

I Congrés Govern digital

Resum de les ponències

Presentem el resum, elaborat per la Generalitat de Catalunya (departaments de Justícia i Presidència) i el Consorci AOC, de les ponències del [I Congrés de Govern Digital](#), que va tenir lloc el 21 i 22 de gener de 2015 al Palau de Congressos de la Fira de Barcelona.

21 de gener de 2015

Reflexions sobre l'Administració pública del segle XXI que volem

Alberto Ortiz de Zárate, [alorza.net](#), i Jordi Graells, [graells.cat](#)

Els reptes per al segle XXI és que la bretxa entre els serveis públics i els privats és cada vegada més gran (vegem el funcionament d'Amazon, per exemple), però cal tenir en compte que l'Administració porta temes molt complexos.

Calen els valors d'obertura i coresponsabilitat. La innovació és cosa de persones i ha de generar valor públic. Ha d'impactar positivament en la ciutadania.

El debat va continuar interrogant-se sobre com pot afavorir la multicanalitat la vida als ciutadans. L'atenció ciutadana marca la línia d'entrada a l'Administració, van apuntar els ponents. El primer servei és el de recepció, que parla igual que la ciutadania i l'entén. Cal integrar els diferents canals, però no és un CRM, no es tracta de tecnologia. S'ha de poder iniciar un tràmit per un canal i acabar-lo per un altre.

Van puntualitzar que a la gent li agraden els serveis públics (sanitat, ensenyament, etc.) però a ningú no li agrada tramitar amb l'Administració. Però aquesta part central s'hauria de fer invisible (tota la part de tràmit). L'Administració ha de ser polítiques públiques i serveis prestats.

Van aparèixer també el concepte d'Intraemprenentatge. Segons Ortiz de Zárate, es tracta de persones boges que es llancen a innovar en un medi poc procliu. I és que l'Administració no permet el moviment per la seva estructura (cal poder muntar i desmuntar equips per solucionar processos).

Els que dissenyen serveis no dissenyen webs i al revés. Les webs les dissenyen els informàtics.

En aquest país agrada la descentralització i no la coordinació, van afirmar. Cada un té el seu portal de transparència, però no té sentit. Diferenciar-se des del principi no té sentit. Caldria un portal idèntic a tot arreu (a Sud-Amèrica, per exemple, ho fan, salvant les distàncies de model d'organització) perquè els ciutadans no entenen que no hi hagi coordinació.

Ortiz de Zárate va recuperar també, de la teoria del màrqueting de serveis públics dels volts de 1990, el concepte de *servucció*: procés de creació d'un servei.

Administració electrònica (eAdm o eGov). Sovint només es posen capes de tecnologia als serveis sense repensar-los. No s'està replantejant el servei.

El *lean management* (orientat al valor) i els mètodes àgils (on els usuaris estan inclosos en el disseny) de vegades no es poden dur a terme per qüestions jurídiques. En aquest sentit, els ponents van reclamar llibertat i poder fer assaig i error.

Els ritmes han de canviar, van assegurar Ortiz de Zárate i Graells. El que poden fer els ciutadans en el pla social amb els seus mòbils no té cap traducció al que poden fer quan arriben a l'Administració.

Segons ells, tenim tota la informació, però quan arriba l'hora de la veritat l'organització no ho permet, jurídicament no es pot fer, les unitats administratives no se'n poden encarregar, etc. ***S'acaba fent proves en serveis que no són clau ni gens estratègics.***

Insisteixen que la clau és oblidar-nos de la lògica de portals i centrar-nos en el contingut.

I aquest allunyament del ciutadà té el seu zenit en el web. Tothom vol el seu portal, el seu logotip, la salutació del conseller. Per què? Si tothom arriba al web a través de Google. És millor una caixa buida perquè la gent cerqui contingut.

Les unitats d'atenció al ciutadà són les que haurien de ser centrals per a la innovació, com ho són les unitats d'atenció al client per a les empreses. Saben què vol el ciutadà i com.

El més important és mantenir o eliminar continguts i serveis. Aquesta és la clau. L'Administració ha d'aprendre a usar i aplicar sistemes com l'NPS (*net promoter score*), de recomanació de serveis (com fan servir empreses com Booking.com), apuntava Graells. És una avaluació directa de l'experiència de l'usuari. Cal poder posar *M'agrada* als continguts.

Així mateix, s'han de mesurar les polítiques públiques i mesurar-les de la mateixa manera que es fa en altres serveis fora de l'Administració.

També s'ha de saber mesurar. Que una administració tingui tots els tràmits electrònics, però no els usi ningú és que hi ha un problema, ja que tothom es compra coses de manera ben fàcil a Amazon. Per què no es poden fer els tràmits amb l'Administració de la mateixa manera?

La universitat digital, clau en un govern digital. Interoperabilitat universitària en un món open.

Baptista Borrell i José Ramón Rodríguez

1. Negoci educatiu
2. Aprenentatge i tecnologia
3. Màrqueting educatiu
4. Professorat i docència

Es va reclamar un lligam més estret entre universitats, govern, empreses i emprenedors. La universitat tecnològica segueix el model de negoci, es a dir, funcionar com una empresa amb formació constant.

Així mateix, es va presentar el Màster Pla de la Universitat Oberta de Catalunya: consisteix en una visió de processos des del de punt de vista tecnològic que respecti les pautes següents:

- Principis TIC (iniciatives tecnològiques)
- Arquitectura de sistemes
- Alineament de treball (lògic)
- Processos de treball

Pel que fa a la gestió dels equips de treball, calen eixos estratègics i criteris de negoci, principis TIC.

Van remarcar la necessitat d'implicació de l'Administració per millorar la formació superior de cara al món empresarial i emprenedoria per aconseguir un nivell d'excel·lència en la formació.

A més, cal una esponsorització directiva amb una molt bona arquitectura vertebradora per aconseguir el Doctorat Industrial.

Reforma de l'administració: Construcció i gestió del canvi

Joat Henrich (ACGP), Joan Xirau (Generalitat de Catalunya)

Objectiu: com construir i gestionar el canvi que implica la reforma de l'Administració pública per fer-la més eficaç, eficient i amb el servei al ciutadà en el centre.

Joat Henrich:

- L'Associació Catalana de Gestió Pública està formada per acadèmics i professionals de la gestió pública que, entre altres, treballen activament per a la reforma de l'Administració.
- Actualment hi ha 4 nuclis destacats d'acadèmics i professionals de gestió pública a Londres, Milà, Rotterdam i Barcelona.
- Fa temps que tenen molt clar el que cal fer per reformar l'Administració i davant la perplexitat que suposava veure que no s'avançava, van adaptar l'estratègia per incloure 2 línies d'actuació noves:
 1. Exigència constructiva de la societat civil -> Van crear el Fòrum d'Entitats per la Reforma de l'Administració, on són representats diferents actors de la societat civil (ESADE, CECOT, Cambra de

Comerç, etc.), que va elaborar un manifest per a la reforma de l'Administració.

2. Voluntat política de primer nivell -> Han parlat amb parlamentaris, partits i govern per demanar un pacte nacional, que actualment ja està en curs.
- En resum, per aconseguir que la reforma de l'Administració avanci i sigui una realitat, cal crear les condicions perquè es produeixi la reforma en base a aquests 4 eixos:
 1. Coneixement acadèmic
 2. Capacitat professional
 3. Exigència constructiva de la societat civil
 4. Voluntat política

Joan Xirau Serra

- Fa 1 any i mig des de l'acord de govern que va donar el tret de sortida a la reforma de l'Administració de la Generalitat i el sector públic.
- La reforma gira al voltant de 3 idees clau:
 1. Procés continu i evolutiu (no té una meta final, és de resistència, entorn complex i canviant)
 2. Necessitat de posar-la en marxa (no té marxa enrere)
 3. Complexitat de gestionar-ho (cal triar el model de gestió que se seguirà)
- Hi ha 2 models de gestió possibles:
 1. Intern: Es du a terme mitjançant el coneixement d'experts interns (funcionaris i alts càrrecs). Aquest és el cas de la reforma de l'Administració que està duent a terme l'AGE amb el projecte CORA.
 2. Extern: Es du a terme a partir d'experts independents externs. Aquest és el model seguit per la Generalitat de Catalunya.
- La Generalitat va demanar 3 informes externs:
 1. Informe encarregat per part dels parlamentaris a acadèmics de prestigi i solvència reconeguda
 2. Informe del Consell Assessor per a la Reactivació Econòmica i el Creixement (CAREC)
 3. Informe del Fòrum d'Entitats per a la Reforma de l'Administració.
- La reforma es basa en 9 eixos: transparència, ètica, recursos humans, direcció pública professional, govern digital, simplificació, innovació i talent, organització, col·laboració público-privada.
- No hi ha més remei que gestionar-ho en un entorn de complexitat (restriccions pressupostàries, interdependències, etc.)

- A qualsevol administració que vulgui emprendre una reforma similar, cal una estructura (oficina o comitè) per poder-ho gestionar.

I què fem amb els documents electrònics? (sobre la gestió documental, arxiu i preservació digital)

Moderador: **Lluís Cermeno (Generalitat de Catalunya)**

Objectiu de la sessió: explicar casos pràctics en què s'hagin dut a terme pràctiques de preservació digital que permetin tenir disponibles els documents al llarg del temps.

Joan Soler (Associació d'Arxivers)

Per preservar els documents han adquirit una solució de mercat com a arxiu digital definitiu: PERPETUA. L'objecte digital amb què treballen està compost pels documents originals, les signatures i les metadades corresponents. El tipus de documents amb què es treballa són de tot tipus: imatges, expedients, còpies en paper, bases de dades, audiovisuals, aplicacions, etc. Han escollit aquesta solució enlloc de la del Consorci pel volum del seu Ajuntament.

Isabel Campos (Generalitat de Catalunya)

Digitalització segura d'expedients paper.

L'any 2009, al Departament de Presidència tenia la necessitat de passar tot un conjunt de documents a format electrònic (sol·licituds, subvencions). Es va desenvolupar l'eina eCompulsa i es van reaprofitar els escàners Fujitsu. Va ser un projecte pioner dins l'àmbit de la Generalitat, ja que encara no existia un criteri corporatiu. Consideren com un element clau saber identificar quins documents són els que caldrà digitalitzar, que no han de ser tots els que componen l'expedient. Aquesta tasca la tenen assignada les pròpies unitats productores.

Empar Costa (arxivera de l'Ajuntament de Manlleu)

El model d'administració electrònica de Manlleu.

A través d'una solució de mercat, ESPUBLICO, han fet integracions amb diverses eines del Consorci AOC, com ara l'eina de notificacions, la de registre telemàtic i el propi gestor d'expedients. La documentació es digitalitza des del principi del procés, fent còpia autèntica i afegint les metadades que marca l'ENI. La solució d'arxiu digital permet fer préstecs, avaluació documental, etc., i també està integrada amb el gestor documental. Els documents es guarden en format pdf/a, per permetre'n la durabilitat. Finalment els documents són enviats a la solució d'arxiu definitiu del Consorci AOC, iArxiu, que mantindrà les signatures i farà els reseguirats corresponents.

Raimon Nualart (Consorci AOC)

Serveis DESA'L i iArxiu.

