

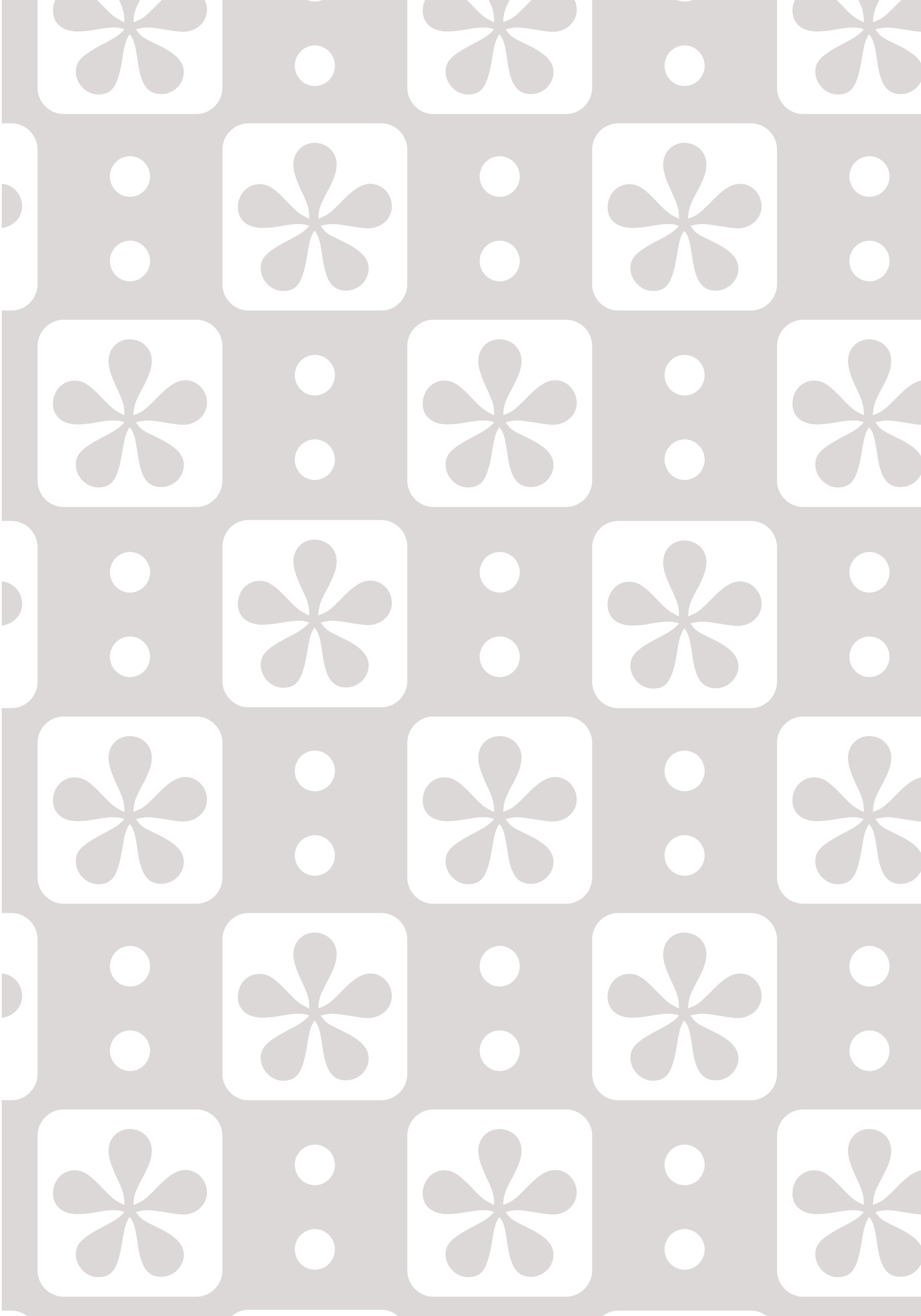
MEMÒRIA

2020

Serveis Informàtics



Ajuntament de
Malgrat de Mar



MEMÒRIA 2020



SERVEIS INFORMÀTICS

L'execució pressupostària del Departament resumida a nivell de capítols ha estat:
(Informació a complimentar per Serveis Econòmics amb la taula de ingressos i despeses)

Línies d'actuació

Durant l'any 2020, els Serveis Informàtics de l'Ajuntament han treballat principalment en les següents actuacions:

- Treballs continus en la gestió de l'aplicatiu de gestió d'expedients BPM amb la incorporació de noves funcionalitats i la resolució de les diferents incidències i consultes que arriben al departament per part dels treballadors que utilitzen l'eina.

