

# MEMÒRIA 2017



Ajuntament  
de Sabadell



## SUMARI

---

<b>1. DIRECCIÓ</b> .....	<b>4</b>
1.1 ORGANITZACIÓ I RECURSOS HUMANS .....	4
1.1.1 <i>Direcció política i tècnica</i> .....	4
1.1.2 <i>Organigrama</i> .....	5
1.1.3 <i>Plantilla laboral</i> .....	5
1.1.4 <i>Formació del personal</i> .....	5
1.2 RECURSOS ECONÒMICS .....	6
1.3 GESTIÓ ADMINISTRATIVA .....	7
<b>2. ACTUACIONS REALITZADES</b> .....	<b>9</b>
2.1 TECNOLOGIA I SISTEMA .....	11
2.2 PROJECTES INFORMÀTICS .....	14
2.3 ATENCIÓ I MANTENIMENT .....	15
2.4 ADMINISTRACIÓ .....	17



## 1. Direcció

### 1.1 Organització i Recursos Humans

#### 1.1.1 Direcció política i tècnica

La gestió dels serveis d'Informàtica de l'Ajuntament s'exerceix des de l'organisme autònom local Informàtica Ajuntament de Sabadell, adscrit a l'Àrea de Presidència i Serveis Centrals.

L'òrgan de govern i administració és el Consell Rector. A 31 de desembre de 2017, la composició del Consell Rector és la següent:

President: Sr. Miquel Soler  
Vicepresident: Sr. Juli Fernández  
Vocals: Sr. Cristian Sánchez  
Sr. Ramon Vidal  
Sra. Montserrat Chacón  
Sra. Míriam Ferrándiz  
Sr. Josep Beltran  
Sr. José Luís Fernández  
Sra. Marisol Martínez  
Sr. Esteban Gesa  
Vocals tècnics: Sra. Sílvia Godé  
Sr. Francisco Pérez  
Gerent: Sra. Eva Vilarrubí  
Secretària: Sra. Zaida De la Hera  
Interventor: Sr. Joan Romagosa

Direcció del servei: Sra. Helena Plana

#### **Sessions celebrades pel Consell Rector durant l'exercici 2017 i principals acords presos**

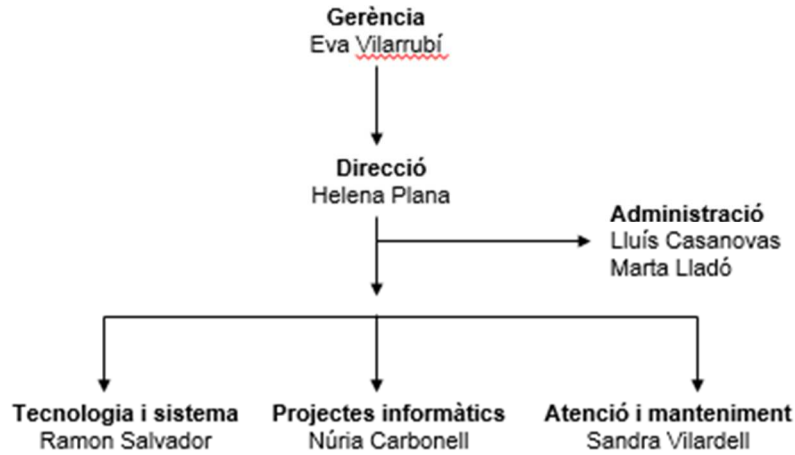
- Aprovar la proposta de liquidació del pressupost de l'organisme autònom Informàtica Ajuntament de Sabadell corresponent a l'exercici de 2016.
- Aprovar el projecte d'incentius per l'acompliment d'objectius corresponent a l'any 2017, amb una dotació econòmica de 60.000,00 €.
- Consell Rector del 2 de novembre de 2017:
- Aprovar el projecte de pressupost de l'organisme autònom Informàtica Ajuntament de Sabadell per a l'exercici del 2018, per un import d'1.703.560,00 €.
- Aprovar la plantilla del personal i la relació de llocs de treball al servei de l'organisme autònom Informàtica Ajuntament de Sabadell.

