



PLA DIRECTOR TIC

ÀREA DE SOCIETAT DEL CONEIXEMENT

Novembre 2014

CONTROL DEL DOCUMENT**INFORMACIÓ GENERAL**

Identificador del document:	 477564	 3572816866837881	 5140341367786687
Entitat:	Ajuntament de la Garriga		
Regidoria:	Societat del Coneixement		
Títol:	Pla Director TIC		
Nivell d'accés:			
Llista de distribució:			
Nom del fitxer i tamany:	Pla Director TIC.docx	251 Kilobytes	
Autor:			

TAULA 1

HISTÒRIC DE REVISIONS

Data de creació:	Dimecres 21 / setembre / 2011 12:24	
Control de versions:	Data última revisió:	dijous, 12 / febrer / 2015 09:47:00
	Usuari:	

TAULA 2

Històric de versions			
Versió	Data	Autor	Observacions
1.0	Juliol 2011		Inici versió. Recol·lecció d'informació i redacció de la 1a versió.
1.1	Desembre 2011		Revisió final. Correccions errors tipogràfics.
1.2	Agost 2014		Presentació a regidora 26/08/2014. Ajustos fusió dada única amb O.11.
1.3	Novembre 2014		Maquetació del document segons format projectes TIC.

TAULA 3

Estat formal		
Elaboració	Revisió/Aprovació,	Aprovació,
27 / 11 / 2014 Tècnic Mitjà Informàtic	27 / 11 / 2014 Regidor/a Societat del Coneixement	01 / 12 / 2014 Junta de Govern Local Punt nº 55

TAULA 4



TAULA DE CONTINGUTS

1. LA REGIDORIA	4
1.1. Introducció.....	4
1.2. Missió i visió	5
1.3. Eixos	5
2. OBJECTIUS ESTRATÈGICS	6
2.1. Introducció.....	6
2.2. Objectius identificats 2011-2014.....	6
O.01. Aportació de valor de les TIC a les estratègies de les Àrees	6
O.02. Millorar la qualitat i eficiència dels serveis TIC	6
O.03. Millorar l'organització TIC.....	7
O.04. Definir i mantenir el catàleg de serveis TIC	7
O.05. Fomentar la col·laboració i la generació de xarxa	8
O.06. Formar i capacitar al personal en les TIC	8
O.07. Proveir i mantenir infraestructures actuals, fiables i eficients	9
O.08. Securitzar la informació i fomentar la cultura de la seguretat TIC	9
O.09. Adaptar els espais a les TIC	10
O.10. Suport a l'estratègia i l'eAdministració mitjançant serveis TIC.....	10
O.11. Millorar la presència a Internet.....	11
3. PLA D'ACCIONS	13
3.1. Introducció.....	13
3.2. Accions identificades	13
A.01. Aportació de valor de les TIC a les estratègies de les Àrees.....	13
A.02. Millorar la qualitat i eficiència dels serveis TIC.....	14
A.03. Millorar l'organització TIC	14
A.04. Definir i mantenir el catàleg de serveis TIC.....	14
A.05. Fomentar la col·laboració i la generació de xarxa.....	14
A.06. Formar i capacitar al personal en les TIC.....	15
A.07. Proveir i mantenir infraestructures actuals, fiables i eficients.....	15
A.08. Securitzar la informació i fomentar la cultura de la seguretat TIC.....	16
A.09. Adaptar els espais a les TIC.....	16
A.10. Suport a l'estratègia i l'eAdministració mitjançant serveis TIC	16
A.11. Millorar la presència a Internet	17



5. SEGUIMENT I AVALUACIÓ DEL PLA.....	18
5.1. Seguiment i control.....	18
5.2. Avaluació.....	18
6. ANNEX	19
6.1. Taula de figures.....	19
Taulas 19	
Il·lustracions	19
Equacions.....	19



1. LA REGIDORIA

1.1. INTRODUCCIÓ

En el decurs del temps aquesta regidoria ha anat canviant de denominació, segons aquesta denotava una funció que ha anat evolucionant d'acord amb la trajectòria dels Sistemes d'Informació i les Tecnologies de la Informació i la Comunicació a nivell global, també a nivell d'aquest Ajuntament. Així doncs l'Àrea se li ha donat el nom "Informàtica", "Noves Tecnologies" i ara en aquesta legislatura "Societat del Coneixement" donant-li una connotació a la funció TIC substancialment diferent a les anteriors denominacions.

Coincidint amb l'inici d'una nova legislatura que porta a un nou marc de govern, materialitzat amb la presa de possessió de l'actual equip de Govern al Ple del passat 11 de juny de 2011, es treballa per definir un conjunt d'objectius que tenen com a finalitat donar suport a l'assoliment d'aquelles polítiques i estratègies que ha establert l'Ajuntament de la Garriga.

La informació és un recurs clau per a qualsevol corporació i des del moment en què la informació es crea fins que és destruïda, la tecnologia hi juga un paper important. La tecnologia de la informació està avançant cada vegada més i s'ha generalitzat en les corporacions i en els entorns socials, públics i de negocis.