Concretament s'ha fet una modificació massiva dels peus de decrets aprofitant a fer el canvi a una plantilla genèrica per facilitar la tasca de modificacions futures, s'han aplicat millores en el procés de transferència d'expedients a l'Arxiu Municipal i s'han configurat segons les necessitats indicades la gestió de les comunicacions internes de la Policia Local.

S'ha activat la Carpeta del Regidor possibilitant el fet que el regidors, depenent de si són de l'equip de govern o de l'oposició, puguin accedir a la informació de la documentació de les Juntes de Govern, Plens telemàtics, Decrets d'Alcaldia i registre d'entrada i sortida. Aquesta nova funcionalitat es va posar en marxa de manera urgent durant l'inici de l'estat d'alarma degut a la pandèmia Covid.

També es realitza un manteniment del Quadre de Classificació donat d'alta noves sèries o modificant les ja existents.

Totes les noves funcionalitats que s'han afegit o incidències que s'han resolt, s'ha anat comunicant als treballadors amb circulars internes i/o correus electrònics.

- Continuació de les tasques per dur a terme la implantació del projecte de gestió documental GD-Màtrix dins de la gestió d'expedient BPM de manera conjunta amb l'Arxiu Municipal.
- Posta en marxa d'un contracte de serveis de gestió i monitorització de la infraestructura de la base de dades d'Oracle. Amb aquest contracte de servei, l'Ajuntament té monitoritzats els servidors de la base de dades per una empresa externa que també fa resolució de les incidències que vagin sorgint. Com a pas previ a aquest contracte de serveis, ha calgut que l'empresa realitzi un anàlisi inicial de tot el sistema. Gràcies a aquest anàlisi i a la monitorització que se'n fa, es poden anar aplicant millores contínues a la infraestructura.
- Publicació i posta en marxa de la nova intranet municipal. Per aquesta publicació final es van recollir tots els suggeriments i propostes de millora que es van rebre de diferents treballadors. Els treballs d'actualització d'aquesta Intranet es fan de manera contínua sempre que hi ha necessitat de publicar nous continguts.