#### **Resolucions de presidència**

	2014	2015	2016	2017
Resolucions presidència	14	38	37	91

### 1.1.2 Organigrama (\*)

#### Organigrama Informàtica Ajuntament de Sabadell



(\*) A 31 de desembre de 2017

### 1.1.3 Plantilla laboral

Plaça	Grup de classificació	Nombre de places	Places desocupades
Tècnic/a Superior Informàtic	A1	3	0
Tècnic/a Mitjà Informàtic	A2	18	2
Tècnic/a Auxiliar Informàtic	C1	8	1
Auxiliar Administratiu/va	C2	1	0

### 1.1.4 Formació del personal

Durant l'any 2017 el personal ha assistit als següents cursos amb una durada total de 114 hores:

- Prezi
- Habilitats comunicatives
- Programació "R"
- Desenvolupament amb Angular JS
- Infografia: representació gràfica de la informació
- Lean IT Foundation 1r nivell
- Lean IT Kaizen 2n nivell

Donades les característiques tècniques i específiques de la formació que precisa el personal, moltes vegades es fa amb tutorials i altres materials disponibles a la xarxa, no tant formals com un curs.

## 1.2 Recursos econòmics

### Estructura i evolució del pressupost de despeses corrents facturat per capítols

	2014	2015	2016	2017
Capítol I	59.537,84	37.722,49	38.640,12	1.252,01
Capítol II	329.359,79	322.849,03	361.800,38	437.261,59
Capítol IV	1.269.999,96	1.328.250,00	1.349.928,15	1.477.500,00
<b>Total Servei</b>	<b>1.658.897,59</b>	<b>1.688.821,52</b>	<b>1.750.368,65</b>	<b>1.916.013,60</b>

### Evolució del pressupostos ordinaris de despeses corrents i d'ingressos

	2014	2015	2016	2017
Despeses (Obl. Rec)	100	93,51	107,59	121,70
Ingressos (DR's)	0,00	0,00	0,00	0,00

### Estructura i evolució del pressupost de despeses corrents facturat per programes

	2014	2015	2016	2017
4920A Ti ciutat coneixement	60.468,06	0,00	0,00	0,00
9260A Sistemes informàtics	1.868.474,79	1.803.822,41	2.075.509,91	2.347.687,11
<b>Total Servei</b>	<b>1.928.942,85</b>	<b>1.803.822,41</b>	<b>2.075.509,91</b>	<b>2.347.687,11</b>

### Evolució del pressupost de despeses total facturat Servei / Ajuntament

	2014	2015	2016	2017
Pressupost Ajuntament	163.126.201,11	187.089.377,89	172.107.488,94	193.368.514,84
Pressupost servei	2.011.337,75	2.244.224,40	2.603.425,55	3.430.715,42
<b>% Servei / Ajuntament</b>	<b>1,23 %</b>	<b>1,19 %</b>	<b>1,51 %</b>	<b>1,77 %</b>

### Evolució del pressupost de despeses corrents facturat Servei / habitant

	2014	2015	2016	2017
Habitants	207.444	207.814	208.246	209.931
Pressupost servei	2.011.337,75	2.244.224,40	2.603.425,55	3.430.715,42
<b>P. Servei / habitant</b>	<b>9,70</b>	<b>10,80</b>	<b>12,50</b>	<b>16,34</b>

### Pressupost liquidat d'inversions per capítols

	2014	2015	2016	2017
Capítol VI Inversions reals	270.045,26	115.000,89	325.141,26	431.673,51
Capítol VII Transf. capital	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>Total P. Inversions</b>	<b>270.045,26</b>	<b>115.000,89</b>	<b>325.141,26</b>	<b>431.673,51</b>

## 1.3 Gestió administrativa

### Registre d'entrada

	2014	2015	2016	2017
Registre Servei	29	39	60	55
Registre Ajuntament	81.097	70.908	73.722	74.356
<b>% Servei / Ajuntament</b>	<b>0,04%</b>	<b>0,05%</b>	<b>0,08%</b>	<b>0,07%</b>

### Registre de sortida

	2014	2015	2016	2017
Registre Servei	17	1	29	57
Registre Ajuntament	35.137	33.971	30.159	33.075
<b>% Servei / Ajuntament</b>	<b>0,05%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,10%</b>	<b>0,17%</b>

