



Ajuntament de Palafrugell

Memòria Gestió de Sistemes Informàtics

Àmbit d'Administració General

2025

Index

1. Qui som

2. Què fem

2.1 Inventari d'equipaments

2.2 Telefonia fixa i mòbil

2.3 Projectes

3. Compromisos

1. Qui som

El departament de Gestió de Sistemes Informàtics és una unitat especialitzada responsable de planificar, desplegar, gestionar i mantenir les infraestructures tecnològiques, les aplicacions informàtiques i els sistemes d'informació que donen suport a les funcions administratives i als serveis públics d'una administració local.

Els objectius generals són:

1. **Fomentar la transformació digital:** impulsar la modernització tecnològica per optimitzar processos administratius i promoure l'administració electrònica, facilitant la relació digital entre la ciutadania i l'administració.
2. **Contribuir a la planificació estratègica:** participar en el disseny de les polítiques públiques en matèria de TIC, alineant els recursos tecnològics amb els objectius estratègics de l'administració local.
3. **Gestió de les infraestructures tecnològiques:** planificar, desplegar i mantenir les infraestructures físiques i virtuals necessàries per al funcionament de l'administració (servidors, xarxes, equips informàtics, sistemes de comunicacions, etc.).
4. **Gestió de sistemes i aplicacions:** assegurar el correcte funcionament dels sistemes d'informació i de les aplicacions corporatives que donen suport a les diferents àrees municipals.
5. **Suport tècnic i assistència:** oferir assistència tècnica i suport als usuaris interns per resoldre incidències i millorar l'ús eficient dels recursos tecnològics.
6. **Seguretat de la informació:** desenvolupar i implementar polítiques de seguretat per protegir la confidencialitat, integritat i disponibilitat de la informació gestionada per l'administració.
7. **Promoció de la innovació:** fomentar l'ús de noves tecnologies per millorar la qualitat dels serveis públics, com ara la intel·ligència artificial, el Big Data o l'Internet de les Coses (IoT).
8. **Gestió del coneixement:** desenvolupar plans de formació contínua per al personal intern, amb l'objectiu d'incrementar la competència digital dels treballadors de l'administració.

Responsable polític

Marta Vim Quintana

Regidora de Nova Governança, Participació Ciutadana, Comunicació, Transparència i Gestió de Sistemes de la Informació

Reponsable tècnic

Cap de l'àrea

Susanna Casanova

Personal

1 programador

4 tècnics informàtica

Pressupost inicial

248.964,00 €

Pressupost executat

298.490,24 €

2. Què fem

2.1 Inventari d'equipaments

El parc actual de dispositius d'ús personal està repartit de la següent manera:

Tipus	Quantitat
PC sobretaula	212
Portàtils	244
Thin Clients	81
Servidors físics	18
Ordinadors virtuals	80
Impressores	100

2.2 Telefonía fixa i mòbil

En telefonía disposem de:

Tipus	Quantitat
Extensions de la centraleta	245
Línies mòbils	215 (190 smartphones)
Línies fixes	45

2.3 Projectes

Sistema de ticketing per a les incidències d'informàtica

Durant l'any 2025 s'ha continuat treballant amb el sistema de ticketing corporatiu per al seguiment i resolució de les incidències informàtiques dels diferents serveis municipals.

Tipus	Quantitat
Còpies Seguretat	19
RRHH	32
Comptabilitat	194
Correu electrònic	286
Gestió Expedients	852
Àrea	7
Servidors web	100
Gestió Patrimoni	4
Impressores	152
Protecció de dades personals	1
Servidors	37
Maquinari	273
Material	86
Ofimàtica	169
Bases de dades	0
Padró	49
Programació	37

Programari	407
Recuperació dades	26
Rendes	55
TAO	325
Teletreball	42
Telefonia Fixa	75
Telefonia Fixa i ADSL	3
Telefonia Mòbil	39
Usuari	413
VOIP	45
Xarxa	167
Sense especificar	0
Total	3998

En resum, el volum més elevat d'incidències es concentra principalment en les categories de "Gestió d'Expedients" (852), "Usuari" (413), "Programari" (407), "TAO" (325) i "Correu electrònic" (286). Aquestes categories representen una part molt significativa de l'activitat diària del Departament d'Informàtica i requereixen una intervenció constant tant a nivell tècnic com de suport funcional als usuaris.

Les incidències relacionades amb "Gestió d'Expedients" continuen representant el percentatge més elevat del total, mantenint una situació similar a la detectada durant l'any anterior. Aquest volum elevat d'incidències està estretament vinculat als problemes de funcionament i estabilitat del programari de gestió d'expedients, que continua presentant deficiències recurrents tant a nivell tècnic com funcional. Aquesta situació genera afectacions directes en el desenvolupament normal de les tasques administratives i comporta una elevada dedicació de recursos tècnics per part del Departament d'Informàtica.

Les incidències classificades com a "Usuari" posen de manifest la necessitat de continuar reforçant la formació interna del personal municipal, especialment en relació amb l'ús de les aplicacions corporatives i els procediments digitals. Aquest tipus d'incidències evidencia la importància de continuar impulsant accions de suport, acompanyament i capacitació per millorar l'autonomia digital dels usuaris i reduir la recurrència de consultes i incidències bàsiques.

Pel que fa a "Programari", "Maquinari", "Impressores" i "Xarxa", les dades reflecteixen l'impacte de la gestió quotidiana d'un parc tecnològic ampli i distribuït entre múltiples equipaments municipals. En aquest sentit, es considera necessari continuar avançant en la renovació progressiva d'equipaments, la simplificació de procediments i el manteniment preventiu de les infraestructures tecnològiques.