Així doncs, en matèria de Sistemes d'Informació i les Tecnologies de la Informació i la Comunicació (SI / TI), és l'Àrea de Societat del Coneixement de l'Ajuntament de la Garriga qui elabora el present document que recull la missió i visió, objectius i accions associades a les TIC. Aquest Pla Estratègic TIC servirà de marc de referència per al desenvolupament del programa a realitzar pels propers anys dels quals se'n farà un seguiment i revisió anual que conclourà amb una avaluació del grau d'execució.

Notar que aquesta és la primera vegada que l'Àrea de Societat del Coneixement de l'Ajuntament de la Garriga farà aquest exercici d'elaboració d'un Pla Director TIC i la formalització mitjançant l'aprovació d'aquest per l'òrgan competent, la Junta de Govern Local.



1.2. MISSIÓ I VISIÓ

La missió de de l'àrea de Societat del Coneixement de l'Ajuntament de la Garriga sobre la que es basa aquest pla, és:

- Mantenir informació amb una qualitat elevada per tal de suportar la presa de decisions
- Generar valor al servei públic que presta l'Ajuntament de la Garriga a través de les inversions en SI/TI, per exemple, per tal d'assolir fites estratègiques i generar un servei públic de qualitat que benefici a la ciutadania a través d'un ús eficaç i innovador de les TIC.
- Assolir l'excel·lència operativa mitjançant l'aplicació d'una tecnologia fiable i eficient.
- Mantenir els riscos associats a les TIC en uns nivells acceptables.
- Optimitzar el cost dels serveis de SI / TI.
- Complir amb les la legislació vigent, regulacions, acords contractuals i polítiques aplicables.

1.3. EIXOS

Dins el marc de la Societat del Coneixement s'han classificat els diferents objectius tenint en compte 2 eixos principals:

- Models organitzatius i gestió informacional (fluxos d'informació, procediments i normes pel tractament de la informació).
- Tecnologies de la informació i la comunicació (TIC) que faciliten la infraestructura de maquinari i programari



2. OBJECTIUS ESTRATÈGICS

2.1. INTRODUCCIÓ

Una vegada definides la missió i la visió, i les perspectives i els eixos, aquest apartat detalla els diferents objectius que faran possible l'acompliment de la missió.

Aquells objectius que es considera que es promouen des de la Regidoria de Societat del Coneixement, es desenvolupen a l'apartat Pla d'accions.

La resta d'objectius es treballaran conjuntament amb les diferents unitats implicades, tant bàsiques com funcionals, atès que són objectius transversals i que es detallen en altres plans d'àmbit general de l'Ajuntament.

A continuació es presenta el mapa d'objectius del Pla TIC de l'Ajuntament, tenint en compte les diferents perspectives i eixos enunciats prèviament.

2.2. OBJECTIUS IDENTIFICATS 2011-2014

0.01. APORTACIÓ DE VALOR DE LES TIC A LES ESTRATÈGIES DE LES ÀREES

A dia d'avui és ben evident que les TIC son un instrument per desenvolupar noves capacitats i han esdevingut estratègiques ja que incideixen de forma directa en l'activitat diària pròpia de la cadena de valor, actuant de suport en els processos complexos i aportant valor afegit al govern i gestió de les corporacions.

Donat que les TIC actuen com a motor de canvi, es considera que els professionals de les TIC han de participar en l'estratègia de l'Ajuntament aportant la capacitat d'innovació i millora dels processos a través de l'ús de la tecnologia i accelerant l'assoliment dels reptes de l'organització.

Per a l'assoliment d'aquest objectiu caldrà promoure els mecanismes que permetin als professionals TIC:

- Assessorar als òrgans de govern / decisoris
- Col·laborar amb els equips directius.
- Participar en activitats no TIC.
- Formar a la resta de professionals en eines que fomentin l'aportació de valor i la participació.

0.02. MILLORAR LA QUALITAT I EFICIÈNCIA DELS SERVEIS TIC

Aquest objectiu busca la definició i el desenvolupament d'un model de prestació de serveis TIC que sigui de qualitat i eficient. Per això, cal fomentar l'ús d'estàndards, la definició d'un model de gestió, i d'un sistema d'indicadors que mesurin tant l'eficiència com la qualitat objectiva i percebuda pels usuaris dels serveis. Així mateix, caldrà incidir en l'estandardització i l'aplicació de les bones pràctiques del mercat en la gestió dels serveis TIC que s'ofereixen (ISO, ITIL i COBIT).

Així doncs, Les accions que es desprenen d'aquest objectiu van dirigides a l'establiment de sistemes de seguiment i control de la qualitat de la prestació dels serveis TIC, sobre tot aquells relacionats amb els serveis generals o universals dirigits als usuaris d'aquesta corporació. El



sistema de gestió de serveis (SGS) TIC haurà de disposar d'uns nivells de serveis i d'unes mètriques de seguiment, que ajudaran a determinar els requisits de disponibilitat i millores relacionades a cadascun dels serveis TIC.

Una vegada finalitzades les accions del pla, l'escenari que es pretén tenir implementat estarà fonamentat en:

- La definició de processos estàndards, de mètriques d'èxit i indicadors, de nivells servei.
- La implantació d'alguns processos basats en les ISO relatives a les TIC i bones pràctiques, utilitzant una eina gestió d'incidències a tots els serveis TIC.
- El monitoratge integrat de serveis crítics i la disponibilitat d'eines per la mesura de la qualitat dels serveis (indicadors i mètriques) que permetin engagar accions de millora continua.