Mostra les solucions del Consorci: DESAL com a gestor de la documentació que es troba en fase de tramitació, i iArxiu com a solució d'arxiu definitiu.

Ambdues eines estan totalment integrades, de manera que des de DESAL s'envien els documents a iArxiu quan arriba el moment de l'arxivat definitiu.

S-PERDURA és una altra solució complementària que, mitjançant la plataforma de serveis de validació (PSIS), és quina la validesa a les signatures dels documents.

Oficina Virtual Atenció Ciutadana (OVAC) de l'Ajuntament de Barcelona

Francesc Bert (CISCO Catalunya), Eduard Martín (Ajuntament de Barcelona)

Objectiu de la sessió: Exposar el projecte d'implantació de l'Oficina Virtual d'Atenció Ciutadana de l'Ajuntament de Barcelona

Eduard Martín

L'Oficina Virtual d'Atenció Ciutadana (OVAC) és un *quiosc* dotat de diferents tecnologies (videoconferència, pantalla tàctil, càmera zenital, tauleta per a signatura electrònica, impressora) que permet al ciutadà interactuar en temps real, amb personal municipal d'atenció ciutadana per fer alguns tràmits bàsics amb l'Ajuntament de Barcelona.

El projecte es va presentar a febrer de 2013 i actualment el quiosc està ubicat al centre social de la Marina de Port del Districte Sants-Montjuïc de Barcelona, amb previsió d'expansió a altres espais, com mercats.

L'OVAC forma part del pla estratègic de desenvolupament TIC de l'Ajuntament anomenat MESSI i basat en cinc eixos (*M-Mobilitat, E- eAdministració, S-Smart city, S-Sistemes Avançats d'Informació i I-Innovació*).

En el cas de l'OVAC es compleix amb l'eix de *Mobilitat* perquè el projecte es combina amb canals mòbils i properament incorporarà el projecte d'identitat mòbil, l'eix d'*eAdministració* perquè contribueix a l'impuls del govern digital i la participació, l'eix de *Smart City* perquè forma part d'un repte de transformació dels serveis bàsics oferts als ciutadans barcelonins per millorar la qualitat de vida, l'eix de *Sistemes Avançats d'Informació* perquè incorporà nous canals amb l'objectiu d'eliminar el paper i, finalment, l'eix d'*Innovació* perquè combina diferents tecnologies.

Els objectius del projecte han estat:

- Apropar la relació entre administració-ciutadania
- Establir noves formes de comunicació amb la ciutadania
- Reduir els costos (assenyalar que no es pretén substituir els canals presencials i tradicionals com són les OAC, sinó crear nous espais d'atenció en zones no centrals)
- Arribar a més ciutadans i reduir la inversió
- Demostrar que la col·laboració pública i privada és possible (no ha suposat cap cost per a l'Ajuntament a través de la col·laboració amb CISCO)

Finalment, es destaca el nivell elevat de satisfacció dels usuaris de l'OVAC que ho consideren àgil i útil per tramitar amb l'Ajuntament.

Francesc Bert

Innovació que suposa el model conceptual de l'OVAC: si bé la tecnologia no és innovadora, sí que ho ha estat la combinació de les tecnologies emprades i la usabilitat.

Solucions avançades en el govern IT. Nou model de govern TIC de la Generalitat de Catalunya

Moderador: Sergio Antolín, (Capgemini)

Context: l'empresa Capgemini participa en un projecte de transformació del model de govern de les TIC amb CTTI, per obtenir els millors serveis per part de l'Administració.

Generalment, amb l'objectiu de millorar la qualitat dels seus serveis TIC, les organitzacions, i en especial les administracions públiques, proven diferents tipus de contractes d'externalització que, si no es fa de manera controlada, causa la descentralització dels serveis TIC, dispersió i, a mig termini, obsolescència tecnològica. Aquests riscos forcen a un canvi en el model de govern de les TIC, introduint el paper de l'integrador de serveis.

El rol d'integrador de serveis, que Capgemini juga amb CTTI, ajuda a coordinar i unificar el canals amb els diferents proveïdors d'un ens, i ofereix mesures de la qualitat que ofereixen.

Aquest rol ha d'estar necessàriament suportat per una arquitectura integrada d'eines que impulsin l'automatització.

L'ens haurà de decidir quines funcions es poden delegar a la empresa integradora de serveis i quines no.

Tant el client com els proveïdors es veuen beneficiats gràcies a la transparència i eficiència d'aquest model.

GIS Intranet: portal de la informació geogràfica interna de l'Ajuntament

David Comas (Nexus Geografics), Maria Josep Rodríguez (Ajuntament de Lloret de Mar)

Objectiu de la sessió: Els ajuntaments disposen d'una important riquesa de dades sobre les activitats que tenen lloc en el seu territori i la majoria tenen un fort component de geolocalització. El mapa és una eina natural per representar, explicar i comunicar moltes d'aquestes dades. Molts ajuntaments, com el de Lloret de Mar, ho estan fent des de fa bastants anys amb Sistemes d'Informació Geogràfica, amb GIS intranet: una eina per descobrir les bases de dades municipals des del mapa, d'una manera natural i senzilla, amb cercadors, llistats, per a tot tipus d'usuari.

NexusGeografics:

- Ús de les dades pertanyents a:
 - o La informació geogràfica municipal
 - o La base topogràfica

- El carrer
 - La fotografia aèria
 - El planejament urbanístic
 - El cadastre
 - El medi ambient
 - Les xarxes de serveis
- Permet consultar geogràficament les bases de dades municipals de:
- Cadastre
 - Expedient
 - Padró d'habitants
 - Llicències d'obres
 - Guals
 - Activitats

Ajuntament de Lloret:

- Cas pràctic d'ús de NexusGeofrafics. El sistema d'informació geogràfica s'integra amb el sistema de gestió d'expedients de l'Ajuntament. Des del mapa es pot consultar les dades de gestió de l'Ajuntament esmentades.

Innovació pública. Els temes clau

Xavier Marcet, Lead To Change

La innovació serveix per crear valor públic, assegurava Marcet. A l'Administració hem d'aprendre a fer més estratègia amb menys planificació. Quan el món canvia més de pressa que la capacitat de planificació, cal estratègia.

El format del procés de gestió és diferent. No tot té per què ser nou.

Segons Marcet, les organitzacions estan dissenyades per a les certes, no per a les innovacions. El joc cultural està servit.

Els reptes són:

- La personalització dels serveis
- Guanyar agilitat, desburocratització
- Operativitat de l'*open data*
- Incentivar la creació de valor públic més enllà de l'Administració (innovació social)

Per al ponent, no hi ha innovació sense risc (la innovació a l'Administració és com jugar a pòquer amb les regles dels escacs). Cal un risc responsable, ja que gestionem diner públic.

El joc polític permet el fracàs. Les administracions innovadores ho han fet i tenen els diners per afrontar els fracassos, ja que els guanys quan l'encertes són molt superiors.

Serem capaços d'acabar amb les proves pilot? D'acabar amb el *benchmarking*?, es preguntava Marcet. Per què hem de comprovar si s'ha dut a terme un servei semblant al món si el que volem és fer una innovació disruptiva? De tot això no en sortirà res de nou.

Les idees tenen un valor relatiu. El camí s'ha de fer de fonts d'inspiració noves. El repte està en escalar i impactar.

Cal observar els ciutadans més que preguntar i generar prototips, sentenciava.

No s'han de tenir illes de creativitat, sinó cultura creativa i innovadora. Si no hi ha lideratge no hi ha risc i aleshores només hi ha innovació incremental.

Davant dels nous escenaris: biotecnologia, *big data*, nanotecnologia, sostenibilitat, paradigma demogràfic (viure més de 100 anys) tot s'ha de repensar.

Artur Serra, Fundació i2cat

Serra es plantejava si és possible la innovació pública. Fa 40 anys que hi ha la narrativa de l'emprenedor, deia. Internet va ser inventada per buròcrates el 1973 (innovadors públics). La mare d'internet és l'Agència de Projectes Avançats en Defensa. Quan en un país perilla el seu lideratge aposta per la innovació radical.

El sector públic fa de pont entre el sector acadèmic i el sector empresarial.

El govern americà ha jugat un paper fonamental per a la innovació als EUA, contràriament al que es creu (que són les empreses i el lliure mercat els propulsors de les innovacions).

Segons Serra, ara comencen a proliferar a les administracions el perfil dels *chief innovation officers*. Poden innovar els funcionaris? A Catalunya n'hi ha 300.000 de les diferents administracions. És la gran oportunitat per canviar el model d'estat. Model emprenedor, que transformi l'Administració pública. El ciutadà com a innovador públic (*líving labs, coworking, fablabs...*).

El ponent va recomanar la lectura del llibre *The Entrepreneurial State* de Mariana Marzzucato.

Carlos Guadián, Autoritas Consulting

No hem d'aplicar capes tecnològiques al que ja tenim, assegura Guadián.

Sovint la innovació al sector públic es concep internament com un luxe o una càrrega addicional.

Hi ha més de 100 blogs a Espanya sobre innovació pública (esmenta XIP, Novagob, Administraciones en Red, etc.).

Al seu parer, cal la col·laboració pública i privada (serveis públics patrocinats com les càtedres, serveis mèdics, etc.) i va explicar que a França es consulta la ciutadania per simplificar els procediments.

Josep Maria Miró, Estratègia i Innovació de l'Ajuntament de Barcelona

Per a Miró, l'Administració té l'obligació d'innovar, té el deure perquè gestiona diners públics i ha de mirar de fer millors serveis i més eficients.

El valor social, el bé públic per al ciutadà és a tot arreu. L'Administració crea bé social, però també les entitats i les empreses.

Va fer esment a no perdre l'oportunitat que tenim de coproduir serveis i va posar com a exemple el projecte Vincles: contra la solitud de les persones velles a la ciutat de Barcelona. Vincles proposa coproducció de serveis entre familiars, veïns i cercle de confiança de les persones grans, enfortir-lo i fer-lo des de l'Ajuntament de Barcelona.

Opina que la innovació encara està massa dominada per tecnòlegs. Per innovar socialment ho podem fer entre tots. Calen espais de coproducció.

Sobre el biaix tecnològic. S'ha de mirar si es canvia la vida de la gent i posar-ho al seu escritini.

Miró va sentenciar que necessitem més gent intraemprenedora si volem que sorgeixin projectes disruptius.

Reptes de la ciberseguretat en l'Administració Pública Catalana: principals tendències, riscos i amenaces

Context: en el món digital, on la informació s'allotja i viatja entre varietat de dispositius i infraestructures tecnològiques, les administracions públiques, especialment, afronten el repte de garantir la integritat, disponibilitat i confidencialitat de la informació dels seus ciutadans i clients enfront una creixent tipologia d'amenaces i riscos.