### Nombre d'expedients del Servei

	2014	2015	2016	2017
Total expedients Servei	26	33	42	48

### Nombre total de decrets

	2014	2015	2016	2017
Registre Servei	29	47	77	85
Registre Ajuntament	12.329	13.206	13.607	14.408
<b>% Servei / Ajuntament</b>	<b>0,23 %</b>	<b>0,35 %</b>	<b>0,56</b>	<b>0,58</b>

**Comissió Municipal Informativa. Punts a l'Ordre del Dia generats pel Servei**

	2014	2015	2016	2017
Junta de Govern	5	1	3	1
Ple	0	0	0	0
Decrets	29	47	77	85
Punts informatius	0	0	0	0
<b>Total Servei</b>	<b>34</b>	<b>48</b>	<b>80</b>	<b>86</b>



## 2. Actuacions realitzades

### Compliment del Programa d'Actuació Municipal

Llegenda	
	Actuació finalitzada
	Es desenvolupa segons el calendari previst
	Es desenvolupa amb lleu retard
	Dificultats per complir el calendari previst o per dur-la a terme
	Es proposa suprimir-la

**Objectiu 05.04.02 Reorientar la funció dels serveis informàtics municipals potenciant el talent existent i posar-lo, també, al servei de la ciutadania**

Programa 05.04.02.01 Informàtica municipal				
Codi	Actuació	Responsable	Abast	Data fi
05.04.02.01.01	Avançar en el procés de renovació de webs municipals	IAS	Ciutat	Desembre/2017
05.04.02.01.02	Posar en marxa una app per comunicar incidències al servei de Residus	IAS	Ciutat	Febrer/2017
05.04.02.01.03	Posar en marxa el Pla de Pagament personalitzat	IAS	Ciutat	Febrer/2017
05.04.02.01.04	Desenvolupar eines de suport per a la cessió d'espais de l'àmbit de Cultura	IAS	Ciutat	Juny/2017
05.04.02.01.05	Posar en marxa el nou portal de Dades Obertes	IAS	Ciutat	Febrer/2017
05.04.02.01.06	Renovar el web de Transparència	IAS	Ciutat	Juny/2017
05.04.02.01.07	Renovar el portal de tramitació en línia	IAS	Ciutat	Maig/2017
05.04.02.01.08	Implantar mecanismes que permetin la identificació digital mitjançant l'enviament d'un codi al mòbil	IAS	Ciutat	Juny/2017
05.04.02.01.09	Incrementar la comunicació automàtica amb altres organismes per agilitar la tramitació i evitar l'aportació de documents per part dels ciutadans	IAS	Ciutat	Desembre/2017
05.04.02.01.10	Incorporar la possibilitat de notificar telemàticament qualsevol tràmit administratiu	IAS	Ciutat	Juny/2017
05.04.02.01.11	Escanejar i compulsar la documentació d'entrada al SAC per incorporar-la digitalment a la tramitació	IAS	Ciutat	Juliol/2017



05.04.02.01.12	Tramitació electrònica dels expedients . Incorporar digitalització de documents en paper, signatura digital, notificació, i arxiu electrònics als expedients mecanitzats.	IAS	Ciutat	Desembre/2017
05.04.02.01.13	Desenvolupar una plataforma per a la gestió policial sobre dispositius mòbils	IAS	Ciutat	Setembre/2017
05.04.02.01.14	Implantació d'eines que facilitin l'obtenció d'indicadors de servei	IAS	Ciutat	Octubre/2017
05.04.02.01.15	Creació d'un entorn per compartir informació de projectes endegats des de diferents serveis	IAS	Ciutat	Juny/2017
05.04.02.01.16	Renovació i ampliació d'equips del sistema central, renovació de PC, migració de versions de sistema operatiu, d'entorn ofimàtic, de sistema de bases de dades etc.	IAS	Ciutat	Octubre/2017
05.04.02.01.17	Instal·lació de hardware i software específic de control de la seguretat informàtica. Procediment d'adequació a l'Esquema Nacional de Seguretat	IAS	Ciutat	Desembre/2017
05.04.02.01.18	Portar a terme un procés de cessió d'equips a entitats	IAS	Ciutat	Abril/2017
05.04.02.01.19	Posar en marxa una plataforma de gestió intel·ligent dels serveis de ciutat	IAS	Ciutat	Setembre/2017
05.04.02.01.20	Instal·lar un nou sistema de gestió de cues a les oficines d'Atenció Ciutadana i a l'Agència Tributària	IAS	Ciutat	Febrer/2017
05.04.02.01.21	Iniciar el desenvolupament d'una app per a facilitar la tasca dels agents de policia	IAS	Ciutat	Setembre/2017
05.04.02.01.22	Facilitar la identificació digital en la tramitació, incorporant el sistema IdcatSMS del Consorci Administració Oberta de Catalunya	IAS	Ciutat	Febrer/2017
05.04.02.01.23	Inversió en modernització i administració electrònica	IAS	Ciutat	Desembre/2017
05.04.02.01.24	Renovació de PC, adquisició de portàtils i equips diversos	IAS	Ciutat	Desembre/2017
05.04.02.01.25	Renovació i ampliació del sistema central (cabina de disc, ampliació de disc)	IAS	Ciutat	Desembre/2017
05.04.02.01.26	Adquisició de llicències de sistema	IAS	Ciutat	Desembre/2017
05.04.02.01.27	Adquisició de programari administració electrònica i especial	IAS	Ciutat	Desembre/2017