O.03. MILLORAR L'ORGANITZACIÓ TIC

Definir i desenvolupar el model TIC de l'Ajuntament així com la seva organització ha de potenciar l'optimització de les responsabilitats i en conseqüència l'assignació de les tasques TIC als recursos humans existents afavorint la dedicació d'aquests recursos a les feines de més valor per aquesta corporació. En aquest sentit, cal analitzar serveis i funcions TIC a fi de maximitzar la dedicació del personal TIC a tasques i projectes de valor afegit per a l'Àrea i/o la corporació.

L'assoliment d'aquest objectiu es fonamenta en el desenvolupament d'accions orientades a:

- Analitzar les funcions del personal TIC
- Analitzar quins són els serveis TIC "universals" que poden ajudar a millorar la dedicació del personal TIC als serveis i projectes de més valor afegit.
- Analitzar quina hauria de ser el tipus de feina i formació que hauria de tenir un informàtic que dóna el suport als serveis TIC de la pròpia Àrea o d'altres Àrees de la corporació. Entre d'altres, s'identificaran accions que permetin que assumeixi tasques:
 - De valor específic per a la pròpia unitat: activitats TIC de suport.
 - Com a punt d'enllaç per analitzar necessitats d'altres unitats i millora dels serveis que presten aquests.
 - De relació i coneixement del què es fa a la resta de l'Ajuntament.

O.04. DEFINIR I MANTENIR EL CATÀLEG DE SERVEIS TIC

Els serveis TIC que es proporciona i suporta l'Àrea de Societat del Coneixement tenen conseqüències també sobre el desenvolupament de l'activitat de altres àrees de l'Ajuntament. Així doncs, la definició dels serveis TIC que ofereix aquesta Àrea haurà de permetre incrementar la qualitat i satisfacció dels seus usuaris contribuint així a la millora en la prestació dels serveis finalistes de l'Ajuntament de la Garriga.

La descripció, el manteniment actualitzat i difusió de la relació de serveis i productes que s'ofereixen a el col·lectiu de l'Ajuntament són un dels aspectes claus d'aquest objectiu, tant per l'Àrea de Societat del Coneixement com per la resta d'àrees d'aquesta corporació.



En base a l'anàlisi de les necessitats, cal concretar si son generalistes o específiques, i la seva viabilitat i costos. Es farà una proposta de catàleg de serveis TIC resultant de l'anàlisi. Aquest catàleg es difondrà entre tota el col·lectiu de l'Ajuntament, per al seu ús.

La definició d'un procés que posi en contacte el "negoci" i TIC ha de permetre, en el futur:

- Garantir la coordinació "negoci"-TIC.
- Gestionar les expectatives i necessitats TIC per part del "negoci".
- Identificar i conèixer la relació de serveis i productes oferts.
- Facilitar l'optimització, reutilització i compartició dels recursos.

0.05. FOMENTAR LA COL-LABORACIÓ I LA GENERACIÓ DE XARXA

La creació de sinèrgies que permetin el flux d'informació i coneixement entre el personal TIC, així com amb personal d'altres àrees, ha de fomentar la millora constant de les TIC a l'Ajuntament. L'assoliment d'aquest objectiu implica:

- Identificar i implantar mecanismes per facilitar la compartició d'iniciatives de coneixement i bones pràctiques de forma àgil.
- Recollir i difondre les col·laboracions internes (de diferents àrees de l'Ajuntament) i externes (altres administracions públiques, empreses privades i/o entitats/associacions municipals).
- Difondre els èxits TIC de l'Ajuntament a les xarxes.

Amb aquestes accions es pretén disposar d'un entorn que permeti divulgar de forma regular i compartir el coneixement i expertesa TIC de l'Ajuntament, tant dins de la pròpia Ajuntament com amb la resta de la societat.

0.06. FORMAR I CAPACITAR AL PERSONAL EN LES TIC

Les accions identificades al voltant d'aquest objectiu tenen en consideració dos àmbits diferenciats. Per una banda, accions formatives dirigides als usuaris de les àrees gestores (personal no TIC) i per una altra banda les accions formatives dirigides als Informàtics de l'Ajuntament (tecnòlegs).

Pel què fa als usuaris (perfil no TIC) aquest objectiu, incideix en la necessitat de dotar al personal no TIC de l'Ajuntament de coneixements i habilitats en competències d'eines tecnològiques per un millor exercici de les seves funcions i així poder oferir un servei eficaç i eficient a la ciutadania.

Pel què fa als informàtics (tecnòlegs) aquest objectiu, incideix en la necessitat de dotar al personal TIC de l'Ajuntament de coneixements i habilitats en competències tècniques, de comunicació i de gestió, per tal d'oferir un millor servei a l'usuari i d'actuar com a impulsor de la innovació dins de l'àmbit de l'Ajuntament.

L'assoliment d'aquest objectiu requerirà la identificació de diferents accions encaminades a:

- L'articulació del pla de formació alineat amb el pla estratègic TIC.
- La participació activa dels responsables dels serveis en el disseny i execució del pla de formació TIC.
- La identificació dels diferents àmbits de coneixement i relacionar-los amb els experts TIC (mapa dinàmic de coneixements TIC).