Durant el 2025 també s'ha observat un increment de les incidències vinculades al correu electrònic i als serveis associats als entorns híbrids i de teletreball, fet que confirma la consolidació dels models de treball digital i la necessitat de continuar reforçant les eines de comunicació i col·laboració corporativa.

Globalment, el volum d'incidències gestionades posa de manifest tant l'elevada dependència tecnològica de l'organització com la necessitat de continuar reforçant els recursos tècnics i humans del departament per garantir la qualitat i la continuïtat dels serveis digitals municipals.

Renovació/Instal·lació equips:

- Polícia:** - A la sala de briefing renovar un dels equips i cablejar el projector.
- Instal·lar/connectar/habilitar el kiosk/punt de renovació del PIN i Certificat Digital del DNle.
 - Renovació de l'APP de denúncies, junt amb les PDA's i impressores portàtils.

Educació: instal·lar un nou equip/punt de treball.

Biblioteca: Canvi/instal·lació dels equips de recepció/taulell, un segon equip a infantil i ampliació memòria ram a l'equip de la 1er planta.

Turisme Calella: renovació de l'equip principal.

Piscina: Canvi/Instal·lació nou equip a recepció piscina + 2 switch del rack

Arxiu: renovació dels 2 equips de consulta que hi ha a disposició dels ciutadans + actualització versió office

Altres: Instal·lació del Wifi dels carrets del mercat.

Millora de la pantalla/instal·lació segona pantalla de treball (més productivitat i millora de l'ergonomia).

Migració AytosFactura de FTP a ApiRest

S'ha realitzat la migració del sistema d'integració d'AytosFactura des d'un model basat en FTP cap a una arquitectura ApiRest, millorant la seguretat, la fiabilitat i l'eficiència en l'intercanvi d'informació entre sistemes. Aquesta actuació permet modernitzar les comunicacions amb la plataforma, facilita una integració més robusta, traçable i adaptada als estàndards tecnològics actuals i contribueix a la simplificació administrativa i a la millora dels processos d'atenció presencial.

Implantació Signatura Biomètrica Tao

S'ha implantat el sistema de signatura biomètrica integrat amb els aplicatius TAO, permetent digitalitzar i simplificar els processos de signatura presencial de documents administratius. Aquesta actuació contribueix a reduir l'ús de paper, agilitzar la tramitació administrativa i millorar la integració dels procediments dins l'entorn d'administració electrònica municipal.

Normalització de dominis web corporatius

S'ha iniciat la normalització dels dominis web corporatius amb l'objectiu d'ordenar, centralitzar i garantir una gestió més segura i coherent dels dominis vinculats a l'Ajuntament. Aquesta actuació permet millorar el control tècnic, reduir riscos associats a gestions disperses i assegurar una millor continuïtat dels serveis web municipals.

Migració de servidors a Windows 2019

S'ha continuat amb el procés de migració de servidors corporatius a entorns Windows Server 2019, amb l'objectiu de modernitzar la infraestructura tecnològica municipal i garantir la compatibilitat, estabilitat i seguretat dels serveis informàtics. Aquesta actuació permet reduir l'obsolescència tecnològica i millorar el rendiment i manteniment dels sistemes corporatius.

Migració de sistema d'integració entre proveïdors de comptabilitat a API REST

S'ha dut a terme la migració del sistema d'integració entre els diferents proveïdors vinculats als sistemes de comptabilitat cap a una arquitectura basada en API REST. Aquesta actuació permet millorar la interoperabilitat, la seguretat i la fiabilitat de les comunicacions entre aplicacions, així com facilitar futures integracions i l'automatització de processos administratius.

Posada en marxa de sistemes de contenidorització

S'ha iniciat la posada en marxa de sistemes de contenidorització amb l'objectiu de modernitzar el desplegament i la gestió d'aplicacions corporatives. Aquesta tecnologia permet una major flexibilitat, escalabilitat i eficiència en la gestió dels serveis informàtics, facilitant també les tasques de manteniment, actualització i recuperació davant incidències.

Creació de taulers de controls per a sistemes de control d'accés

S'han desenvolupat nous taulers de control per als sistemes de control d'accés amb l'objectiu de millorar el seguiment, la supervisió i la gestió centralitzada dels accessos als diferents equipaments municipals. Aquesta actuació facilita una visualització més àgil de la informació, millora les tasques de control i reforça la capacitat de gestió i incidència sobre els sistemes de seguretat associats.

3. Compromisos

Carta de serveis

Compromís		Avaluació
Resoldre les incidències dels punts d'accés públic al wifi en el temps màxim d'1 setmana		Assolit
Es realitzaran anualment 5 propostes de millora que incloguin innovacions tecnològiques	Seu Electrònica	Assolit
	Implementació de sistemes de pasarel·la de pagaments	Assolit
	Millores de seguretat en les intranets municipals	Assolit
	Increment en la eficiència de l'emmagatzematge de perfils d'usuari	Assolit
	Posada en marxa de nous equips d'usuari	Assolit
Facilitar el préstec de material disponible en el termini d'un dia hàbil		Assolit
Lliurar el material en bones condicions		Assolit
El temps de parada dels serveis no seran superiors a: 0,01% en els S. Crítics 1% en els S. de criticitat mitja 5% en els S. de criticitat baixa		Assolit
Mantenir les incidències per sota de les 300 mensuals		Assolit
Atendre inicialment la teva sol·licitud en un màxim d'1 hora		Assolit
Atendre les incidències en el temps màxim de: 1h en els s. de criticitat màxima 1 dia hàbil en els s. de criticitat mitja 1 setmana en els s. de criticitat baixa		Assolit