- Publicació i posta en marxa de la nova web municipal. Aquest projecte s'ha executat amb un recurs tècnic del catàleg de serveis de la Diputació de Barcelona. Els treballs d'actualització de la web municipal i del portal de transparència es fan de manera continua quan es rep la petició d'actualització d'informació per part dels treballadors municipals.
- Aprovació anual del catàleg de tràmits electrònics publicats a la web municipal.
- S'han realitzat 46 informes tècnics dins d'expedients de contractació tant de serveis com de subministraments incloent la renovació dels diferents contractes de manteniment i suport vigents tant d'aplicacions informàtiques com d'equipament així com les diferents bosses d'hores que es té contractades amb diferents empreses tecnològiques.
- S'ha gestionat la petició de 31 certificats digitals tipus T-Cat, 1 certificat d'operador IDCat, 41 certificats digital T-Cat de pseudònim, 2 certificats de segell electrònic i 14 revocacions de certificats.
- S'ha gestionat la renovació dels diferents dominis web que l'Ajuntament té en propietat, així com el hosting de la web de turisme, d'Ona Malgrat i el de la documentació digitalitzada de l'Arxiu i servidor de mapes.
- Des de Serveis Informàtics s'han demanat les següents subvencions dins del Catàleg de la Diputació de Barcelona:
 - **Solucions d'Administració Digital:** ajut econòmic de 18.000€ en concepte de manteniment del software d'administració electrònica utilitzat en l'Ajuntament. Aquesta subvenció ja ha estat justificada i es dona per finalitzada.
 - **Recurs en continuïtat en protecció de dades:** Revisió de les clàusules informatives dels formularis de recollida de dades. Aquest recurs encara no s'ha executat per part de la Diputació.
 - **Governança de les TIC:** recurs tècnic per elaborar el plec de condicions tècniques de la nova sala de servidors de l'Ajuntament. Aquest recurs va ser desestimat per la Diputació de Barcelona per falta de recursos per la seva part.
- El Centre de Seguretat de la Informació de Catalunya (CESICAT) ha realitzat durant l'any 2020, 4 proves d'anàlisi de vulnerabilitats de seguretat en la infraestructura de comunicacions de l'Ajuntament. En cap dels anàlisis ha sortit cap alerta problemàtica de seguretat però hi ha deficiències que s'han d'anar solucionant. Hi ha la previsió de realitzar un projecte per aquestes incidències durant l'any 2021.
- Actualització continua de la documentació que s'entrega als nous treballadors relativa a protecció de dades
- Realització d'un curs bàsic d'administració de Linux per part del personal del departament de Serveis Informàtics.
- Migració de servidor de les aplicacions de gestió de les nòmines A3 a un servidor que complia els requeriments tècnics exigits per la pròpia aplicació.
- Realització de totes les tasques necessàries degut al canvi de secretari municipal.

- S'han realitzat 36 altes de nous treballadors i 24 baixes, totes elles informades prèviament per Recursos Humans.
- A petició del Consorci AOC, s'ha realitzat una auditoria com a Entitat de Registre IDCat i com a entitat que sol·licita certificats TCat pels treballadors municipals. La informació ja ha estat enviada i es resta a l'espera de rebre el resultat de les dues auditories.
- Creació d'una nova estructura de carpetes en el servidor de l'Ajuntament i concretament per l'àrea de Territori i Sostenibilitat. Falta que el personal d'aquesta àrea mogui els documents a aquesta nova estructura per tal d'ajustar els permisos necessaris.
- Contractació d'una auditoria per la millora en la gestió de la documentació electrònica. S'han realitzat les diferents entrevistes amb el personal de l'Ajuntament i els cap, i es resta a l'espera de rebre el informe final.
- Contractació de l'elaboració dels plecs tècnics per la nova sala de servidors de l'Ajuntament.
- En temes de protecció de dades, s'ha publicat la creació del Registre d'Activitats de Tractament (RAT), s'ha prorrogat el servei de Delegat de protecció de Dades amb la Diputació de Barcelona. Això ha permès poder fer les consultes necessàries al delegat. Aquest any cal destacar la gestió que ha calgut fer degut a una violació de seguretat en l'àmbit del Casal d'Estiu i la revisió de diferents avaluacions d'impacte per posar en marxa un nou control de presència.

S'ha elaborat un protocol d'entrada i sortida de suports que contenen dades de caràcter personal, tant siguin en paper com en format electrònic. Aquest protocol ha estat comunicat a tots els treballadors.

Des de Serveis Informàtics també es manté actualitzada tota la documentació que se li entrega als nous treballadors.

- Ampliació dels punts de la xarxa wifi de la zona de la platja amb la incorporació de nous punts a l'oficina de Turisme, pavelló Germans Margall, Pavelló d'Esports i Camp de Futbol.
- Trasllat i post en marxa de tot l'equipament de l'Àrea de Turisme de l'edifici de Ca l'Arnau a l'edifici de la Torre Vídua Sala.
- Migració a fibra de les sortides a Internet de l'Escola d'Adults, Àrea de Serveis Personals, Pavelló Germans Margall, Pavelló d'esports i Centre Civic Immaculada.
- Finalització dels treballs de connexió de l'edifici de la Biblioteca amb l'Ajuntament. En aquesta xarxa de fibra s'ha instal·lat un ordinador a la Biblioteca que permet als treballadors poder accedir a la Intranet Municipal, Control de Presència, Firmadoc i BPM.
- Substitució del SAI de la sala de servidors de l'Ajuntament i d'un switch degut als efectes del temporal Glòria.
- Substitució del tallafoc de l'Ajuntament per un tallafoc amb majors prestacions i amb el suport actualitzat.