La posada en marxa d'un pla d'acció basat en la formació i capacició de les persones, ha de permetre un escenari futur amb:

- El personal TIC format en els àmbits de gestió TIC actuals, àmbits tecnològics actuals així com també amb capacició en habilitats personals.
- El personal no TIC format en els eines tecnològiques actuals així com també amb capacició en habilitats personals.
- Un alt nivell de satisfacció del personal, correlacionat amb la inversió en formació.
- L'augment de la satisfacció dels usuaris dels serveis TIC respecte a les competències i habilitats del personal TIC.
- La transferència i optimització del coneixement.

0.07. PROVEIR I MANTENIR INFRAESTRUCTURES ACTUALS, FIABLES I EFICIENTS

Amb aquest objectiu es pretén evolucionar les infraestructures TIC actuals de l'Ajuntament cap a models més eficients, segurs, fiables, escalables, flexibles i sostenibles aprofitant les tecnologies actuals, entre d'altres, la virtualització de servidors i el Green IT (eficiència energètica TIC). Es promouran accions encaminades a consolidar els serveis de qualitat necessaris per a l'Ajuntament.

Aquesta evolució assegurarà que les inversions TIC realitzades aposten per aquests nous models d'arquitectura TIC, aprofitant tant recursos interns com externs que permetin l'eficiència i la sostenibilitat dels serveis a nivell econòmic i tecnològic. Addicionalment, s'hauran de dur a terme accions encaminades a la definició i implementació d'instal·lacions estratègiques i de plans de seguretat TIC. Les inversions en noves infraestructures han de seguir vetllant per afavorir, en cas que sigui possible, la utilització de programari lliure.

Al final de la planificació es disposarà del següent escenari:

- Virtualització de servidors i increment d'emmagatzematge, en funcionament
- Inversions TIC adaptades al nou model d'arquitectura TIC i als objectius relacionats (virtualització, equips d'alta disponibilitat, utilitzant criteris de sostenibilitat i eficiència energètica, etc.)
- Línies estratègiques bàsiques de Green IT, definides i valorades.
- Racionalització de l'ús dels recursos disponibles.

0.08. SECURITZAR LA INFORMACIÓ I FOMENTAR LA CULTURA DE LA SEGURETAT TIC

La seguretat de la informació requereix el desenvolupament d'accions organitzatives, tecnològiques i jurídiques necessàries per a donar compliment a la legislació i normativa vigent, també per garantir-ne la revisió. Aquestes mesures de seguretat generalistes han d'assegurar la confidencialitat, integritat, disponibilitat, autenticitat i traçabilitat de les dades que entren els serveis de l'Ajuntament.

Les accions identificades al voltant d'aquest objectiu tenen en consideració dos àmbits diferenciats. Per una banda, accions organitzatives, dirigides a la formació i sensibilització del personal respecte a la seguretat informàtica i, per altra banda, accions tecnològiques que assegurin que la informació



es troba adientment protegida i que es disposi de plans de contingència i anàlisi de riscos adients, tal i com requereix la implantació de sistemes de gestió de seguretat.

Les accions enumerades prèviament han d'aconseguir que els sistemes informàtics estiguin adequats per a l'acompliment de l'Esquema Nacional de Seguretat (RD 3/2010) i/o normes tècniques tals com la ISO 27001 (Sistemes de Gestió de la Seguretat de la Informació), així com que tot el col·lectiu de l'Ajuntament estigui sensibilitzat i format en la protecció de dades (LOPD).

Al final del període de planificació es disposarà del següent escenari:

- Nou model de còpies de seguretat definit i implementat.
- Anàlisi de Riscos associats als serveis i infraestructura TIC.
- Procediments de protecció de desastres, definits i implementats.

0.09. ADAPTAR ELS ESPAIS A LES TIC

Els espais i entorns de treball de l'Ajuntament han d'estar alineats amb l'estratègia TIC de l'Ajuntament. Així, qualsevol disseny d'obra nova o espai haurà de tenir en compte les necessitats TIC, impulsant-ne l'accessibilitat i la mobilitat tecnològica.

Les accions encaminades a l'assoliment d'aquest objectiu requeriran la implicació de diferents agents, des del personal TIC, que haurà de ser capaç de conèixer les darreres innovacions i d'entendre les necessitats funcionals dels espais, fins als agents responsables del disseny i l'execució d'obres i edificis que hauran de recollir aquestes necessitats. Per això, s'hauran de definir procediments, pautes de treball i recomanacions de bones pràctiques per a l'adaptació dels espais.

Per altra banda, es desenvoluparan accions per ampliar i complementar les infraestructures per donar una major cobertura als espais: punts de connexió informàtica, millorar la cobertura de la xarxa sense fils, etc.

L'escenari futur ha de permetre:

- Disposar de fluxos d'informació i comunicació amb les responsables del disseny i execució d'obra nova o remodelació d'espais de l'Ajuntament de la Garriga.
- Disposar de les recomanacions, com a marc, a l'hora de crear nous espais o adaptar-los en el cas d'existents.
- Aconseguir que els espais flexibles i modulars estiguin adaptats a les TIC.
- Tenir connectivitat i mobilitat a tot l'Ajuntament.