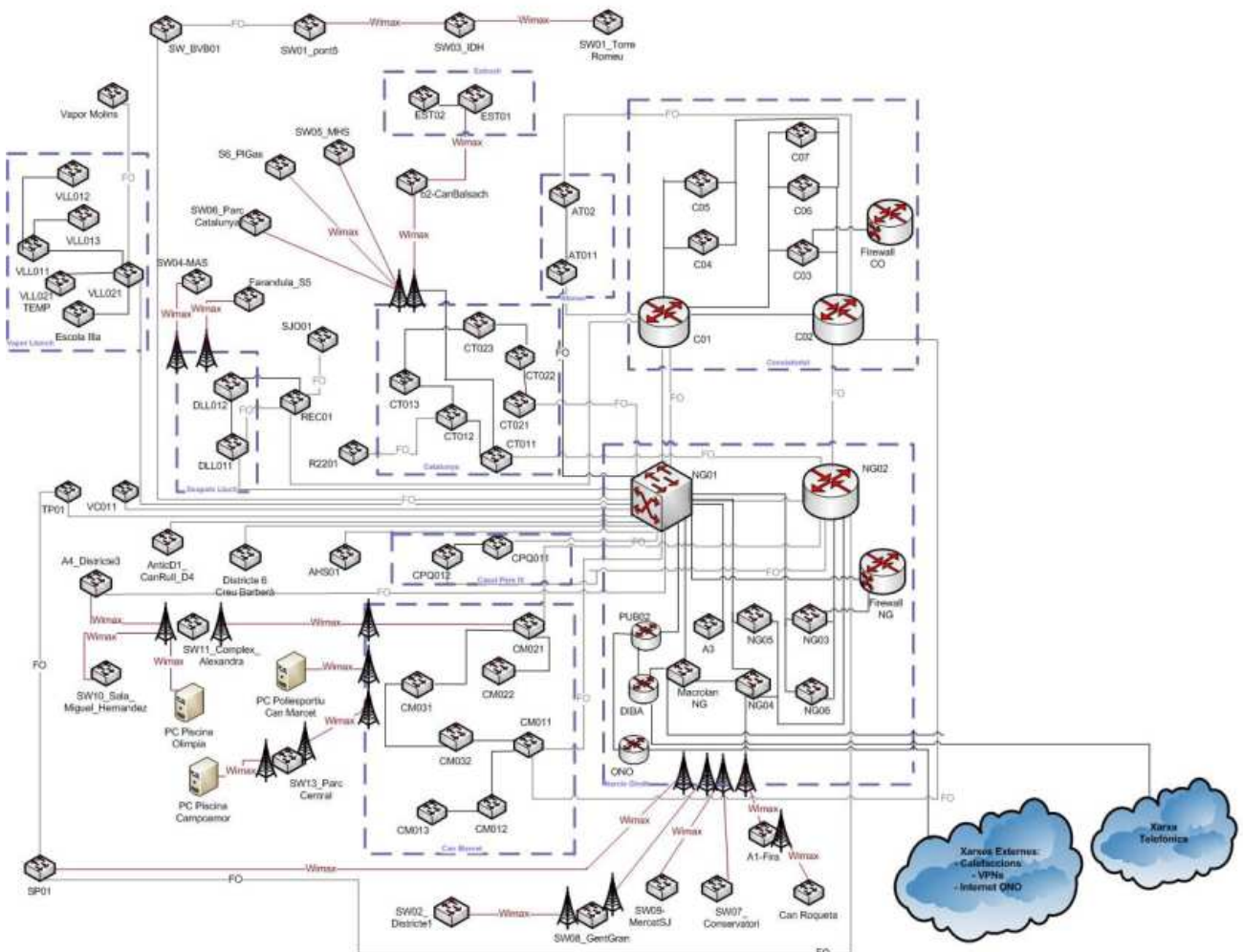
## 2.1 Tecnologia i sistema

A grans trets, Tecnologia i Sistema es responsabilitza de la gestió de la infraestructura informàtica central i la xarxa de comunicacions, de la seguretat del sistema, la instal·lació d'aplicacions i d'impulsar la tecnologia. L'activitat en cadascun dels àmbits en que intervé ha estat la següent:

### Gestió de la infraestructura informàtica

Xarxa de telecomunicacions:

- Connexió de nous edificis a la xarxa corporativa:
  - Oficines de serveis municipals al carrer Ferrer de Blanes
  - Auditori del Casal Pere Quart
  - Habitatges Municipals de Sabadell SA (VIMUSA)
  - Ràdio Sabadell
- Millora de les comunicacions existents:
  - Biblioteca del Nord
  - Piscina de Ca n'Oriac
- Col·laboració amb Infraestructura Urbana en la definició de requeriments del concurs de telecomunicacions
- Redacció d'un projecte d'ampliació de la xarxa de fibra òptica



Xarxa wifi:

- Millora de la infraestructura central
- Wifi adreçat al projecte Llançadora d'Ocupació
- Wifi adreçat al projecte 'La Mirada tàtil'

Sistema central:

- 2 Renovació dels dos robots de còpies
- 3 Incorporació de tres servidors
- 4 Ampliació de l'espai en disc global

Instal·lació del sistema de gestió de cues:

- Instal·lació de la infraestructura del sistema de gestió de cues a les oficines del servei d'atenció ciutadana (SAC) i a atenció d'Urbanisme

## Seguretat de l'entorn tecnològic municipal

Millora de la infraestructura:

- Instal·lació d'un nou tallafocs amb capacitat d'anàlisi de les comunicacions
