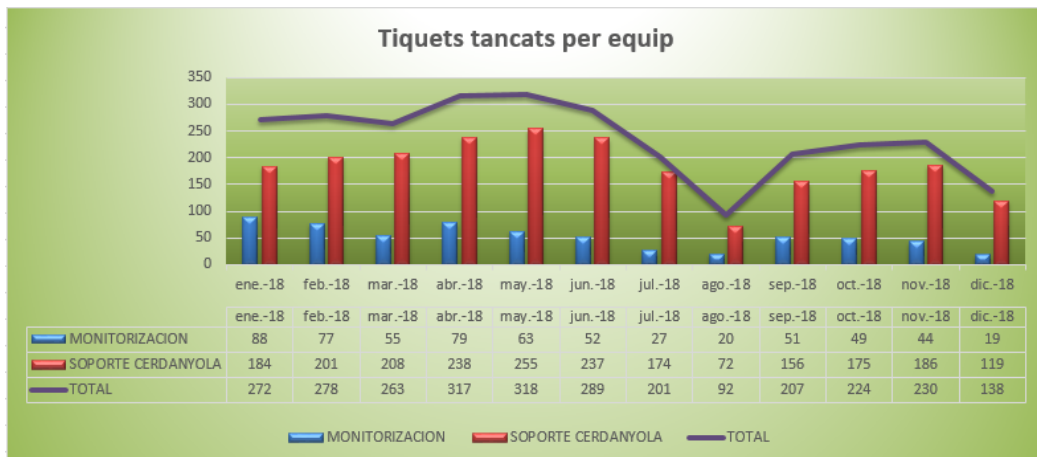
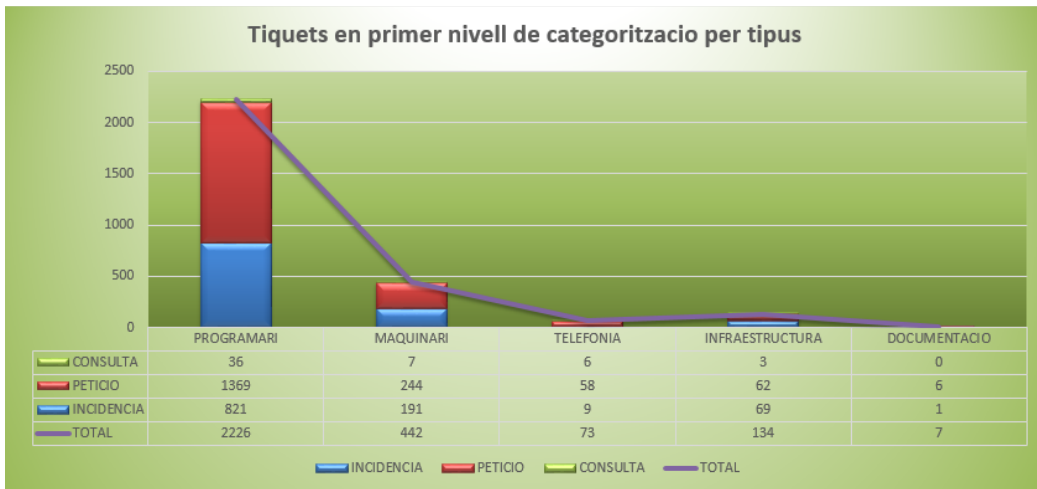
Durant l'any 2018 s'han obert 2880 tiquets al CAU, de les quals han estat:

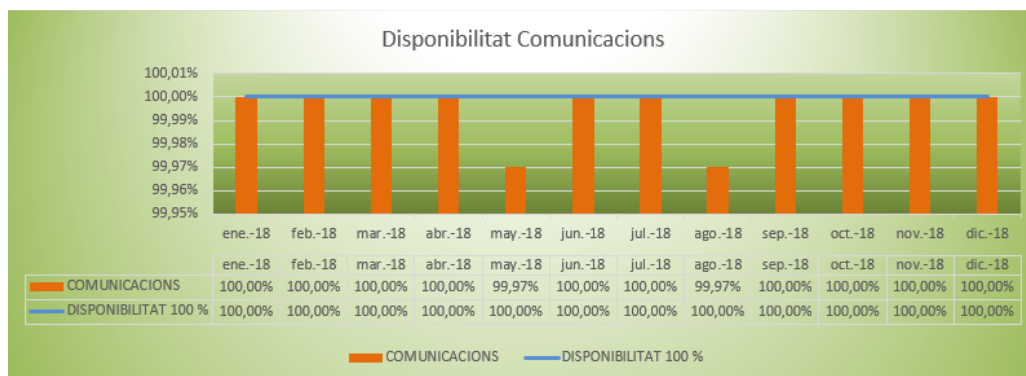
- Consultes: 54
- Peticions: 1734
- Incidències: 1092

Durant l'any 2018 s'han tancat 2889 tiquets.

En la disponibilitat d'entorns hem tingut una disponibilitat propera al 100 % de mitjana. SLA (Service Level Agreement) s'han complert mantenint la qualitat del servei, tots els valors entre el 99,47 % i el 100 %. Es mostren els detalls de les estadístiques amb l'evolució de tiquets oberts, tiquets per tipus, tiquets de nivell 1 de categorització per tipus, tiquets tancats per equip, i disponibilitat de File server i comunicacions.







### **Projecte de mobilitat de la Policia Local**

Aquest 2018 s'ha implantat un sistema de mobilitat per la policia local, canviant la forma de treballar amb les tradicionals butlletes de paper per dispositius mòbils que agilitzen i centralitzen la gestió de les butlletes en l'oficina de la policia local. Les funcions principals d'aquest aplicatiu son:

- Dispositius mòbils als policies locals de Cerdanyola, agents de zona blava i gruistes municipals per que puguin crear butlletins en el cas d'infracció i fer peticions a las policies de l'oficina de la grua municipals
- Impressores bluetooth per que puguin imprimir la butlleta en el mateix moment de la infracció.
- Nova app aparcarE per fer pagaments on-line de temps en zona blava.
- Programari de backoffice per fer el manteniment de l'aplicació, la gestió de les butlletes, i la recaptació via diputació de barcelona
- Programari de backoffice per fer el control d'entrades i sortides del diposit municipal.



### ***Canvi de la plataforma de streaming de la sala de Plens***

S'ha canviat a la sala de plens tota la infraestructura que s'utilitzava per enregistrar i fer streaming del plens en directe. La inversió ha suposat canviar les càmeres, utilitzar micros digitals i enllaçar-lo tot amb un servidor que es el que s'encarrega d'enregistrar la videoacta. També s'han fet canvis en la sortida de internet millorant la xarxa de forma exclusiva per la emissió del ple i en la il·luminació de la sala.

Tots aquest canvis ha suposat una millora substancial en la qualitat del vídeo del ple respecte a altres anys i com a conseqüència el increment de visites a l'apartat del web del ple en directe.

El Cap de Secció de Sistemes d'Informació i administració electrònica  
Emilio Verdejo Grasa