0.10. SUPORT A L'ESTRATÈGIA I L'EADMINISTRACIÓ MITJANÇANT SERVEIS TIC

Les TIC han d'afavorir la creació i evolució dels sistemes d'informació necessaris per recolzar els eixos estratègics de l'Ajuntament, garantir la seva sostenibilitat, i impulsar un dels aspectes del Pla de Govern de l'Ajuntament: l'e-Administració.

La informació, com a element clau per a la presa de decisions i el coneixement de l'entorn, és un aspecte imprescindible per a la gestió i afecta a tota la organització. Així, amb aquest objectiu, també es vol proporcionar eines per a la gestió i presa de decisions a tots els nivells de



l'Ajuntament, facilitant-les als equips directius de les àrees , al personal de l'àmbit de gestió i a el col·lectiu de l'Ajuntament en general a fi de massificar-ne l'ús i en conseqüència l'explotació de la dada, sempre respectant el model de seguretat intern.

Les accions vinculades a aquest objectiu es dirigeixen d'una banda a donar suport tècnic, econòmic i logístic, a aquells projectes relacionats amb la modernització dels sistemes d'informació. Cal proporcionar una resposta als plantejaments estratègics de l'Ajuntament i a les necessitats creixents de l'administració electrònica, a nivell de tramitació centralitzada, de tramitació de les Àrees i d'interoperabilitat entre Administracions.

Una altra cara que configura aquest objectiu polièdric és la de disposar d'una dada única estructurada e interoperable amb els seus cicles de vida corresponents, i dels serveis adequats per oferir i accedir a aquestes (data governance). Aquesta comporta que els sistemes d'informació corporatius s'interrelacionin a través d'integracions via fitxers d'intercanvi o bases de dades sota arquitectures orientades a serveis (SOA). Aquest aspecte és un element clau per a la utilització de sistemes d'informació eficients i òptims, que garanteixin la unicitat i coherència de les dades, així com la seva disponibilitat. Per tant, trobarem un conjunt d'accions encaminades en la definició i implantació d'utilitats d'abast generalista i en la posada en marxa de models d'interoperabilitat i coresponsabilitat. Així mateix, s'haurà de definir un model que determini la custòdia de les dades i el seu cicle de vida oferint així una millora en la gestió informacional.

Una altra línia de treball per assolir aquest objectiu son les accions relacionades en proporcionar visibilitat i capacitat de presa de decisions a partir de les dades bàsiques, de les derivades, i de la informació obtinguda a partir del seu tractament a través d'eines de gestió i gestió avançada enfocades al negoci.

Això permetrà en el futur disposar dels elements claus de la e-administració, i d'un full de ruta dels Sistemes d'Informació (SI). En concret, els resultats desitjats són:

- Guia de serveis i procediments electrònics
- Seu electrònica, tauler electrònic, notificacions electròniques, etc.
- Tramitador amb emmagatzemament de documents digitals.
- Integrar aquests tràmits en el marc de l'e-administració de les administracions públiques.
- L'ús generalitzat del certificat digital en els tràmits oficials interns i externs de l'Ajuntament.
- El full de ruta pel SI corporatius on s'identifiquin l'evolució prevista, i les tecnologies per les que s'aposta. Aquesta informació estarà a disposició de les Àrees de l'Ajuntament per tal de que puguin adequar els seus projectes al marc general.

O.11. MILLORAR LA PRESENCIA A INTERNET

Internet ha abaratit els costos de la comunicació, i sobretot de la difusió de la informació. Aquest fet ha repercutit en les polítiques de comunicació institucionals. Actualment qualsevol actuació (campanya, projecte, pla, etc...) demanda un instrument de comunicació propi, que permeti informar respecte els objectius, la evolució i les fites assolides.

D'una banda, cal proveir a l'ajuntament d'un web que permeti tant la centralització de la informació, com cert marge comunicatiu a les grans actuacions que així ho requereixin.



Adequar el web institucional a les noves tendències de cerca i consum d'informació sense deixar de banda els diferents criteris normatius que condicionen qualsevol web institucional. Aquest objectiu només es veurà acomplert si es completen en la seva totalitat els 4 subobjectius identificats:

- Declarar el web com a seu electrònica de l'Ajuntament i dotar-lo dels mecanismes necessaris per tal que aquest esdevingui un instrument d'informació i de gestió al servei de l'Atenció Ciutadana acord a la llei 11/2007 (Llei d'Accés Electrònic dels Ciutadans als serveis públics).
- El web institucional ha d'esdevenir un referent informatiu a nivell local respecte actuacions de qualsevol tipus realitzades per l'Ajuntament.
- Disposar d'un web on el manteniment de la informació estigui a l'abast de qualsevol persona amb uns mínims coneixement ofimàtics.
- Disposar d'un web on la informació sigui accessible per a persones amb discapacitat i d'edat avançada acomplint la legislació vigent en temes d'accessibilitat i adaptant-se a les recomanacions WAI existents.

D'altra banda, tenir una bona estratègia de llocs web no és suficient ja que en els darrers temps han aparegut eines socials per al gran públic (Facebook, Twitter, Youtube, etc.) que proporcionen a les administracions públiques i ciutadania opcions potents oferint una ampla capacitat de àudio, vídeo i/o interacció sense necessitat d'incórrer a grans costos d'infraestructura tecnològica ni manteniment d'aquesta. No obstant, encara es consideren eines noves i inexplorades (fent ús de tot el seu potencial), ja que la implementació de les eines socials i l'ús d'aquestes tant a nivell intern com extern requereix canviar potencialment els processos de treball i les polítiques.