- Posada en marxa d'un sistema de rèplica d'equips entre els dos centres de procés de dades per garantir la disponibilitat dels serveis més crítics en cas de gran incidència. S'anirà ampliant segons possibilitats.
- Instal·lació d'un nou sistema de còpies de seguretat

	2014	2015	2016	2017
<b>Infraestructua</b>				
<b>Composició del Sistema Central</b>				
Servidors :	39	41	41	44
Emmagatzematge en disc (Tb)	80	115	126	138
Recursos compartits de disc	384	394	395	432
<b>Xarxa de comunicacions corporativa</b>				
Edificis connectats per fibra òptica pròpia	20	20	20	22
Edificis connectats per operadora	40	36	34	32
Edificis amb connexió Wimax (radioenllaç)	23	23	23	23
<b>Programari corporatiu</b>				
Aplicacions pròpies	129	131	137	140
Aplicacions externes	8	8	11	13
Aplicacions per smartphones	3	4	4	5
Expedients mecanitzats	153	155	158	171
<b>Entorn d'usuaris</b>				
Ordinadors personals (Win7)			327	686
Ordinadors personals (WinXP)			1.081	677
Portàtils			68	72

Gestió de permisos de navegació per usuari, aplicant filtres de connexió a entorns externs de risc elevat:

- Creació d'un entorn segur de compartició de dades *Owncloud* allotjat en la xarxa interna però accessible des de l'exterior

Atenció a incidències de seguretat

- 2 casos d'intrusions a servidors
- 8 casos d'infeccions amb cryptolockers

Adequació a l'Esquema Nacional de Seguretat:

- Millora de la infraestructura de seguretat
- Definició i ampliació dels procediments operatius
- Creació d'un entorn protegit per connectar dispositius mòbils
- Informe INES 2017

## Impuls de les TIC corporatives

Les principals actuacions han estat:

- Evolució del sistema operatiu dels servidors.
- Migració de bases de dades corporatives a noves versions.