Tomàs Roy (CESICAT)

- Cal preservar la integritat, confidencialitat i disponibilitat de la informació de ciutadans i clients enfront d'una creixent tipologia d'amenaces i riscos. Ja no es pot ser reactiu a aquestes amenaces.
- Les principals amenaces són de caràcter operatiu o normatiu .
- Entre les amenaces operatives trobem, principalment, l'ús de codi maliciós, atacs de denegació de servei i compromisos automatitzats de pàgines. L'ús de codi maliciós és el que més incidents de seguretat provoca, i amb l'ús d'un antivirus no n'hi ha prou com a protecció.
- El ponent explica amb detall el cas del RAMSONWARE com a codi maliciós que xifra les dades dels usuaris infectats i demana un rescat per alliberar-les. Com a cas d'atac de denegació de serveis distribuït es mostra el patit per la Generalitat de Catalunya durant la jornada del 9N.
- Pel que fa a amenaces normatives, tot i que complir amb la legislació no implica necessàriament una major seguretat, sí que caldria amb normes com la LOPD i ENS per garantir els drets dels ciutadans i per crear cultura de seguretat.
- Cal sensibilitzar de la importància de la seguretat en el món digital i apostar per la monitorització.

Infoparticipa, eines per a la millora de la transparència als webs dels ajuntaments.

Amparo Moreno Sardà (Universitat Autònoma de Barcelona)

Presentació de l'eina [mapainfoparticipa](#) liderat pel Laboratori de Periodisme i Comunicació per a la Ciutadania Plural, Universitat Autònoma de Barcelona. Han avaluat la informació que publiquen les administracions locals als seu webs. Apliquen la transparència al terreny periodístic perquè el ciutadà pugui avaluar l'acció de govern i trencar la tendència a la propaganda de les oficines de premsa dels ajuntaments. Infoparticipa és un eina per obligar als responsables polítics a donar informació de la seva feina. És important remarcar que aquesta iniciativa és prèvia a la Llei de Transparència.

41 preguntes bàsiques sobre qui són els representants polítics, com gestionen els recursos col·lectius, com informen de la gestió i quines eines proporcionen per a la participació ciutadana. S'organitza la informació de forma qualitativa, les respostes sols poden ser sí o no, es fa una fitxa per municipi i es pondera una nota. En l'actualitat s'està fent la tercera onada d'avaluacions i al 2012, per esperonar les administracions, es va crear el [segell infoparticipa](#).

Debat:

- L'Ajuntament de Girona té una nota del 100% i publiquen tant el Pla de Govern com el Pla d'Execució, però el nombre de visites és molt baix.
- Amparo Moreno argumenta que es necessita temps per "canviar de xip" i que s'ha de canviar propaganda per informació.

Simplificant l'e-administració: el model de la Diputació de Lleida

Maria Antònia Pubill (Diputació de Lleida), David Sánchez (ABSIS)

Objectiu: exposar el projecte d'implantació de l'e-administració als municipis als quals presta assistència la Diputació de Lleida.

Maria Antònia Pubill

La Diputació de Lleida ha fet una ferma aposta per les noves tecnologies en els dos-cents municipis que presten suport.

L'objectiu de la Diputació es donar serveis als ens locals incloent l'actualització i implantació de noves tecnologies, estratègia que s'ha materialitzat en un full de ruta que es va iniciar l'any 1989 amb la implantació de l'OAGRTL per a la gestió i recaptació de tributs locals per delegació dels ajuntaments i altres amb fites com:

- Implantació del programari de comptabilitat CGAP d'ABSIS a tots els municipis (1992)
- Gestió pròpia del padró d'habitants (2000)
- Implantació de la plataforma de gestió d'expedients GWIN d'ABSIS i el catàleg de procediments (2008)
- Posada en marxa de la solució SIMPLIFICA amb registre d'E/S i amb previsió d'integració al Registre Unificat del Consorci AOC, així com la implantació de la solució de facturació electrònica ABSFACT d'ABSIS (any 2014)

- Implantació de les eines Consultor Online Plus (base de dades amb continguts legals, jurídica i procedimentals) i el Consultor SIMPLIFICA (any 2015).

La implantació del Consultor SIMPLIFICA forma part d'un nou model de gestió simplificada que es tradueix amb la posada en marxa als ens locals d'una plataforma d'e-administració completa que els permet la gestió sense papers de tots els procediments administratius. Aquesta solució també ofereix un catàleg de procediments i plantilles amb l'encàrrec del seu manteniment a un *partner* editorial i, d'altra banda, la possibilitat de fer servir una metodologia d'implantació que permeti l'ús de la plataforma per tramitar amb qualsevol expedient.

Com a conclusió, els permet fer una administració més fàcil, pròpera i eficient als ciutadans.

David Sánchez

Presenta la solució Consultor SIMPLIFICA de Wolters Kluwer, com a plataforma d'e-administració en núvol que s'adapta a l'organització i permet una gestió completa dels assumptes presentats pels ciutadans a l'Administració. D'altra banda, explica com l'eina permet la implantació dels expedients a totes les àrees de la organització contribueix a la seva modernització.

Com a característiques de la solució es destaca:

- Possibilitat de gestió del cicle de vida complet de l'expedient i el document electrònic.
- Incorpora el mòdul de tramitació d'expedients, registre d'entrada i sortides, registre de Decrets, notificacions, repositori segur de documents, validació de documents, portesignatures d'escriptori i seu electrònica amb carpeta ciutadana, perfil de contractant o tauler d'anuncis, entre altres.
- Eina integrable i interoperable amb els serveis del Consorci AOC (enotum, plataforma de serveis de contractació pública, seu-e, etauler).

Finalment, es destaca com l'ús de l'eina possibilita a les administracions l'estalvi i racionalització:

- Afegeix control i centralització permetent compartir els expedients i documents de forma controlada.
- Facilita la recerca i localització dels expedients i documents gestionats.
- Estalvi de paper.
- Permet donar un atenció ciutadana multicanal segura i àgil.

Evolució en els models de relació amb els ciutadans en el projecte Canal Salut

Cristina Ribas (HP)

Objectiu de la sessió: explicar les novetats del Canal Salut.

Rosa Bosch (Generalitat de Catalunya)

Explica que el Canal salut és una xarxa multicanal, conformat per Catsalut Respon, Carpeta Personal de Salut, el [portal web](#), el xat, etc.)

La plataforma CanalSalut està endreçada per públic objectiu, de manera que es separa la informació adreçada a ciutadans de l'adreçada a professionals. A més, també hi ha continguts específics per a públics específics (informació sobre drogues per a joves, per exemple).

Dins el projecte també n'hi ha un d'OpenData, a través d'un observatori que treballa amb les dades que genera una eina de Business Intelligence.

Els usuaris reben informació actualitzada, de forma segmentada, a través de butlletins periòdics.

Actualment està en fase pilot el projecte Canal Salut 2.0, on el professional i el pacient estan a un mateix nivell i interactuen directament a través de les eines del portal.

S'ha produït una millora considerable en l'eficiència de la gestió de la salut.

Raúl Garcia (HP)

Explica l'acord que es va fer amb la Universitat de Girona (UdG) per crear CIMA, que és qui gestiona els 22 portals i les 270 aplicacions que conformen Canal Salut, entre altres projectes, amb personal d'HP i també de l'UdG.

Inauguració del Congrés

Felip Puig, conseller d'Empresa i Ocupació

Puig va exposar que cal pensar nous models de governança. El sector públic continuarà sent un sector clau (emprenedor-regulador; Administració-ciutadania).

L'Administració digital ha de ser una oportunitat per fer noves maneres de govern. El nou model TIC implica una transformació radical d'Administració: moderna, competitiva i al servei dels ciutadans (factura electrònica, t-mobilitat, expedient de salut pública, smartCat).

La tecnologia no és neutra, va dir. Ha d'estar al servei del nostre país. Cada país té els seus valors, no es poden exportar projectes sense adaptar-los a la nostra realitat.

Ponència magistral «To e or not to e?»

Linar Viik
Guru d'internet d'Estònia

Viik va explicar què vol dir per a ell e: usar la tecnologia per assolir les nostres objectius més de pressa i de manera més sostenible. Cal tenir present que Estònia és un país nou, va guanyar la independència el 1992.

Pensa que construïm fronteres artificials quan no n'hi ha, només és la manera d'usar la tecnologia.

El model d'innovació d'Estònia es basa en eines accessibles i que serveixin per al propòsit.

La innovació és com implementar les idees i el que aprens quan les implementes. Si fas una cosa que no ha fet mai ningú el més provable és que t'equivoquis, però n'aprendràs molt. Tornar a començar no és suficient. Cal *upgrade* (actualitzar) per millorar.

Quan algú fa alguna cosa nova i s'equivoca, assegura, si ho fa per a tu i demanes disculpes, la gent les accepta. Sempre es toleren més les coses nostres que les imposades per altres (en el context del naixement de la nova Estònia després de la independència).

En un país petit com Estònia, Viik assegura que Internet et fa gran perquè és l'accés al coneixement del món.

El que et va portar aquí, no et durà allà, deia. La tecnologia canvia contínuament (PC, internet, tauletes, BYD...).

L'accés a internet com a dret humà a Estònia. El govern també funciona amb el *bring your own device* (BYD). No pots predicar si no ho practiques. El govern és el primer a donar exemple.

Viik aposta per pensar en obert, desenvolupar amb focus i lliurar de pressa. La majoria de projectes de què parla s'han implementat de manera molt ràpida, per exemple l'oficina sense papers. És la mostra d'un país que comença de nou i de manera diferent.

Com a conclusió final, Viik sentenciava: **Només es pot aprendre dels errors, cal incidir en la cultura de tota l'organització i cal tenir visió d'on vols anar o qui vols ser** (actiu més gran).

Governança i gestió del canvi

Carles Ramió, catedràtic de ciència política i de l'administració a la UPF

Ramió va parlar del model d'intel·ligència institucional. El mercat privat té intel·ligència, l'Administració encara ho ha d'acreditar, va assegurar.

Millorem el *front office*, però la cuina no ens acaba de funcionar, explicava. L'Administració sempre tindrà característiques burocràtiques.

Segons Ramió, primer cal millorar el *back office* per millorar després els serveis dels ciutadans. I també calen valors.

Tenim sistemes tecnològics molt sofisticats i en canvi tenim organitzacions molt poc innovadores.

Està bé apoderar els ciutadans, però cal algú que pivoti i miri per al bé comú.

Cal treball en valors. No només de codis deontològics. Valors a partir de la cultura pròpia. El canvi de cultura institucional només es pot fer amb aquest canvi de valors.

Alexander Heichlinger, Institut Europeu d'Administració Pública de Barcelona

Recomanacions sobre estratègies de govern digital: <http://oe.cd/DigGovRec>
Observatori d'Innovació del Sector Públic: <http://oe.cd/opsi>

Mila Gascó

Un exemple del canvi de valors és que fa anys s'aconsellava protegir les dades de les administracions i actualment és tot el contrari.

Mobilitat i SmartCity (SC) a l'administració local

Cristina Blanxer (IMPALA Network), Carmen Lavado (Ajuntament de Gavà)

Objectiu de la sessió: explicar l'experiència de la implementació d'experiències d'SmartCity a ajuntaments.