És evident que és vital desenvolupar una estratègia de mitjans socials que hauria de portar a un ambient més coordinat que fomentés la col·laboració interna, la transparència i la participació de la ciutadania.



3. PLA D'ACCIONS

3.1. INTRODUCCIÓ

L'establiment dels diferents objectius ha de donar pas a la identificació de les accions a desenvolupar en cadascun d'ells de manera que, una vegada realitzades, es pugui visualitzar l'assoliment dels mateixos.

Aquest enfocament dona lloc a la definició del Pla d'Accions, que conté l'inventari detallat de les accions que s'hauran d'impulsar al llarg del període.

El pla d'accions es focalitza en aquells objectius que tenen un àmbit de treball centrat en la gestió de hardware, software, comunicacions i sistemes d'informació, que requereixen d'inversions TIC. En concret, es detallaran les accions derivades dels objectius:

- O.01. Aportació de valor de les TIC a les estratègies de les Àrees
- O.02. Millorar la qualitat i eficiència dels serveis TIC
- O.03. Millorar l'organització TIC
- O.04. Definir i mantenir el catàleg de serveis TIC
- O.05. Fomentar la col·laboració i la generació de xarxa
- O.06. Formar i capacitar al personal en les TIC
- O.07. Proveir i mantenir infraestructures actuals, fiables i eficients
- O.08. Securitzar la informació i fomentar la cultura de la seguretat TIC
- O.09. Adaptar els espais a les TIC
- O.10. Suport a l'estratègia i l'eAdministració mitjançant serveis TIC
- O.11. Millorar la presència a Internet

Les accions derivades de la resta d'objectius es treballaran conjuntament amb les altres Àrees de l'Ajuntament, atès que es tracten d'objectius transversals, que es desenvolupen en altres plans de caràcter general.

3.2. ACCIONS IDENTIFICADES

A.01. APORTACIÓ DE VALOR DE LES TIC A LES ESTRATÈGIES DE LES ÀREES

Les accions que es deriven d'aquest objectiu es fonamenten, bàsicament, en:

1. Avaluar la situació actual de l'Ajuntament de la Garriga pel que fa a l'aportació de valor dels projectes i serveis TIC.
2. Identificar iniciatives de millora que puguin ajudar a potenciar en el futur l'assoliment de majors beneficis derivats d'aquests projectes i serveis
3. Oferir millores obtingudes a l'àrea de Societat del Coneixement per la utilització de millors pràctiques per al desenvolupament de solucions (CMMI, ...), la gestió de projectes (PMP, PRINCE2, etc.), la gestió de serveis (ITIL, ISO20000) i la seguretat (ISO 27001, etc.) podent millorar la qualitat dels resultats i entregables d'altres àrees, així com els costos associats.



A.02. MILLORAR LA QUALITAT I EFICIÈNCIA DELS SERVEIS TIC

Les accions que es deriven d'aquest objectiu es fonamenten, bàsicament, en:

1. Establir processos estàndards, mètriques d'èxit i indicadors per a les relacions amb els usuaris.
2. Estandarditzar i aplicar les bones pràctiques del mercat per a la gestió de serveis (ITIL, COBIT).
3. Assegurar la qualitat desenvolupant processos de gestió de qualitat: Mesura i seguiment dels indicadors i mètriques, rendició de comptes, identificació de punts febles i establiment d'accions de millora (en relació amb les mètriques d'èxit).

A.03. MILLORAR L'ORGANITZACIÓ TIC

Les accions que es deriven d'aquest objectiu es fonamenten, bàsicament, en:

1. Definir el model de govern TIC segons la ISO 38500 així com normes internacionals i bones pràctiques complementàries a aquesta.

A.04. DEFINIR I MANTENIR EL CATÀLEG DE SERVEIS TIC

Les accions que es deriven d'aquest objectiu es fonamenten, bàsicament, en la redacció i aprovació de:

1. Elaboració i aprovació de la carta de serveis TIC
2. Elaboració i aprovació del catàleg de serveis TIC
3. Elaboració i aprovació de les fitxes de cadascun dels serveis TIC
4. Elaboració i aprovació del mapa de processos.
5. Implantació d'eines (software) per al desplegament dels serveis TIC

A.05. FOMENTAR LA COL-LABORACIÓ I LA GENERACIÓ DE XARXA

Les accions que es deriven d'aquest objectiu es fonamenten, bàsicament, en:

1. Adequació dels sistemes informàtics perquè permetin un treball col·laboratiu (com per exemple carpetes de xarxa, agendes compartides, contactes compartits, revisió de documents a través del processador de textos, etc.)
2. Implantació de una intranet.
3. Fomentar la creació de comunitats de pràctica i activitats formatives de tipus "microtallers" (intercanvis d'experiències de curta durada (30 min-1h) entre usuaris de com fer ús d'una eina tecnològica).
4. Vincular la col·laboració, la generació de xarxa i l'ús de eines 2.0 (xarxes socials, etc.)