## Assessorament i suport tecnològic

S'han atès incidències:

- De telecomunicacions
- Que afecten de forma massiva
- Complexes, que requereixen investigació

## Eines 2.0: big data & open data

- Implantació d'una plataforma de gestió telemàtica de les dades de sensors o altres dispositius en xarxa
- Millora de la connectivitat per al control centralitzat de les calefaccions
- Implantació d'eines per a l'obtenció d'indicadors de la plataforma de serveis i altres fonts de dades municipals

	2014	2015	2016	2017
<b>Activitat</b>				
Projectes planificats	67	95	95	92
<b>Atenció a usuaris</b>				
Usuaris	1.670	1.762	1.863	2.003
Atencions telefòniques	2.736	3.328		
Incidències resoltes	6.479	7.733	7.785	8.047
Permisos gestionats (accions)	2.846	3.641	4.675	4.277
Permisos d'accés a altres plataformes	135	130	242	295
<b>Sistema de correu</b>				
Bústies de correu	2.119	2.266	2.422	2.635
Nombre de missatges entrants	7.875.908	7.904.789	10.156.333	10.711.276
Nombre de missatges aturats (SPAM)	5.973.760	6.205.384	8.461.318	8.993.367
Nombre de missatges sortints		1.112.228	1.140.790	1.690.326

## 2.2 Projectes informàtics

L'equip s'encarrega de la consultoria pel que fa a programari, anàlisi, elaboració i manteniment de programari propi, suport i integració de programari extern.

L'activitat en cadascun dels àmbits en que intervé ha estat la següent:

### Impuls de les TIC corporatives

Evolucionar la tecnologia de base:

- Adaptació del programari per fer-lo compatible amb noves versions de producte de mercat
- Migració de bases de dades corporatives a noves versions

Avançar cap a l'administració electrònica:

- Implantar nous sistemes d'identificació utilitzant el mòbil
- Incorporar nous mecanismes de signatura (@firma)
- Interoperar amb altres organismes: consultes de dades de vehicles, títols de família nombrosa i grau de discapacitat
- Notificar telemàticament: s'ha incorporat el sistema e-notum per notificar multes de trànsit

### Elaboració, implantació i manteniment de programari informàtic

Desenvolupar i millorar eines corporatives:

- Creació de nou programari per a la gestió del pla d'actuació municipal (PAM) i per a la gestió de projectes transversals
- Millora de funcionalitats del programa de serveis personals ZRM
- Ampliació de possibilitats de l'entorn QGIS

Avançar en la gestió d'expedients SIE:

- Definició de nous procediments de Tresoreria, de Transparència, d'al·legacions de grues i de reserva d'espais
- Actualització de procediments de llicències d'obres, de llicències d'activitats, sancionadors, i de Salut

Facilitar la relació amb els ciutadans:

- Posada en marxa del Pla de Pagament Personalitzat
- Millorar el canal de pagament telemàtic
- Suport en l'ús de la plataforma Decidim

Desenvolupar i millorar eines d'ús departamental:

- Anàlisi d'una nova aplicació d'inscripcions esportives
- Adaptació del programari d'escoles bressol a les ordenances
- Millora d'aplicacions: ajuts escolars, padró d'habitants i gestió tributària

Donar suport en la implantació, actualització i ús de programari extern:

- Programari de l'entorn econòmic
- Ampliació de possibilitats del sistema Rossmiman
- Suport en la configuració del sistema de gestió de cues



## Assessorament i suport tecnològic

- S'ha donat suport en l'ús de programari

## Eines 2.0: big data & open data

- Creació d'una aplicació de comunicació d'incidències a l'espai públic (pendent de posar en marxa)
- Publicació d'un nou portal de dades obertes
- Creació de nous butlletins informatius
- Implantació d'eines per a l'obtenció d'indicadors

## Administració de portals web

Les actuacions han estat:

- Adaptació de l'aplicació 010 al nou format de sabadell.cat
- Adaptació de mòduls i plantilles a sabadell.cat
- Aplicació de gestió de continguts pel portal de Transparència.
- Creació d'eines per a la nova versió de [www.Sabadelltreball.cat](http://www.Sabadelltreball.cat)
- 

Serveis al ciutadà				
Administració electrònica				
Atencions suport al ciutadà en tramitació	21	20	51	138
Tràmits mecanitzats	391	498	508	526
Tràmits disponibles en línia	119	195	201	216

## 2.3 Atenció i Manteniment

Atenció i Manteniment (3133) es responsabilitza de la gestió de la infraestructura informàtica dels llocs de treball i canalitza totes les peticions de maquinari i de suport informàtic que arriben al servei.