Cristina Blanxer

- El ciutadà actual és *Smart*, la ciutat ha d'adaptar-s'hi.
- Presenten el seu model d'SC en capes:
 - Infraestructures físiques: enllumenat, semàfors, fibra, ...
 - Xarxa multiservei i multipropòsit: internet
 - Nodes d'accés: wifi al carrer
 - Serveis: sensorització al carrer, connectivitat per aplicacions internes, internet ciutadà
- Requeriments:
 - Flexibilitat, que sigui escalable.
 - Disponibilitat. Bona qualitat de servei.
 - Seguretat.
- Possibilitats:
 - Sensorització de l'espai públic: soroll, humitat, temperatura,...
 - Aplicacions tradicionals: videovigilància, control d'accés a zones restringides...
 - Medició de tendències

Carmen Lavado

- Cas poc típic d'SC.
- Xarxa municipal de fibra que connecta les dependències municipals.
- Destaca les millores de la mobilitat pel treballador municipal. També teletreball.
- Un element clau és el certificat digital.

Conclusió: una bona gestió de l'Smartcity busca la vinculació del ciutadà amb la seva ciutat.

Design thinking als serveis públics. Cas pràctic de l'Ajuntament de Sant Quirze del Vallès

Marc Garcia (We Question Our Project), Itziar Pobes (We Question Our Project), Gemma Marmol (Cap oficina atenció ciutadana)

Objectiu: mostrar com l'Ajuntament de Sant Quirze a partir de l'èxit de la remodelació integral de l'oficina física d'atenció al ciutadà ha començat a integrar en el disseny dels seus projectes una metodologia de treball menys teòrica, més pràctica, més col·laborativa amb els empleats i focalitzada sobretot en els ciutadans. La intenció de la xerrada ha estat veure noves formes d'afrontar els projectes a l'Administració perquè aquests no fracassin quan siguin utilitzats per la ciutadania.

- L'ajuntament intenta aplicar una visió centrada en el ciutadà en tots els nous projectes. Un exemple en són:
 - La remodelació i nou funcionament de l'OAC.
 - La fusió de les àrees de Comunicació i l'Oficina d'Atenció al Ciutadà perquè tingui més sentit pel ciutadà.
 - Les accions per intentar aplicar-ho a altres àrees.
- Aquest enfocament que s'aplica sobretot a problemes complexos, es dota d'eines i processos aplicats ja en el camp del disseny (també conegut com a *Design Thinking*) i consisteix principalment a empatitzar amb els usuaris i l'experimentació, en especial amb prototips de diferent tipus i complexitat. En el redisseny de l'OAC van aplicar almenys 2 tipus de prototipatge, un amb peces de Lego i l'altre amb peces de cartró a mida real.
- Sembla que per ara els pocs serveis creats que integren aquesta metodologia gaudeixen d'una major acceptació i integració entre els empleats perquè han estat codissenyats amb ells.
- L'ús d'aquesta metodologia i eines redueix les probabilitats de fracàs dels serveis quan s'enfronten al món real. S'evita, per tant, refer-los de nou. Amb tot, no van presentar indicadors quantitius ni qualitius de la nova OAC.
- Es va fer un breu taller sobre una eina bàsica en el disseny de serveis, el Service Blueprint. És el mapa del servei vist des del punt de vista de l'usuari (passos, canals,) però també del BackOffice, que ajuda a tenir una visió integral de l'experiència del ciutadà i que pot servir per trobar-hi els punts dèbils així com innovar en parts dels processos.

Gestió Econòmica i Fiscalització amb signatura electrònica a l'Ajuntament de Sabadell

Moderador: **Ceferino Madero (AYTOS)**

Joan Romagosa (Ajuntament de Sabadell), Montserrat Soley (Ajuntament de Sabadell)

Objectiu de la sessió: explicar l'experiència de la implementació d'una plataforma de gestió electrònica de documents comptables integrada a l'Ajuntament de Sabadell.

Joan Romagosa (Escenari i Projecte):

- Dimensionament i objectius del projecte
 1. Implementació a l'Ajuntament i al seus Organismes Autònoms. Creació de centres gestors descentralitzats i formar-los.
 2. Sistemes de gestió administrativa i gestió financera integrats.
 3. Integració de la factura electrònica

- Projecte escollit FIRMADOC BPM d'Aytos i per implementar en dos fases.
 1. En una primera fase s'aborda:
 - Despesa pressupostària
 - Passar dels circuits papers a digitals
 - No implementar millores en el procediment
 2. En la segona fase (pendent)
 - Despesa no pressupostària
 - Millores del circuit
 - Integració amb l'expedient electrònic de contractació menor
 3. Montserrat Soley (Implementació):
 - Implementació: anàlisi del circuits de comptabilitat. I Parametrització dels Centres Gestors: els centres gestors són diversos (mida, forma de treballar, fluxos, etc.).
 - Formació i *Canvi de xip*
 1. Les coses s'han de modificar de com es feien. Com exemple, s'ha posat que les factures arriben en paper i les han de registrar i després es redigiran.
 2. El circuit i l'ordre és inalterable és inalterable. Les signatures han de seguir l'ordre: en una ordre de pagament; primer signa el tesorero, després l'interventor; i finalment l'Alcalde.

Joan Romagosa (Fiscalització Prèvia i aspectes a tenir en compte):

- La Fiscalització prèvia de l'Ajuntament és limitada i bàsicament el que fa és controlar i validar el procés; el resultat és favorable o amb observacions (no hi ha previst el reparament).
- Destacar dues incidències problemàtiques:
 1. Recursos tècnics: necessitat de dotar tots els centres gestors de lectors i certificats i pantalles a la intervenció.
 2. Administració de sistemes: gestió d'usuaris, incidències fins arribar al col·lapse. El resultat ha estat la incorporació d'un tècnic de sistemes per controlar-ho.

Ceferino Madero i Joan Romagosa (fiscalització amb directe):

- L'interventor General ha realitzat una fiscalització en directe a través del mòbil i realitzant la signatura amb una T-CAT P instal·lada a l'aparell mòbil. Han mostrat com l'expedient ha estat fiscalitzat i ha passat el tràmit dins del sistema.

L'impacte de la mobilitat en el dia a dia: Connected Life

Eduard Contijoch, Mobile Business Development Manager

- Introdueix el concepte *Zero distance*: no esperar que l'usuari ens miri. Cal posar-nos al davant. Si no, no ens fa cas.
- Exemple Alemanya on per motius d'estalvi no hi ha, a moltes ciutats de -25.000hab., edificis públics. S'han substituït per centres mòbils que van pel territori (ex. Autobús). Estalvi en lloguer d'espais i menys personal.
- Molts exemples de possibilitats:
 - Maletes intel·ligents (informen on són, es poden vincular a bitllets i es queixen si les pugen a l'avió equivocadament, es poden portar a l'hotel directament, ...).

Model d'innovació de l'Ajuntament de Barcelona

Eduard Martín (Ajuntament de Barcelona)

Objectiu: Explicació del model d'innovació de l'Ajuntament de Barcelona.

- A l'Ajuntament hi ha un ecosistema d'innovació que tothom té interioritzat en el seu treball del dia a dia.
- Es valora el talent ciutadà i el talent intern de l'Ajuntament.
- Per promoure la innovació, es potencia: Talent, Mobilitat, SmartCity, Open Government, Creativitat, Disseny, Emprenedoria, Cultura i Creixement
- Cal molt de suport polític per apostar per la innovació.
- Diferenciem 4 blocs on aplicar la innovació:
 1. #people -> innovació social
 2. #urban -> innovació urbana
 3. #business-> innovació empresarial
 4. #government -> innovació a l'ajuntament
- La innovació s'ha de gestionar, ha de ser ordenada, a partir d'una estratègia, i dur-la a terme amb metodologia.

Serveis públics al mòbil: una realitat ben present

Ricard Mateu, responsable de Mobilitat del CTTI

Mateu va exposar que està canviant la realitat diària del consum de mitjans digitals. Ara estem en un punt de canvi constant.

El ciutadà canvia constantment la manera en què consumeix serveis digitals.

Tenim l'obligació de canviar i emmotllar-nos al canvi digital: canvi d'organització, de personal, de prestació de serveis.

Pensa que les petites coses ben enfocades poden donar molt bons resultats.

Cal entendre la ciutadania com aquell conjunt de gent que vol cocrear serveis i definir-los conjuntament amb l'Administració. Creu que la seva participació millora el servei ofert.

Joan Cornet, director del Centre de Competències en mHealth de la Fundació Mobile World Capital Barcelona

Cornet apuntava que la medicina ha canviat perquè tenim dades i evidències i perquè tenim el mitjà digital i mòbil. El mòbil és part de mi. Per què no ho usem per a la salut?

El pont entre salut i la tecnologia i la innovació: la tecnologia mòbil és disruptiva. Trenca els esquemes. Ens apodera. És la meua salut. ***Si jo tinc informació, jo puc ser agent de salut.***

Tenim a les mans aplicacions de prevenció, explicava. Formes de monitorar la nostra salut. El ciutadà és un agent més de salut.

Concrecions: les aplicacions de vacunes a punt de sortir (calendari vacunal dels fills), Zero mothers die (control a distància de mares amb mòbils a l'Àfrica, el telèfon d'aquestes dones és de color rosa perquè l'home no els el prengui), 061.

Aquí es treballa en eines de prevenció, cor, salut mental, fàrmacs, pulmó. El 60 % de malalts crònics no pren la medicació. El mòbil recorda de prendre la pastilla.

Cal treballar amb la interoperabilitat, la identificació i la seguretat.

S'està treballant en Barcelona saludable, web [Mobile Health global](#) (web col·laborativa), [patientslikeme](#) web d'un pacient de fibromiàlgia que està educant els metges).

Estem canviant la forma en què treballem i vivim i ho fem entre tots.

Josep Pocerull, coordinador de l'Àrea de Promoció Econòmica i Innovació a Ajuntament de Mataró

Pocerull va exposar l'experiència innovadora del servei de WhatsApp per a l'atenció ciutadana (envien informació als ciutadans que la demanen a través d'etiquetes: farmàcies, autobusos, platges, temps...).

La innovació és aventura, deia. La ciutadania ho encaixa. Si li és útil canvia de tecnologia (ells van haver de canviar de WhatsApp a Telegram). No tenen tants usuaris però per a aquells als quals la informació és rellevant i necessària fan el canvi.

Va explicar que fins ara no han fet servir l'eina sense la petició d'informació per part dels usuaris. Ara es plantegen enviar informacions de l'Ajuntament i fer-ho servir com a eina *push*.

Finestreta Única Empresarial i tramitació d'activitats empresarials al món local d'acord amb la Directiva de Serveis

Anna Mas Vilella (Diputació de Barcelona), Ma. Dolores Triviño (Generalitat de Catalunya), Ferran Farriol (ConSORCI AOC)

Objectiu: explicar les solucions i serveis que ofereix Canal Empresa i el Consorci AOC per facilitar al món local la tramitació de les activitats empresarials en modalitat electrònica, sota el model jurídic de les ordenances tipus redactades des de Diputació de Barcelona, complint amb la Directiva de Serveis, i amb la visió simplificació i impuls dels règims de menor grau d'intervenció.

Ma. Dolores Triviño

El Canal Empresa és un gran contenidor d'informació per a les empreses que els permet informar-se de tràmits i gestions, planificar un negoci, conèixer com obtenir subvencions... I també tramitar electrònicament.