- Instal·lació d'un nou tallafoc a la Policia Local amb l'objectiu de securitzar les entrades i sortides de Internet que realitza el personal de la Policia en l'ús de les seves aplicacions de gestió.
- Adequació de l'edifici de Ca l'Arnau segons les necessitats rebudes en relació al projecte socioeducatiu. Ha calgut la instal·lació de 2 ordinadors, 9 portàtils, 1 fotocopiadora impressora i 1 punt d'accés wifi.
- Instal·lació de punts d'accés Wifi en el cotxes policials per la gestió de les càmeres de gravació que porten instal·lades.
- En aquest any 2020 s'ha realitzat el canvi d'ordinadors de tots els llocs de treball de l'Àrea de Serveis Personals i de l'Àrea de Territori i Sostenibilitat.
- Adquisició de monitors per tal d'adequar els llocs de treball que així ho han sol·licitat amb monitors de major mida o amb doble pantalles. La instal·lació d'aquest nou equipament es preveu fer durant aquest 2021.
- Instal·lació i configuració, juntament amb Espais Verds, de 6 connexions de reg amb gestió automàtica.
- Licitació i adjudicació del projecte de la nova sala de servidors. Es preveu que aquest projecte sigui executat durant el 2021.
- Realització d'un manteniment preventiu diari en tots els servidors de l'Ajuntament, dispositius de xarxa i sistema de còpies de seguretat.
- Durant l'exercici s'han anat millorant els diferents llocs de treball que així ho requerien i habilitant amb l'equipament informàtic necessari els nous llocs de treball que han sorgit. Igualment, s'han anat atenent les incidències de tots els llocs de treball de l'Ajuntament així com habilitant els permisos necessaris per cada lloc de treball tant en les aplicacions internes de gestió com en les plataformes d'altres administracions.



Com a conseqüència de la situació de pandèmia Covid, s'han dut a terme el conjunt d'actuacions següents:

- Posta en marxa d'una plataforma de teletreball per donar accés a treballadors que tenien la necessitat de poder teletreball amb les mateixes eines i aplicacions que quan ho fan presencial.

L'adquisició d'aquesta plataforma i dels serveis de configuració es va realitzar amb caràcter d'urgència a l'inici de l'estat d'alarma i com a conseqüència del decret d'alcaldia on regulava l'ús del teletreball de manera prioritària.

L'accés a aquesta plataforma es va anar fent de manera gradual seguin l'ordre de prioritat establert per alcaldia.

En el cas del interventor, alcalde i cap de compres, des del primer dia se'ls hi va habilitar accés per VPN per tal de no aturar el funcionament bàsic de l'Ajuntament.

- S'ha facilitat a tot treballador que ho ha sol·licitat, l'equipament necessari per poder teletreballar amb les millors condicions possibles. En aquest sentit s'han adquirit 35 portàtils, 14 telèfons mòbils, 20 lectors de targeta de signatura, 6 tablets i 10 webcams.
- S'ha gestionat la petició de 12 certificats digitals tipus T-CATP ja que al tractar-se de certificats de software que no requereixen equipament físic, era més ràpid habilitar-ho per treballadors que teletreballen.
- Adequació de la Sala de Plens per complir amb els requeriments de seguretat establerts a nivell de Sanitat. Això ha implicat haver de traslladar els micròfons de la taula principal a les taules auxiliars que s'han instal·lat i configurar de nou la Videoacta amb la nostra distribució de la sala.
- Adhesió al servei de Videoconferència per a ens locals que Localret posa a disposició dels Ajuntament. Amb aquesta eina ha estat possible dur a terme els plens telemàtics però també les Juntes de Govern i les Comissions Informatives.

Per la realització d'aquestes sessions, s'ha posat a disposició de tots els regidors l'equipament informàtic que han sol·licitat i durant la celebració de les sessions han rebut suport de Serveis Informàtics a les incidències que sorgien.