A.06. FORMAR I CAPACITAR AL PERSONAL EN LES TIC

Les accions que es deriven d'aquest objectiu es fonamenten, bàsicament, en:

1. Augmentar la qualitat i la capacitació professional en l'àmbit de les noves tecnologies mitjançant la formació i l'impuls de les certificacions professionals (Windows Server, ITIL, etc.)
2. Efectuar campanyes per a conscienciar de la importància d'aprendre a utilitzar eines tecnològiques en la quotidianitat. Fomentar un ús conscient de les TIC
3. Detectar necessitats formatives de col·lectius d'usuaris de l'Ajuntament. Crear itineraris formatius encaminats a l'obtenció dels diversos nivells i competències TIC per tal d'assolir els diferents nivells de certificació ACTIC dirigits als empleats de l'Ajuntament.

A.07. PROVEIR I MANTENIR INFRAESTRUCTURES ACTUALS, FIABLES I EFICIENTS

Les accions que es deriven d'aquest objectiu es fonamenten, bàsicament, en:

1. Millora dels CPD (centres de procés de dades) i, en general, de la seguretat de la infraestructura tecnològica
2. Inventariar els actius TIC existents: tangibles (hardware-maquinari) així com també intangibles (software-programari), etc.
3. Renovar els equipaments informàtics obsolets: servidors, cabines emmagatzematge, equips de comunicacions, equips d'impressió i PC's. Anticipar-se a la demanda creixent de còmput de dades així com també de capacitat d'emmagatzematge a través d'accions proactives per tal d'aconseguir una optimització dels recursos disponibles/existents.
4. Renovació del sistema de telecomunicacions de la policia local (ràdio) amb terminals tipus TETRA.
5. Supressió de les impressores d'injecció de tinta (personals), renovació del parc d'impressores multifunció i consolidació del model d'impressió interna preu-còpia.
6. Definir un nou model de Pla d'inversions TIC que contempli, faciliti, i promogui l'ús de màquines virtuals dins del CPD de l'Ajuntament.
7. Implementar el monitoratge integrat de serveis que requereixen 24x7 i fer l'escalat d'alarmes.
8. Aprofitar les infraestructures i els serveis externs basats en tecnologia de cloud computing (núvol) que ofereixen proveïdors supramunicipals, amb totes les garanties de qualitat i de seguretat. Definir i/o obtenir els criteris i nivells de serveis que hauran de complir les organitzacions prestadores dels serveis.
9. Anticipar-se a la demanda creixent implementant polítiques proactives d'adquisició, instal·lació i renovació.
10. Millorar els serveis de telecomunicacions de l'Ajuntament (telefonía fixa, mòbil i dades), considerant la renovació de la infraestructura relativa a les comunicacions telefòniques (terminals, centraletes, etc.).
11. Regularització de les llicències relatives al programari de base corporatiu dels fabricants Microsoft, Adobe, etc.



A.08. SECURITZAR LA INFORMACIÓ I FOMENTAR LA CULTURA DE LA SEGURETAT TIC

Les accions que es deriven d'aquest objectiu es fonamenten, bàsicament, en:

1. Portar a terme accions formatives i de culturització del personal, tant TIC com no TIC, sobre seguretat de la informació dins de l'àmbit normatiu i legal vigent, incidint especialment en la formació sobre la LOPD.
2. Definir un marc d'actuació basat en l'Esquema Nacional de Seguretat i ISO/EIC 27001 que permeti avançar cap el 100% d'acompliment de les normatives, a través de bones pràctiques, recomanacions, auditories, divulgació de les accions dutes a terme en matèria de seguretat, disponibilitat d'eines de suport i campanyes de sensibilització
3. Garantir que en els serveis i els projectes TIC es tenen en compte tots els aspectes relacionats amb la seguretat i confidencialitat de la informació.
4. Disposar d'un programa global per realitzar plans de gestió de riscos, seguint les millors pràctiques i els estàndards de qualitat.
5. Desenvolupar un sistema de protecció en front de desastres (definició de plans de contingències i plans de continuïtat, etc.).

A.09. ADAPTAR ELS ESPAIS A LES TIC

Les accions que es deriven d'aquest objectiu es fonamenten, bàsicament, dotar als diferents espais de l'Ajuntament de la Garriga

1. Crear pautes i recomanacions de bones pràctiques per a l'adaptació dels espais a les necessitats TIC, amb especial èmfasi en els espais d'aprenentatge i sales de reunions.
2. Desplegament de cablatge estructurat relatiu a la xarxa informàtica en els edificis municipals i certificació de les instal·lacions.
3. Connectar amb fibra òptica pròpia els edificis municipals no connectats i perifèrics.
4. Complementar el desplegament de xarxa de fibra òptica pròpia amb tecnologies inhalàmbriques (WiFi o WIMAX).
5. Modernitzar la infraestructura tecnològica dins els equipaments municipals.
6. Facilitar la connexió WiFi gratuïta per al ciutadà a determinats espais públics d'acord amb als requeriments de la CMT.