El Canal Empresa inclou un mapa de tràmits interadministratiu, que dona informació multicanal i de qualitat sobre tots els tràmits associats a la tramitació d'empreses.

Canal Empresa i la Finestreta Única Empresarial ha suposat la simplificació de molts tràmits, principalment de la Generalitat, però relacionat amb activitats, és el món local el que té una importància cabdal.

A través del Consorci AOC s'ha posat en marxa un servei integral de tramitació pel món local, (FUE Local) integrat amb Canal Empresa.

El servei FUE Local s'ofereix amb l'e-TRAM de l'AOC i s'integra també amb solucions pròpies i amb el mapa de tràmits interadministratius, que també s'ofereix als ajuntaments amb Marca Blanca des dels seus propis webs municipals.

Anna Mas Vilella

Al món local la tramitació d'activitats empresarials presenta una elevada complexitat normativa i disparitat de règims fent-ne complexa l'estandardització i simplificació.

La Directiva de Serveis del Mercat Interior (DSMI) suposa un vertader canvi de paradigma en la forma de tramitar les activitats, convertint en excepcionalitat els règim d'autorització i llicència.

L'actual normativa estatal i autonòmica és complexa i alhora amb moltes llacunes. Tots aquests aspectes són els que s'han treballat amb les ordenances tipus redactades per DIBA, que han servit de base dels treballs amb l'AOC.

La Diputació de Barcelona i el Consorci AOC han treballat plegats per a poder oferir unes cartes de servei i formularis de tramitació per a cada tràmit identificat, que segueixin els estàndards de les ordenances i garanteixin el compliment de la DSMI al món local.

Ferran Farriol Vilà

El servei de tramitació d'activitats empresarials (FUE Local) ofereix un conjunt de tràmits estàndards i homogenis als ajuntaments, dotant-los d'una solució de tramitació estàndard (e-TRAM), i la corresponent connexió amb el servei Canal Empresa.

El servei FUE Local no és una solució purament tecnològica, sinó que també té una base de transformació (gestió del canvi) i jurídica molt elevada. Els ajuntaments necessàriament l'hauran d'anar potenciant per avançar vers la simplificació i compliment de la DSMI.

El servei FUE local disposa de 18 tràmits amb les seves corresponents cartes de servei i formularis electrònics. Via e-TRAM la solució és claus en mà i ja està disponible a 14 ajuntaments.

Si un ajuntament no té aprovades les ordenances tipus també podrà entrar al servei via la nova modalitat (març 2015): "FUE Local modalitat activitats comercials". Constarà de 3 tràmits bàsics (Declaració de Responsable, Comunicació Prèvia i Comunicació Prèvia d'Obertura), servirà per al 75% de les activitats i donarà compliment a la DSMI.

Globalment el servei FUE Local ofereix als ajuntaments una major seguretat jurídica, una informació de qualitat i homogènia al territori, i una pràctica solució de tramitació.

La innovació: diferents perspectives, un àmbit per explorar en el sector públic

Ester Manzano, Altran

Hi ha diferents variables que entren en joc en la innovació en el govern digital:

- Administració ha fet una forta inversió en TIC que no ha tingut l'impacte que s'esperava.
- Cal més maduresa.

Què ens aporta el marc actual?

- Possibilitat de canviar enfocament.
- Necessitat de relacionar empleat públic i ciutadà.
- Nous escenaris d'actuació: transparència, *open data*...

El motor de la innovació són les persones; les eines només ens ajuden.

Joan Ras, Altran

Va parlar d'innovació oberta: expandir les fronteres de l'organització més enllà dels propis equips. Informació que hem de convertir en coneixement.

Principis de la innovació oberta:

- *Smart people tap into the world*
- *Profit from research by others*

- *Use most ideas*
 - *Trade IP*
- (H. Chesbrough: *Open Innovation*)

Així mateix, va afegir que hi ha diferents tipologies de comunitats d'innovació oberta: des de la generació d'idees fins a resultats compartits, selecció d'idees...

Exemples:

- Welfare Tech: millorar autonomia persones 3a edat a Dinamarca.
- Ajuntament de Sant Cugat: bústia d'idees en línia que obren fase d'ideació i ofereixen premis als clients.
- Innobaix: comunitats que obren procés d'innovació per afrontar reptes de la societat, d'empreses (Elisava, Mango...)
- Innogent a la Generalitat de Catalunya

Passes clau:

1. Estratègia
2. Enfocar reptes de la innovació
3. Estructurar la gestió de la innovació
4. *Stakeholders*
5. Cultura de la innovació
6. Activar xarxes: comunicació
7. Posar en marxa eines de valorització

Juliana Vilert, Departament de Governació

Marc del projecte: Pla de reforma de l'Administració de la Generalitat, que té 3 línies d'actuació, 9 principis i 9 eixos. L'eix 6 és innovació i talent i per impulsar-lo es va crear Innogent.

Àmbits:

- cultura organitzativa
- gestió de persones
- *host* organitzatiu

Sistemes innovadors. A partir de Jorge Wagensberg es fixen en l'elogi de 4 factors:

- interdisciplinarietat
- conversa
- crítica
- error

El lideratge és transferit a un grup: Innogent, en el qual participen els 12 departaments, persones de diferents disciplines.

Els objectius d'Innogent són:

- crear condicions per afavorir la innovació
- posar eines per implementar la innovació
- gestionar la innovació, el talent i el coneixement
- un pla de formació en innovació

La Innoteca és un primer producte en què es presenten experiències d'innovació a l'Administració de la Generalitat.

Agenda digital: Europa 2020

Moderador: Ignacio Soler

Jordi Puigneró, Josep Ramon Ferrer, Mario Alguacil

Objectius de l'Agenda digital 2020:

- Reducció taxa d'atur
- Increment de la inversió
- Increment en energies renovables
- Reducció taxa d'abandó universitari
- Reducció de la pobresa

Es defineixen 3 grans línies de treball:

- Creixement intel·ligent
 - Accés finançament
 - Joves en moviment (...)
- Creixements sostenibles
 - Impuls renovables
 - Accés de les PYMES a mercat amb competència global
- Taxes d'atur
 - Definició de nous perfils i nous llocs de treball
 - Creació plataforma contra la pobresa

Jordi Puigneró

Tuit: Catalunya: Territori intel·ligent de referència.

Tuit: Ser SmartCity no es una oportunitat, sinó una necessitat.

Tuit: Els recursos que surten de la intel·ligència, traslladar-los a accions/polítiques socials.

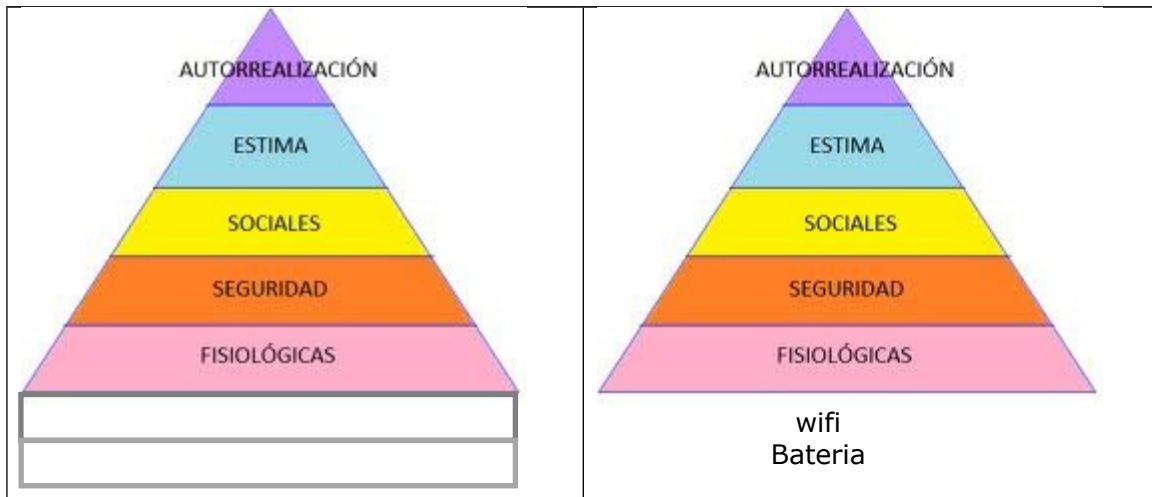
Ciutats intel·ligents són aquelles que mesuren. Tenir informació permet prendre decisions.

El ciutadà, cada cop més, participa sobre com funciona la ciutat.

Tuit: Les 10 societats mes "poblades": Xina, India, Facebook, Tencent, WhatsApp, EEUU, Google+, Indonesia, LinkedIn, Twitter

Piràmide de Maslow:

Abans	Ara
-------	-----



Estratègia de la Generalitat de Catalunya:

- Digitalitzar
 - Securitzar
 - Enxarxar
- CATALUNYA

D'SmartCity -> SmartRegion -> SmartCAT

Tuit: Es necessiten sensors per captar informació. Aquests sensors poden ser els ciutadans.

Tuit: Catalunya serà *smart* o no serà.

- Conceptes Smart:
 - SmartLand: plataformes tecnològiques que ajuden a la presa de decisions
 - SmartEconomy: afecten a la competitivitat
 - SmartGovernment: afecten a les dades obertes
 - SmartCitizens: més presència dels ciutadans
- D'on provenen el recursos per fer front a aquests projectes:
 - Recursos propis
 - Recursos d'Europa
- La societat està canviant:
 - Mirem aquests canvis
 - Som els actors

Josep Ramon Ferrer

Visió Ajuntament de Barcelona:

- Com aprofitar la digitalització

- Com fer més fàcil la vida de la *nostra* gent
- Com ser capaços de generar creixement, inversions, talent,..

La versió del projecte *smartcity* de Barcelona és Barcelona 5.0: és la Barcelona dels propers 20 anys. No és un projecte tecnològic, sinó un model de ciutat autosuficient, sense renunciar al model de ciutat mediterrània.

Tuit: L'oportunitat no és només per a la ciutat de Barcelona, sinó per a tota l'àrea metropolitana.

El concepte de ciutat compatible que proposa Barcelona conté 22 programes per fer-ho: des de xarxes, govern obert, recollida escombraries...

Aquest model, és un model/concepte exportable a altres ciutats (petites o grans, d'aquí o de l'estranger).

Conclusions:

- Planificar model de ciutat
- Visió holística: 22 programes
- Lideratge
- La Barcelona del futur és la metròpoli
- Transformació de la ciutat no va de tecnologia. Es un somni social

Mario Alguacil

Respecte a la UE, l'Administració pública representa un 20%.

Programa CIP o el programa Horitzó2020 són exemples de programes que estan treballant en algunes de les línies plantejades a l'Agenda Digital 2020.

Tuit: Com es poden abordar programes de transparència si moltes vegades tenim problemes per saber on està la informació.

En les organitzacions, aquests projectes (open data,...) són projectes de molts recursos, de molta imaginació, de molt esforç,...Són projectes multidisciplinars. Per a aquests projectes, no només s'ha de mirar dins de l'ens, sinó que ara s'ha de mirar fora.