- Contractació i posta en marxa del servei de cita prèvia a l'OAC de l'Ajuntament. Degut a la nova situació, va sorgir la necessitat de poder disposar d'un sistema de cita prèvia integrat al sistema de gestor de cues que ja hi havia a l'Ajuntament. Aquest servei està totalment operatiu.
- Contractació del servei de cita prèvia a l'Àrea de Serveis Personals. En aquests moments encara s'està configurant el sistema per part del personal de l'Àrea de Serveis Personals. Es preveu la seva posada en funcionament durant aquest 2021.
- Per tal de donar compliment a les normes de seguretat, s'han hagut d'adaptar físicament alguns llocs de treball que han implicat el moviment de taules o d'ordinadors. Dins d'aquestes adaptacions, cal destacar la que s'ha produït a Serveis Informàtics que ha implicat el trasllat de 2 treballadors a unes dependències de l'edifici de l'Arxiu Municipal.
- S'ha hagut d'adaptar alguns apartats de la web municipal per tal de poder donar informació concreta sobre la pandèmia Covid. Aquestes adaptacions s'han fet conjuntament amb el departament de Premsa i Comunicació.
- Compra de dispositius de connexió MIFI i USB juntament amb la realització de la seva configuració amb les seves corresponents targetes de dades segons petició del departament d'Educació.
- Suport tècnic a la regidora d'Educació per l'estudi d'un projecte de connexió wifi gratuïta per tot el municipi. S'han realitzat reunions tècniques amb la regidora, Localret i la Fundació Guifi.net.



Incidències

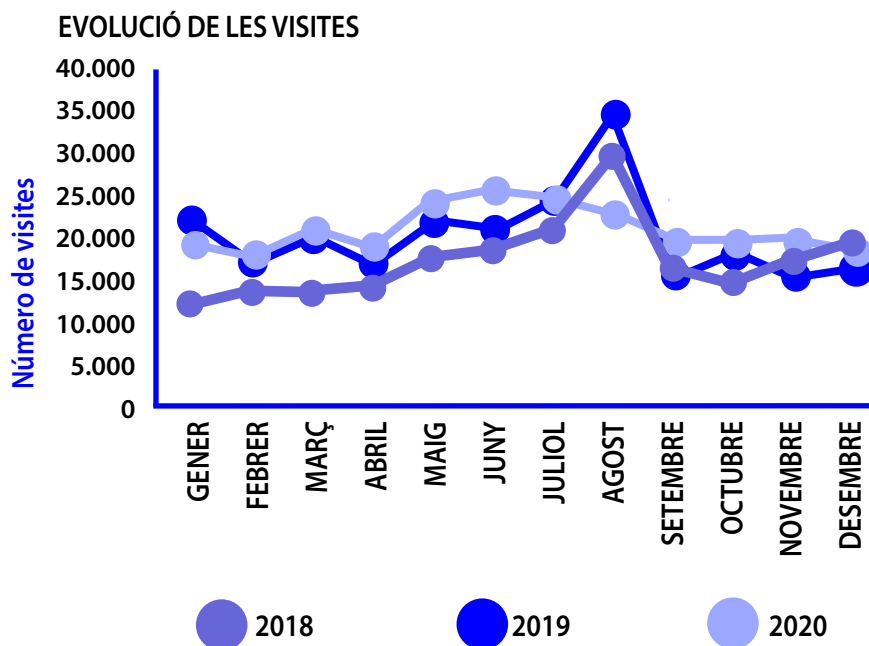
Durant l'exercici 2020, han augmentat en un **30,74%** el nombre d'incidències rebudes en el departament de serveis informàtics de l'Ajuntament, passant de **2.957** incidències registrades en l'any 2019 a **3.866** en l'any 2020.