### Gestió de la infraestructura informàtica

Xarxa de telecomunicacions:

- Suport a la secció de Tecnologia en les incidències en els llocs de treball

Xarxa wifi:

- Suport a la secció de Tecnologia en les instal·lacions o incidències en els llocs de treball
- Sistema central:
- Canalització de peticions i assessorament en la gestió de recursos de disc

Equips client:

- Instal·lació de 190 PC nous
- Millora de 142 equips (amb equips reubicats)

### **Seguretat de l'entorn tecnològic municipal**

Gestió de perfils:

- Gestió dels permisos de navegació per usuari
- Gestió de permisos d'accés dels usuaris a aplicacions corporatives i a recursos de xarxa. S'han atès 4.277 peticions.

Atenció a les incidències de seguretat

- Suport a la secció de Tecnologia en la resolució d'incidències de seguretat en equips client
- Elaboració de documentació i material divulgatiu relatiu als riscos de seguretat

### **Impuls de les TIC corporatives**

Evolucionar la tecnologia de base amb les següents accions:

- Migració d'equips PC de Windows XP a Windows 7: S'han migrat un total de 115 PC, a més dels nous PC que ja s'instal·len amb W7

### **Assessorament i suport tecnològic**

L'assessorament i suport tecnològic es canalitza des de la secció d'atenció i manteniments (3133), des d'on, si cal, es deriven actuacions als tècnics corresponents d'altres seccions.

L'any 2017, el nombre d'usuaris ha augmentat considerablement a causa de la contractació d'empleats municipals i a la incorporació a la xarxa d'usuaris d'empreses municipals.

També ha crescut el nombre d'atencions del 3133, fins a un total de 12.324, entre les que destaquen:

- La gestió de permisos d'accés a aplicacions, recursos de disc, etc.
- Les peticions de suport en l'ús del programari.
- Les peticions de suport en la configuració d'equips mòbils.
- Les peticions d'accés a plataformes d'altres organismes, en especial a eacat (plataforma de comunicació amb els serveis de la Generalitat de Catalunya)



## 2.4 Administració

Des de la secció d'administració, a més de les tasques administratives del servei d'Informàtica, que queden reflectides en els quadres resum de la memòria, s'han dut a terme les tasques de gestió de l'organisme autònom local Informàtica Ajuntament de Sabadell.

Les transferències que l'Ajuntament de Sabadell realitza a favor de l'organisme autònom són pràcticament la totalitat del seu pressupost. S'estructura segons els següents capítols:

Capítol	Denominació	Import
1	Despeses de personal	1.476.920,00
2	Despeses corrents en béns i serveis	610,00
5	Fons de contingència i altres imprevistos	10,00
8	Actius financers	20,00
<b>Total pressupost</b>		<b>1.477.560,00</b>

### Selecció de personal

- Concursos públics per proveir: una plaça de tècnic/a auxiliar i dues de tècnic/a mitjà/na.
- Contractació d'una auxiliar administrativa, per procediment d'urgència.
- Inici del concurs-oposició públic per proveir una plaça de tècnic/a mitjà/na en règim de contracte laboral temporal de relleu.
- 

### Conveni laboral

L'organisme es regeix, des de la seva creació, pel conveni d'oficines i despatxos. Progressivament s'han anat prenent acords que equiparen les condicions del personal de IAS a les del personal de l'Ajuntament, però resta pendent assimilar les condicions econòmiques.

Durant l'exercici 2017 s'ha avançat en la negociació d'un nou conveni, prenent com a base el conveni dels empleats públics de l'Ajuntament. Es preveu proposar-ne l'aprovació el proper mes de març.