Conclusions (aspectes a tenir molt en compte):

- Governança
- Capital humà de les organitzacions
- Gestió i reutilització del coneixement
- Col·laboració pública-privada
- Compartició d'infraestructures
- Transició de productes TIC a serveis
- Interoperabilitat i seguretat
- Gestió de la presència i reputació a les xarxes

- Gestió intel·ligent del funcionament de les ciutats i les necessitats dels seus habitants

El facility management en les smart cities

Moderador: **Miquel Seriola (Rosmiman Software Corporation)**

Objectiu: explicar la implantació del producte Rosmiman a l'Ajuntament de Mataró.

Miquel Seriola

La solució de mercat que l'Ajuntament de Mataró ha escollit per gestionar els seus actius és Rosimiman Samrt Cities. Permet gestionar els recursos de l'Ajuntament a partir de la informació que recull. Permet gestionar les queixes i suggeriments dels usuaris, així com les alertes generades.

Des de la mateixa eina es poden gestionar els centres esportius, la via pública i els edificis municipals, de manera que es un estalvi destacable.

En el cas concret de l'Ajuntament de Mataró es gestiona tot el que fa referència als residus (incidències, rutes de recollida, s'exploten les dades via eina de geolocalització), la qual cosa permet optimitzar els recursos que s'hi esmercen.

Com a properes passes tenen planejat afegir sensors volumètrics en els contenidors que permetin conèixer si és òptim fer la recollida o no, així com integracions de l'eina amb *drones* o *Google glasses*, que permetin gestionar de millor forma les dades recollides.

Projecte de Contractació Pública Electrònica de Catalunya

Teresa Pitarch (Generalitat de Catalunya), Carles de Mena (Consorti AOC), Lluís Albert (LOCALRET), Marc Pifarré (Associació Catalana de Municipis)

Moderador: Carles de Mena

Teresa Pitarch

Exposa la solució en matèria de contractació pública electrònica de la Generalitat de Catalunya: la Plataforma de Serveis de Contractació Pública. Aquesta plataforma està conformada com a estructura de país, és a dir, no només per a la Generalitat sinó per a tots els ens del sector públic de Catalunya.

Carles de Mena

Explica els objectius de la plataforma així com els mòduls existents: perfil de contractant, subhasta electrònica i e-licita. N'explica les funcionalitats i mostra els indicadors de l'ús de la plataforma en els darrers anys (1.032 ens amb perfil de contractant, 30 subhastes electròniques realitzades al 2014 i més de 60 licitacions electròniques). Així mateix, exposa les novetats que es veuran reflectides en les directives europees.

Lluís Albert Just

Exposa les seves experiències quant a l'ús de la subhasta electrònica i l'estalvi obtingut amb l'ús d'aquesta eina.

Marc Pifarré

Fa una presentació de l'ACM i indica que disposa del CCDL (Consorti Català de Desenvolupament Local) com una eina de contractació. Mitjançant el CCDL han iniciat un acord marc i diverses compres, fent ús entre d'altres de la subhasta electrònica.

Com digitalitzar el 100% (o gairebé) de la gestió interna?

Montserrat Morera

1. Projectes significatius
2. Importància de la digitalització
3. Com

1. Digitalitzar la gestió interna i automatitzar processos de gestió interna incorporant el tractament dels documents.

Per què?

- Gestió per processos
- Gestió de documents i expedients electrònics
- Vinculació amb aplicacions habituals (gestió del pressupost, de compres...)

Morera va esmentar la gestió de processos: el catàleg de tipus de processos es classifica. El catàleg de processos inclou diferents dades (codi, denominació, tipus de registre) i enllaç amb e-arxiu. Per als registres i canals d'entrada hi ha una aplicació de gestió per processos.

Els documents queden desats en el procediment (amb signatura digital o escanejats). El desament de processos i comunicats facilita resoldre incidències, queixes i suggeriments del ciutadà via SMS o alertes *push*.

La gestió actual:

- facilita la informació i la transparència interna
- facilita l'elaboració del quadre de comandament
- és interoperable: la majoria dels tràmits amb altres administracions, però també amb els notaris, són interoperables
- notificació telemàtica
- factura electrònica genera el procés per poder-la conformar: e-fact
- registre telemàtic
- carpeta ciutadana: ciutadà pot consultar tots els tràmits que ha presentat. És important facilitar la identificació, sobretot de cara a mobilitat.
- Participació, dades obertes, indicadors de transparència

Treballar per processos és fonamental. Què cal tenir en compte?

- Tecnologia flexible i integrable, gestió d'arxius electrònica, signatura electrònica i identitat digital, interoperabilitat.
- Definició de processos: cal identificar tràmits
- Organització i recursos humans: equips de treball multidisciplinaris, personal tècnic qualificat, mar legal, informació jurídica i tecnològica
- Informació integrada: territori, persones, processos

Conclusions:

- treball en grup
- objectius estratègics i operatius de l'organització
- disposar de recursos bàsics
- incrementar col·laboració i projectes comuns

Humberto Amo, Ajuntament de Palamós

- Objectius tradicionals *workflows*
- Eines per aconseguir objectius

Palamós: 356 procediments + accions + variables + plantilles

Evolució dels sistemes digitals de tramitació:

- Del *workflow* al *docflow*
- Necessitat de flexibilització
- Interoperabilitat interna
- Interoperabilitat externa, EACAT
- Processos automàtics

Important:

- Definir la guia d'aplicacions i funcions.
- Qualsevol programa cal que tingui necessària integració, com a mínim, de gestor documental.
- Cal que el programari no condicioni l'evolució futura dels sistemes de tramitació electrònica.

Elisabeth Udina, BUI SI TOOLS SL

- El volum de l'entitat condiona el model (Manresa, 76.570 hab. # Palamós, 17.813 hab.)
- Digitalització, però, comporta canvi a l'organització.
- Hem eliminat el paper? A Manresa encara en queda i van iniciar la digitalització l'any 1986, el 1996 van canviar d'eina i el 2007 van tornar a

canviar d'eina, l'actual. A Palamós també hi ha encara paper, tot i que la digitalització és més moderna.

- El punt de partida dels ajuntaments és diferent, però sí que hi ha un suport comú de l'AOC. AOC ha fet un gran esforç per desplegar el canvi en ajuntaments molt petits (de menys de 5.000 habitants).

Governança de les administracions públiques

Ricardo Cavero, CIO de l'Ajuntament de Saragossa

Mai no hem vist cap polític que s'hagi presentat davant la ciutadania i hagi dit amb mètriques a les mans que s'havia equivocat en un projecte d'innovació, sentenciava Cavero.

La cocreació té un costat fosc. Influeix en l'ambició dels projectes. Els consensos fan que l'ambició dels projectes disminueixi.

Per fer projectes de modernització a les administracions hi ha dues maneres: gent que sigui com sigui volen introduir canvis i introduir canvis des de la base amb el suport polític, com a l'Ajuntament de Barcelona.

Eduard Gil, Direcció d'Organització i Sistemes de Sagessa

Gestió de la institucionalització del que s'ha canviat. Hi ha grans gestors del canvi perquè el canvi no s'estabilitza. Canviem constantment.

El problema en aquest país té més a veure amb temes polítics, opina. Hi ha incapacitat per estabilitzar els canvis, no es consoliden. No passem de la pantalla d'inici, segons ell.

Jordi Pericàs, director de Serveis de Tecnologies i Sistemes Corporatius de la Diputació de Barcelona

Pensa que hi ha Administració i punt, no pas e-Administració. Sempre hi ha hagut canvis i tothom ha intentat fer les coses el millor possible des de sempre. Sovint ens hem recolzat amb la tecnologia, ja en l'època romana es van inventar les clavegueres. Sempre hi ha hagut la voluntat de millorar.

Va parlar de 3 nivells de l'Administració:

- Governança: crea les condicions per dirigir
- Govern: dirigeix i pren decisions
- Administració: prestació de serveis, transversals (interoperabilitat), interns (*back office*) i externs (*front office*)

Governança: condicions perquè es pugui dirigir i prestar serveis bé. Hi ha 3 potes: *recerca d'eficiència*, *complicitat* (bon clima, indispensable per aconseguir alguna cosa); *regles del joc* (el marc jurídic, és el que justifica que estem fent bé les coses). A les empreses són els guanys. És indispensable l'aliança amb aquells que gestionen les normes (serveis jurídics) per a qualsevol procés de gestió del canvi, i *transparència i rendició de comptes* (si no ens acostumem a rendir comptes no es podrà dissenyar una bona governança).

Torn de preguntes:

- Cal crear un departament de govern obert? A Novagob diuen que potser primer s'haurien de crear i quan les organitzacions estiguin impregnades d'aquest ADN desaparèixer.
- De vegades els canvis no es consoliden perquè depenen de les persones que els lideren. Si aquestes marxen perden gas.
- A l'Ajuntament de Saragossa no s'ha formalitzat una àrea de transparència. S'ha traspasat al departament d'informàtica. (!?)
- Cal incorporar la transparència a la manera natural de treballar de tothom a l'Administració.
- Els interessats a canviar sempre són una minoria. Aquí no hi ha directius públics professionals i els càrrecs canvien sovint. No hi ha estabilitat per consolidar els canvis.
- Marc jurídic: un pot tenir intenció de canviar les coses però si no hi ha una norma jurídica no hi ha manera de fer-ho. Per exemple, la factura electrònica, ara el 100 % de les administracions ho compliran, però per llei. El tema de la transparència igual. No és suficient però és una condició important perquè els canvis tinguin lloc.
- D'altra banda, comenta Mila Gascó, la norma ens permet fer una gestió de mínims.
- Òrgans amb vocació de transitorietat per a transparència, govern obert... No de manera fixa a les estructures orgàniques.

22 de gener de 2015

Innovant (també) en el marc normatiu

Víctor Almonacid, Ajuntament d'Alzira

Emfatitza en el concepte *desobediència intel·ligent*, que diu que és el que impera.

"La llei no és el que era". WhatsApp, Instagram, Facebook són de Mark Zuckerberg, però també tenen en comú que quan ens hi donem d'alta acceptem la legislació en matèria de protecció de dades personals de l'Estat de Califòrnia.

Per Almonacid, hi ha un altre poder normatiu: els gegants de la xarxa.

Les normes de Twitter, en canvi, són normes pròpies i també s'hi apliquen drets territorials.

A més, a Espanya, el legislador està nerviós i darrerament genera moltes normes.

Per tant, hi ha una multiplicitat de poders normatius:

- dret internacional -> globalització
- dret comunitari
- dret estatal
- dret de la comunitat autònoma
- dret local: el dret més proper, defensa les ordenances municipals, que són la normativa més propera.

Avui dia les normes no són pràctiques ni útils, de vegades fins i tot són ineficaces. Segons Almonacid, cal dir-ho, cal aplicar-la i cal interpretar-la (que hauria de portar a *lege ferenda*).

També reivindica el sentit comú com a font de dret que, fins i tot, podria portar a la desobediència intel·ligent. P. e. la llei de racionalització de l'administració local aprovada l'any passat és inaplicable; està redactada únicament per economistes del Ministeri d'Hisenda. Qui sap de l'Administració local? Els tècnics de l'Administració local.

De vegades xoquem amb els procediments o les persones (sempre s'ha fet així): sentit comú. Cal tenir una actitud activa.