A.10. SUPORT A L'ESTRATÈGIA I L'EADMINISTRACIÓ MITJANÇANT SERVEIS TIC

Les accions que es deriven d'aquest objectiu es fonamenten, bàsicament, en:

1. Donar recolzament econòmic i logístic, mitjançant el pla de sistemes d'informació, per modernitzar o crear nous SI que donin resposta als plantejaments estratègics de l'Ajuntament.
2. Posar a disposició de les àrees un sistema de generació de tràmits àgil i funcional on les mateixes Àrees puguin desenvolupar els tràmits que necessitin.
3. Consolidar el gestor documental Firmadoc per millorar la gestió i conservació de documents electrònics
4. Incorporar porta signatures digitals per realitzar tràmits administratius dins l'organització i reduir terminis en els processos administratius



5. Fomentar l'ús dels serveis de l'AOC com ara notificació electrònica (eNOTUM), edictes electrònics (eTAULER), tràmits electrònics (eTRAM), etc. per incrementar la ubiqüitat de les relacions administratives i evitar desplaçaments al ciutadà.
6. Integrar el programari de comptabilitat SICALWIN amb el Firmadoc
7. Integrar el registre d'entrada i sortida ACCEDE amb el gestor documental Firmadoc
8. Integrar el programari de gestió patrimonial GPA amb el gestor documental Firmadoc
9. Integrar el programari de gestió corporatiu de l'Ajuntament amb eines i serveis externs d'administracions supramunicipals de l'AOC i DIBA, per tal que puguin interoperar entre si com per exemple SICALWIN-eFACT, ACCEDE REGISTRO-MUX, FIRMADOC-Via Oberta, etc.
10. Incrementar l'explotació (fer ús) del programari de Recursos Humans SIGEP i RRHH
11. Incrementar anualment els usuaris de l'Oficina Virtual d'Atenció a la ciutadania per evitar desplaçaments innecessaris als ciutadans
12. Consolidar l'ús del certificat digital entre els empleats de l'Ajuntament. Difondre els avantatges de l'ús dels certificats digitals en la relació amb l'administració perquè el ciutadà pugui escollir, entre els disponibles, el mitjà a través del qual es relaciona amb l'Ajuntament
13. Desenvolupar i aprovar l'ordenança reguladora de l'administració electrònica. Creació de la seu electrònica així com la resta de components que donaran resposta/quedaran regulats per l'ordenança l'administració electrònica.
14. Adaptació de la gestió d'expedients dins cadascuna de les àrees de l'Ajuntament
15. Adequació a l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat (RD 4/2010) i normes tècniques relacionades.
16. Crear un sistema d'indicadors i mesurar l'acompliment del marc legal establert que agrupi regulació municipal i la llei 11/2007, que garanteix drets dels ciutadans de relacionar-se electrònicament amb l'administració.
17. Implantació d'un Sistema d'Informació Geogràfic i/o visualitzadors de mapes.
18. Implantar un sistema informàtic per a la gestió de cementiris (informatització dels llibres).

A.11. MILLORAR LA PRESENCIA A INTERNET

Les accions que es deriven d'aquest objectiu es fonamenten, bàsicament, en:

1. Utilitzar les eines 2.0 com un complement a la gestió diària de l'administració, orientades a la relació amb la ciutadania i l'administració.
2. Millorar l'accessibilitat a webs municipals des del mòbil i desenvolupar aplicacions específiques per tal de donar serveis en mobilitat.
3. Participar en el desenvolupament d'una política de xarxes socials, alineada amb els objectius de l'Ajuntament, que doni suport la missió i estratègia general de comunicació de les organitzacions i permeti una major col·laboració interna, transparència i participació de la ciutadania tot garantint-ne la seguretat i/o confidencialitat de la informació generada en aquestes plataformes tecnològiques tant potents.
4. Crear un sistema d'indicadors i mesurar i establir un marc de referència per aconseguir resultats mesurables.
5. Vincular el suport a l'estratègia i l'eAdministració mitjançant serveis TIC i la presència a Internet.
6. Donar suport al portal d'entitats de la Garriga.
7. Obertura i transparència de dades (portal de transparència i open data) que complementi la web Municipal i Institucional (seu electrònica).



5. SEGUIMENT I AVALUACIÓ DEL PLA

5.1. SEGUIMENT I CONTROL

Es tracta d'un pla que tindrà una cobertura plurianual amb accions interrelacionades caldrà fer-ne un seguiment i revisió anuals. Així doncs, es preveu un seguiment mensual de l'acompliment dels objectius i control de l'execució de les accions previstes que s'acabarà plasmant amb una memòria anual.

5.2. AVALUACIÓ

Es realitzarà una avaluació de l'estat d'acompliment del Pla Director TIC. Per tal que aquesta avaluació sigui el màxim d'objectiva possible s'intentarà que la realitzi una organització externa, aliena per tant a l'Ajuntament de la Garriga i per tal de que aquesta auditoria no tingui cost econòmic s'intentarà en la mesura dels possibles encarregar aquest estudi a una entitat pública coneixedora de la realitat del món local com ara la Diputació de Barcelona, el Consorci Localret o el Consorci d'Administració Oberta de Catalunya.



6. ANNEX

6.1. TAULA DE FIGURES

Taules

Taula 1	1
Taula 2	1
Taula 3	1
Taula 4	1

Il·lustracions

No se encuentran elementos de tabla de ilustraciones.

Equacions

No se encuentran elementos de tabla de ilustraciones.