	2020	2019
Àrea de Serveis Personals	654	380
Serveis Econòmics	274	236
Centre Cívic	246	168
Policia Local	355	426
Regisories	147	132
Serveis Generals	1602	1190
Serveis en el Territori	116	92
Política Territorial	472	333
Turisme	65	38
TOTAL INCIDÈNCIES	3866	2957



Plana web de l'Ajuntament de Malgrat de Mar (www.ajmalgrat.cat)

Si fem una comparació de les visites de l'any 2020 amb els anys anteriors de la web municipal (www.ajmalgrat.cat), el resultat és el següent:



	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Visites	132.488	124.230	168.453	196.153	215.103	252.572	259.569
Planes Visitades	460.818	418.849	620.361	892.578	1.130.012	1.208.793	866.095
Promig de planes/visita	3,48	3,37	3,68	4,55	5,25	4,79	3,34
Promig de temps en la web	0:02:36	0:02:23	0:02:29	0:02:52	0:03:03	0:02:49	0:02:11
Visitants únics	65.145	66.203	86.105	90.395	97.378	115.452	153.901

Cal tenir present les dades de visites del portal de comunicació i de les diferents xarxes socials de les que disposa l'Ajuntament. Aquesta informació es troba en les memòries dels departaments responsables del portal i de les xarxes socials.



Projecte Carpeta del ciutadà

El 2 de juliol del 2013 es va posar en marxa la Carpeta Ciutadana en el portal Web de l'Ajuntament. A continuació es mostra l'activitat de l'any 2020:

· Número d'accessos a la carpeta per mesos:

Període	Núm. Accessos 2019	Núm. Accessos 2020
Gener	54	48
Febrer	39	55
Març	62	59
Abril	55	90
Maig	65	99
Juny	37	114
Juliol	51	113
Agost	29	90
Setembre	31	122
Octubre	40	134
Novembre	42	111
Desembre	36	113
TOTA	541	1.148

En comparació amb dades de l'any anterior, hi ha hagut un augment d'un 112,20%

• **Nombre de ciutadans diferents que han accedit a la carpeta:**

Durant aquest període han accedit 528 usuaris diferents. Per tant, hi ha usuaris que han accedit diferents vegades durant aquest període.

• **Accions que realitzen els ciutadans dins la carpeta:**

A continuació es mostra un resum estadístic de les accions que realitzen els ciutadans dins la Carpeta:

Acció	Núm. vegades
Consulta dades de contacte	1705
Modificació dades de contacte	75
Consulta dades padró habitants	1059
Impressió volant empadronament	839
Impressió històric moviments	310
Impressió volant convivència	470
Consulta llistat registre entrada i sortida	739
Consulta llistat expedients	790
Impressió registre d'entrada i sortida	18
Consulta del llistat d'objectes tributaris	253
Consulta de domicilis fiscals	39
Modificació de domicilis fiscals	1
Consulta de rebuts pendents	621
Impressió d'un rebut	5
Consulta de domiciliacions bancàries	16
Pagament d'un rebut	8
Validació de documents	262



Tòtems informatius i app mòbil

Durant l'any 2016 es va posar en marxa l'APP per dispositiu mòbils i els punts informatius del carrer del Carme, Girona, oficina de turisme, ascensor inclinat i recepció de la casa consistorial.

A continuació es poden veure les estadístiques d'ús d'aquests punts informatius durant l'any 2020:

Tipus d'accés	
Terminals públics	79,00%
Terminals personals	21,00%

Des de terminals personals

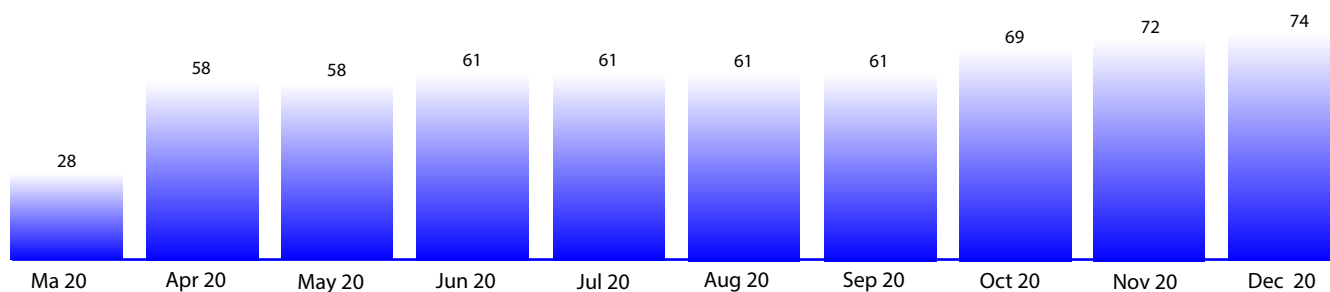
Planes Vistes	18.041
Usuaris	729
Mitjana de planes vistes per usuari	24,75
Durada mitjana de les sessions	1m21s
Sessions	5.126
Mitjana de planes vistes per sessió	3,52

Des de terminals d'accés públic	Planes vistes	Sessions (Cada 15 minuts)	Durada mitjana de les sessions
C/ Carme	15.898	3.415	1m17s
Oficina Turisme	5.666	1.858	1m51s
C/ Girona	46.895	4.266	3m19s
Ajuntament	566	257	1m59s
Ascensor	5.908	1.799	1m38s

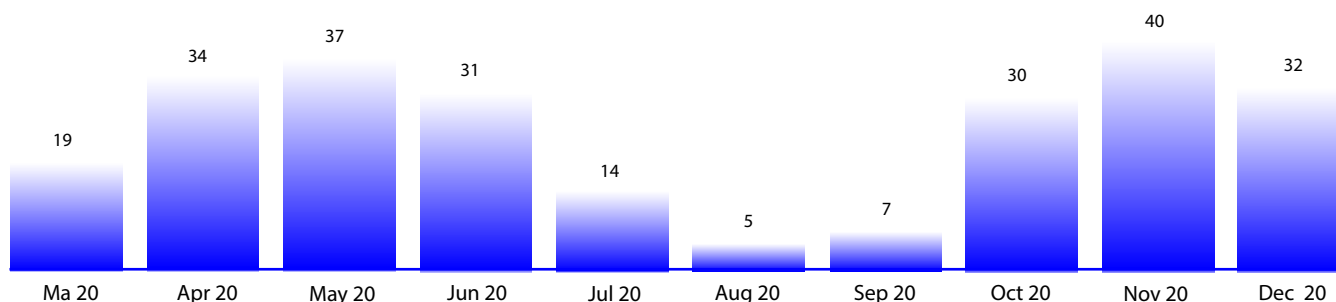


Ús de la plataforma de teletreball

En la següent gràfica es pot consultar el nombre d'usuaris que hi ha donat d'alta durant cada mes del 2020 des de l'inici de l'ús de la plataforma.



En aquest cas, el que es pot consultar és el nombre d'usuaris concurrents que hi ha hagut cada mes utilitzant la plataforma.





Equips per al procés de la informació

El detall de maquinari i la seva distribució pels serveis de l'Ajuntament és el que es detalla a continuació:

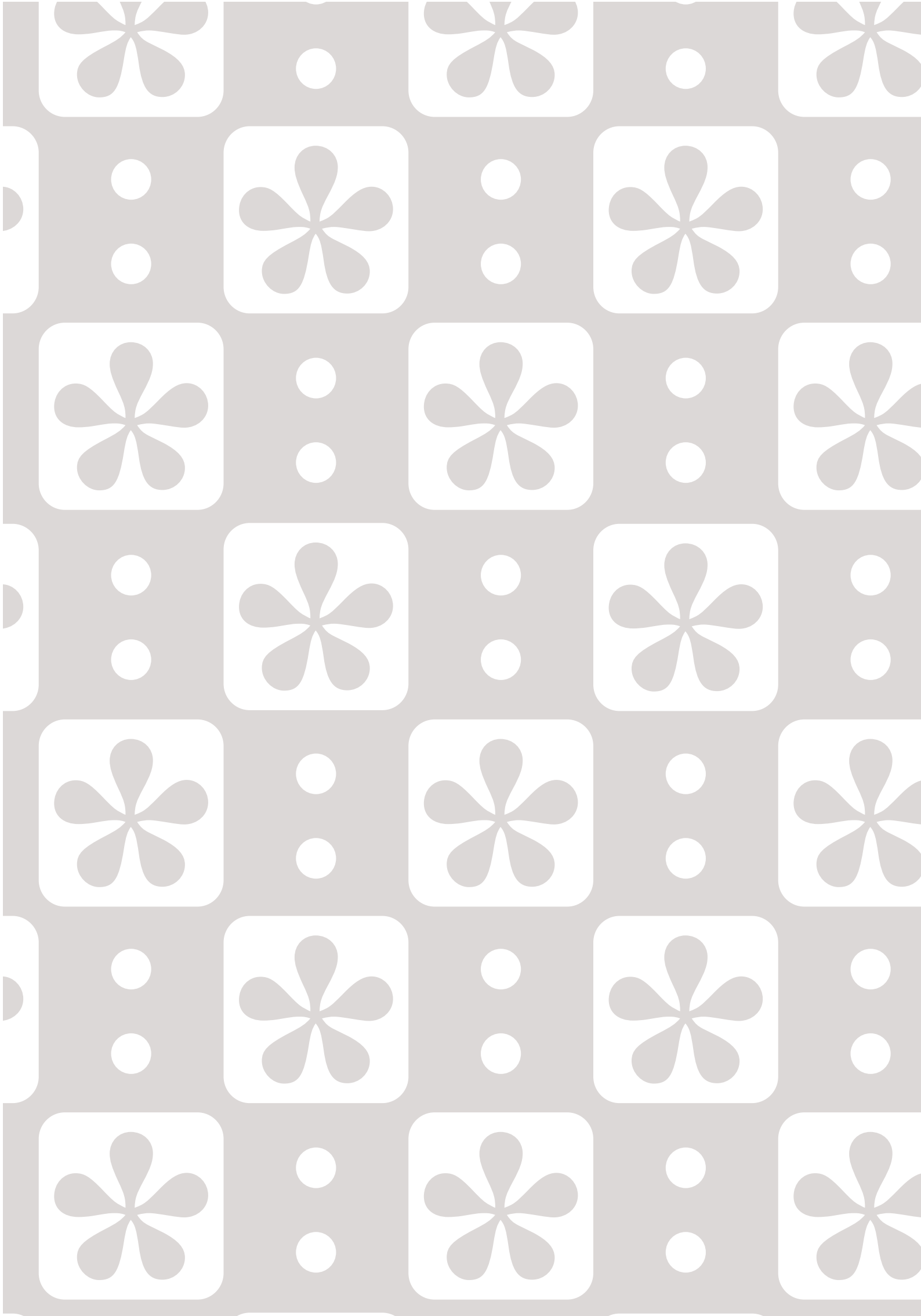
Serveis Centrals	PC	Impressores	Servidors
Serveis Generals	33	7	
Serveis Econòmics	7	3	
Política Territorial	17	1	1
Regidories	5	2	
Serveis Informàtics	8		4
Total	70	13	5
Serveis Personals	35	10	1
Regidories	2		
Escola d'Adults	30	1	1
Total	67	11	2

Polícia Local	PC	Impressores	Servidors
Polícia Local	24	8	5

Serveis en el Territori	PC	Impressores	Servidors
Serveis en el Territori	12	2	1
Regidoria	1		
Total	13	2	1

Altres	PC	Impressores	Servidors
Ona Malgrat i Comunicació	7		
Pavelló G.Margall	1	1	
Pavelló Av. Tarragona	1	1	
Camp de futbol	1	1	
Centre Cultural	1	1	1
Centre Cívic	26	1	1
Arxiu Municipal	10	1	1
Turisme	9	2	
Banc dels Aliments	1	1	
Ca l'Arnau	11		
Biblioteca	1		
Total	69	9	3

Total equipament informàtic	243	43	16
------------------------------------	------------	-----------	-----------





Ajuntament de
Malgrat de Mar
Serveis Informàtics