Exemple: una diputació el convida a una jornada; ell mira vols i en troba per 9,90€, però la diputació ha de tramitar un expedient per fer la contractació i, finalment, en paga 300€.

Un ajuntament que té problemes amb coloms compra esparvers (*gavilanes*) perquè es mengin els coloms i al mateix temps construeix colomars amb una ajuda que rep del Govern de l'Estat: contradictori.

Solucions:

- *lege ferenda*
- grups d'interès
- fer del sentit comú font principal del dret
- desprendre
- ser emprenedor
- improvisar

Xavier Uriós, cap dels Serveis Jurídics de la Generalitat de Catalunya

Llei 11/2007: signatura electrònica s'equipara a signatura manuscrita reconeguda.

Llei és lògica:

- sistema identificatiu
- arxiu
- notificacions
- registre
- signatura reconeguda

Administració electrònica és un concepte incorrecte, l'Administració és única, sigui on sigui.

Cal dotar d'instruments necessaris perquè el ciutadà es relacioni amb l'Administració. Com organitzar-se? Fonamental:

- Identificació (perill: suplantació). La suplantació també es produeix en paper i ningú no es planteja que l'empremta digital, perquè una persona no sap escriure, no correspongui a la persona que diu ser.
- Arxivament de documents. Cal que quedi constància del que s'ha fet que permeti adequar l'existència del procés. Hi ha normes clares i tècnica en constant evolució. Decret 56/2009 de la Generalitat sobre procediment electrònic / Llei 26/2010. Modificació constant de la normativa arran de l'evolució tecnològica.
- L'arxivament ha de ser segur.
- Transparència i seguretat: *timestamping*.

- Obligatorietat de disposar de diferents mecanismes per accedir-hi (possibilitat de fer-lo presencialment, encara que funcionari hagi d'introduir informació electrònica). Cal superar la fractura digital.
- Anàlisi de riscos. Mitjans electrònics i Administració de justícia (Llei 28/2011):
 - o Règim transitori
 - o Objectius
 - o Mesures

Roger Cots, Ajuntament de Gavà

Parla del dret a saber: divinització dels poders públics -> procés de canvi
Origen: Suècia, 1766

1. 1a etapa: Freedom of Information Act 1966, a la sol·licitud no cal justificar interès, però hi ha moltes excepcions.
2. 2a etapa: Països de l'Est 1992, Unió Europea els obliga a aprovar lleis de transparència.
3. 3a etapa: Consell d'Europa 2009 -> dret subjectiu (Espanya no adherit i fins i tot contrari).
4. 4a etapa: *open data*, democràcia electrònica

Sobre la Llei 19/2013 diu que Espanya va ser el penúltim país a tenir llei de transparència. Hi ha sentències del Tribunal Europeu de Drets Humans que reconeixen el dret d'accés a la informació com un dret fonamental (moltes constitucions arreu del món el reconeixen).

Estat espanyol, NO. La llei de transparència és ordinària, no orgànica. Tot i això, doctrina majoritària vincula el dret amb els articles 105, 20 i 23 CE (STS 29.5.2012). La Llei 30/1992 no el concep com un dret fonamental ni com un dret subjectiu. La Llei 19/2013 modifica l'article 37 de la Llei 30/1992 i el fa un dret subjectiu, però no fonamental.

El CGPJ el 9.12.2014 no exigeix que sol·licitants d'informació pública s'identifiquin o motivin resolució.

La Llei 19/2014, de transparència catalana va molt més enllà que l'espanyola:

- Entrada en vigor:
 - o 6 mesos, llevat del dret d'accés a la informació pública
 - o títol II entra en vigor al cap d'un any (publicitat activa)
 - o CGDAIP: 4 mesos
- Aplicabilitat del règim d'ultraactivitat per les entitats locals: com que ara hi ha *vacatio legis*, cal inspirar-se en la llei de transparència.
- Nou dret d'accés a la informació pública
 - o Dret subjectiu
 - o Dret d'accés molt més ampli que a normativa espanyola:
 - No límit de procediment resolent
 - Interpretació restrictiva pel que fa als límits
 - o Mecanismes d'equilibri si hi ha col·lisió de drets: prèvia ponderació

Si hi ha més publicitat activa, hi ha més democràcia electrònica i menys dret d'accés.

Els secretaris d'ajuntaments són necessaris per desenvolupar la llei de transparència, però es necessita la transversalitat entre tots els actors.

Taller pràctic del reglament europeu EIDAS: identificació, autenticació i signatura electrònica

Context: el 23 de juliol del 2014 el Parlament Europeu i el Consell de la Unió Europea van aprovar el nou Reglament 910/2014 relatiu a la identificació electrònica i als serveis de confiança per les transaccions electròniques en el mercat interior, que substitueix tant la antiga Directiva 1999/93/CE i les lleis nacionals de signatura electrònica.

Nacho Alamillo (ASTREA)

El nou reglament té per objectiu reforçar la confiança en les transaccions electròniques a la unió, i implica un canvi de paradigma, ja que permet contractar a qualsevol proveïdor europeu que ofereixi els serveis descrits i compleixi amb els requisits establerts.

Desapareixen les lleis nacionals de signatura electrònica. El reglament serà de directa aplicació per tota Europa. Des del 23 de juliol del 2014 el reglament està aprovat, però la seva aplicació està suspesa fins a l'1 de juliol del 2016 per poder donar temps a complir amb els requeriments que s'estableixen.

Habilita als estats membre a exercir un fort control sobre els serveis descrits per garantir-ne la confiança regulatòria.

Els serveis de confiança descrits al reglament són:

- Identificació electrònica
- Signatura electrònica
- Segells electrònics
- Segells de temps
- Preservació electrònica de documents
- Notificació electrònica

Els serveis qualificats seran els que compleixin amb la normativa descrita i aprovada pel propi reglament a nivell europeu, i seran vàlids a tota la Unió. Els serveis no qualificats no tindran garantida la seva admissibilitat.

Es podran habilitar com a qualificats serveis de signatura electrònica centralitzats i en dispositius mòbils.

La qualificació serà una autorització administrativa que concedirà cada estat membre i que serà publicada en llistes de confiança. L'Estat no podrà afegir condicions addicionals, però serà el garant del compliment de les normes europees per part dels serveis descrits.

Les entitats que ofereixen serveis de confiança hauran de passar les normes que es defineixen a nivell europeu, demanar a un tercer una auditoria de conformitat i obtenir la qualificació per part de l'Estat.

Obrint dades: compartim coneixement, fem els governs més transparents i també generem negoci

Marta Cuesta, responsable d'Anàlisi de dades de l'Àrea de Planificació i Anàlisi de RH i Difusió, Governació

Sobre les dades d'ocupació pública (que hi ha a Dades obertes gencat) va dir que és el banc de dades é més usat per mitjans de comunicació, àmbit universitari...

S'ha reestructurat el 2014 amb més informació amb menys informes i el personal al servei de les administracions catalanes:

- Es redistribueix la informació: mes informació amb menys informes
- S'afegeixen notes metodològiques
- Afegeix una línia del temps que ajuda a la interpretació de les dades basant-se en els fets mes destacables- canvis de govern, crisis...- en cada moment.

Anàlisi de l'ocupació pública de gencat

Marc Garriga, desideDatum Data Company

Segons Garriga, les dades no depenen del context. No tenen propietat intel·lectual, com sí que en pot tenir la informació.

Va parlar també de transparència activa (publicació de dades de manera proactiva), passiva (la ciutadania té el dret a demanar informació) i col·laborativa.

Va alertar que la Llei de transparència és ben clara en matèria de sancions.

Garriga va apuntar alguns exemples per generar negoci a través de les dades obertes: Climate Insurance (previsió de problemes climàtics per a agricultors a l'hora de contractar assegurances), cafeteria de Boston (ofereix el temps de pas dels autobusos mentre la gent consumeix a l'establiment). Les dades obertes poden fer més eficients els negocis.

La nova directiva europea sobre dades, que encara no està transposada a la normativa d'aquí, estableix que les dades seran obertes per defecte.

Ignasi Labastida, Oficina de Difusió del Coneixement de la UB i projecte Creative Commons

La Universitat de Barcelona gasta en subscripcions a revistes i bases de dades uns 5 milions d'euros l'any. Labastida va explicar que s'està treballant perquè els investigadors deixin els seus treballs en obert. Cal poder reproduir el que fan els investigadors, no només poder-ho llegir.

És important que els investigadors ens donin les dades, va dir, no els resultats, per poder-les usar i millorar. Es treballa en aquesta línia sobretot en les investigacions finançades amb fons públics.

Es pot restringir per un temps l'accés als treballs, però les dades s'han d'alliberar perquè hi guanyem tots. Segons Labastida, abans el que hi havia era un monopoli sobre les dades. Amb aquestes dades es pot avançar molt més en la recerca.

Pensa que el paper del documentalista és fonamental perquè calen metadades. Hi ha d'haver formació en dades.

Les xarxes socials transformen la relació de governs i administracions amb la ciutadania

Mireia Mata (RocaSalvatella)

Va apuntar les 4 fases per a la transformació digital:

1. Digitalització de processos
2. Digitalització de punts de contacte: integració *on-off*
3. Disseny de producte i servei
4. Model de negoci

Pel que fa a l'ecosistema digital, es va dir que, en general, es pensa poc en l'usuari. És bàsic fer grans preguntes estratègiques abans d'obrir perfils a les xarxes: a qui ens dirigim? (segmentar), proposta de valor, quins espais ja existeixen?, quins recursos tenim (planificació editorial), mètriques i indicadors, formats creatius (més emocional, interactiu, prestació de serveis, no només informació).

Mata, de la consultora RocaSalvatella, especialitzada a ajudar les organitzacions a digitalitzar-se amb totes les conseqüències, va explicar els criteris i protocols aplicables a la comunicació digital i les xarxes socials. Es tracta d'un model molt pautat i definit.

Eva Asensio (UOC)

En el cas de la UOC, Asensio va dir que a les xarxes socials, es difonen missatges per implicar la comunitat que arriben més enllà que la mateixa comunitat. Es duen a terme iniciatives com concursos fotogràfics, es fa atenció als estudiants a Twitter i debats oberts tant a Twitter com a Facebook. La UOC té guia d'estil seguint el model de la de la Generalitat.

Joan Manuel Aldea (FGC)

Sobre la presència de Ferrocarrils de la Generalitat a les xarxes, es va concloure que el client ha acabat sent un actiu per a la millora del servei. Aldea va farcir l'explicació d'exemples pràctics de com una estratègia de comunicació a les xarxes socials ben definida els estava ajudant a integrar els seus clients en els processos de l'organització i, per tant, a millorar el seu catàleg de serveis.

Signatura manuscrita electrònica en documents de l'àmbit de la salut

Context: Projecte conjunt del TICSalut i l'empresa ValidatedId en l'ús de la signatura manuscrita digitalitzada en els consentiments informats d'un hospital.

Santi Casas (ValidatedId) i Jesus Berdún (TICSalut)

La signatura manuscrita encara és important en un món digitalitzat. Excepte al sector públic, els documents amb rellevància jurídica continuen sent en paper.

La signatura manuscrita que no està regulada com a tal.

La biometria haurà de donar evidències sobre la identitat del signatari, però també cal garantir la integritat del document per evitar-ne la falsificació.

L'empresa ValidatedId ofereix un model de *caixa negra* on, actuant com a tercers de confiança, donen garanties sobre el funcionament del sistema, la integritat del document i el lligam entre document i les dades biomètriques de la signatura manuscrita. Ha de ser bona, però no serà suficient. Caldrà garantir la integritat, cal evitar la falsificació. Tenen un model de caixa negra on les aplicacions d'una de les parts no poden intervenir en el procés de signatura.

La Fundació TICSalut ha portat a terme un projecte de signatura manuscrita digitalitzada de tràmits hospitalaris, posat en marxa a l'Hospital de Campdevàrol.

La plataforma ArcGIS com a suport del govern digital

Objectiu: experiència de l'Ajuntament de Manlleu amb eina ArcGIS.

Kevin Bidon-Chanal. Industry Manager Executive d'Administració Local d'Esri Espanya

Explica l'eina de l'empresa ESRI de geolocalització, anomenada ArcGIS. Aquesta eina permet gestionar els recursos a nivell geogràfic, unificant la informació de múltiples fonts i fent-la pública per a tota l'organització, permetent que sigui reutilitzable i visible des de qualsevol mena de dispositiu.

Les fonts de dades poden ser internes a *bigdata* i fins i tot es poden obtenir les dades en temps real.

Es creen mapes que les eines de Business Intelligence interpreten, de manera que l'ens segueix treballant amb les seves pròpies eines. Aquesta informació té moltes utilitats, per exemple per dotar de contingut el portal de transparència.

Eva Font. Ajuntament de Manlleu

És un ens prou madur en matèria d'administració electrònica. Es planteja com gestionar les dades que manega i sobretot vol cobrir les necessitats de publicar la informació i també la de conèixer en temps real què passa a la ciutat. S'aprofiten totes les dades que actualment ja gestionen i simplement es creen capes que es penjen a l'eina ArcGIS online.

Amb la implantació exitosa d'aquesta eina es poden prendre decisions amb criteris més empírics, així com complir amb la llei de transparència.

Transparència i govern obert

Ignasi Genovès, Generalitat de Catalunya

Segons Genovès, el Portal de la transparència, a partir del que enuncia la Llei 19/2014 de transparència, accés a la informació i bon govern, ha de ser un portal de país i això és un repte important. A més la Generalitat de Catalunya ha d'oferir assessorament a les administracions locals.

Karma Peiró, periodista, membre d'OKFN

Va preguntar si cal contacte del Govern amb les organitzacions i les entitats cíviques, va afegir Peiró.

Genovès va respondre que, en un primer estadi, no; sí després. La llei catalana és molt ambiciosa i ara mateix hem d'arribar a complir uns terminis (això ja seria un èxit), però estan oberts a aportacions de les entitats.

Sandra Lomas, Generalitat de Catalunya

Va parlar de transparència com a capacitador per prendre decisions en la vida política. El portal de transparència és capdavanter a l'Estat espanyol, però hi manca la participació, cal crear cultura organitzativa diferent de la que hem tingut fins ara, va afegir.

Estem en una societat que no està acostumada a pensar en la cosa pública. El portal de transparència i aquest mateix Congrés no han despertat l'interès dels mitjans de comunicació.

Cal un canvi cultural per dins. Hem digitalitzat processos, però no hem innovat res. Tot s'ha fet pensat des del punt de vista de l'Administració i no del ciutadà.

El repte del govern obert i la transparència és com s'articulen els mecanismes de participació. Si no existeixen s'han de fer.

Karma Peiró

Karma Peiró va mencionar algunes iniciatives de l'OKFN (Open Knowledge Foundation) com ara un concurs d'iniciatives ciutadanes amb dades obertes. També Open Data Census: grup de gent que avalua el que estan fent els governs. Demana 15 datasets iguals perquè la ciutadania estigui informada hi pugui participar. Va afegir que cal anar junts amb la ciutadania perquè sigui una veritable participació.

Genovès va apuntar que actualment el portal de dades obertes té 1.400 *datasets*. La societat civil ens ha d'ajudar a la col·laboració, però també amb la difusió del portal de dades obertes.

Peiró opina que el més complicat és aconseguir el compromís de la ciutadania; cal esforç triple.

Carles Agustí, Ajuntament de Barcelona

Per a Agustí, hi ha una demanda d'una altra manera de fer política, que es vegi més que fa per dins l'Administració. Cal pedagogia, explicar bé què es fa i la ciutadania també demana participar en allò que l'afecta més directament, afegia.

Per al ponent, no és sols una qüestió de transparència, no és solament ensenyar dades, sinó que es tracta d'una transformació interna. No s'hi val a posar un portal i ja està. És un canvi cultural global.

Genís Roca, RocaSalvatella

Genís Roca conclouïa que a Catalunya hi ha la convocatòria d'unes eleccions per al #27S, que seran diferents i més determinants que les hagudes fins ara.

Independentment del resultat de tot aquest procés, és innegable que pot significar una oportunitat per trencar amb velles maneres de funcionar i perquè Catalunya faci un salt qualitatiu com a país. Però, perquè sigui una realitat, no se'ns escapa que caldrà remoure moltes coses per avançar cap a aquesta democràcia més qualitativa que simbolitza el concepte govern obert.

Com podrem fer que Catalunya esdevingui el laboratori a Europa per a polítiques de govern obert on tinguin lloc tota mena d'actuacions d'innovació digital en les activitats i els processos de govern i administracions?

Per avançar en aquesta direcció, caldrà una estratègia que no se ceneixi als mandats polítics sinó que vagi més enllà. També un canvi cultural en la manera de dirigir: comptar amb la ciutadania i el conjunt d'actors públics (entitats, empreses, etc.). En aquest moment, Roca va fer al·lusió al concepte *ciudadà*, tan canviant actualment. I va reblar: com a ciudadà, "sóc d'on participo".

Compra Pública Innovadora

Rossana Alessandrello (AQuAS), Anna Majó (Barcelona Activa)

Rossana Alessandrello

Exposa que promouen l'adopció de CPI mitjançant el món local i en base als fons europeus. Els projectes europeus són compradors conjuntament amb *partners* europeus assolint, com a avantatge, l'adquisició de coneixement del que es fa a Europa. D'aquesta manera es creen *standards* a nivell de compra de salut de les administracions europees que fan que les empreses s'adeqüin a un mercat europeu.

Indica que el percentatge de compra d'innovació és molt pobre, d'aquí que la Unió Europea estigui donant suport i promocionant la CPI. No obstant això és conscient que hi ha compres que s'han de fer al moment, però d'altres són més a llarg termini i aquí és on es poden introduir els factors de la innovació. Per tal d'assolir-ho cal tenir presents 5 punts:

1. Avaluar les necessitats
2. Identificar el procediment a adoptar
3. Identificar els actors i treballar amb ells
4. Definir el procediment i executar
5. Avaluar-ho tot

Anna Majó

Assegura que la CPI afavoreix el sistema de compres. La compra pública és un 16% del PIB i per tant la innovació es pot introduir de la mateixa manera que es va fer amb la compra pública sostenible o la compra pública social (afegint clàusules medioambientals o clàusules socials als plecs de la licitació). Per tant, amb la innovació es pot fer el mateix.

Dues iniciatives de l'Ajuntament de Barcelona: el BCN Urban Lab i el [BCN Open Challenge](#). Ambdós projectes comparteixen objectius, però explica que el BCN Open Challenge es basa en 6 reptes: publicació reptes, crida internacional, selecció de propostes, comunicació del guanyador i implementació.

Solucions tecnològiques a l'àmbit *smart* per a projectes H2020 en el marc de l'Agenda Digital Europea

Carlos Hospital (Solucions), Rafael Bellido (Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat)

Objectiu de la sessió: explicar l'experiència de la implementació d'experiències d'SmartCity.

Carlos Hospital

- Tipus de solucions:
 - Per a ciutadans (pàrquings)
 - Per a empreses
 - Per al medi ambient (aigua, residus, ...)
 - Per a governs: gestió d'incidències urbanes, llum, ...
- Exemples de solucions per a governs:
 - Parades de bus intel·ligents
 - Passos de vianants
 - Recàrrega de vehicles-e
 - Vídeovigilància Smart
 - Consum elèctric: importants reduccions

Rafael Bellido

- Exposa experiència de l'Urban Lab
- Objectiu: reducció el 2020 del 20% d'emissió de CO2 (referent=1990).
- La solució implementada els permet:
 - Estalvis de +35% en consum elèctric.
 - Estalvis de +50% en manteniment.
 - Increment de les hores de vida útil .
 - Recuperació de la inversió inicial en 6-8 mesos.

Realitats i tendències de la identitat digital

Context: Explicació sobre l'estat de l'art en el món de la identificació i la signatura electrònica

Marc Giró y Xavier Tarrés (Firmaprofesional)

Marc Giró presenta un cronograma de l'evolució de la normativa des del 1999 fins a l'actualitat. El canvi pel que fa als mètodes d'autenticació i signatura s'està accelerant amb l'aprovació del nou reglament d'identificació i serveis de confiança.

El certificat digital és poc usable, però l'Administració potser no l'ha sabut implantar bé. S'ha d'aplicar quan és necessari i potser s'ha intentat aplicar sempre o s'ha intentat traslladar el model presencial a Internet. És útil i usable segons l'entorn en què es vulgui implantar.

Algunes alternatives que estan sorgint (Cl@ve) impliquen centralisme, distorsió del mercat i obligatorietat i no són desitjables.

Xavier Tarrés presenta la identitat digital com una extensió del certificat, és la manera que un ciutadà demostra qui és. El concepte de identitat s'ha obert més enllà del que és la signatura electrònica. Els serveis que configura el nou reglament

europèu sobre identificació i serveis de confiança, amb el volum a què arriba el grau de desenvolupament conviden a l'externalització dels serveis.

Per garantir la usabilitat i la seguretat cal dissenyar sistemes i continguts multinivell centrats en l'usuari i en les seves necessitats.

Transformant processos de negoci manuals amb signatures digitals. Ajuntament de Terrassa

Context: experiència de l'Ajuntament de Terrassa de signatura centralitzada personal.

Daniel Ros (Ajuntament de Terrassa) i Daniel Translateur (ARX)

ARX ofereix una plataforma, anomenada coSign, de signatura centralitzada que permet hostatjar certificats personals i usar-los en processos d'autenticació i signatura.

La solució està certificada Common Criteria EAL 4+ amb el perfil de protecció del nou Reglament eIDAS.

Dins del sistema, cada usuari disposa de la seva pròpia targeta virtual

L'Ajuntament de Terrassa l'any 2009 va iniciar un projecte de modernització i administració electrònica en què es va adquirir la plataforma. Actualment la tenen integrada amb ActiveDirectory del personal de l'ajuntament en alta disponibilitat.

500 empleats utilitzen l'eina entre regidors gerents i tècnics que tenen certificat digital.

Principalment s'utilitza per a la gestió de contractació, que es signa electrònicament de extrem a extrem. També s'utilitza per a autenticació.

L'ús d'una plataforma de signatura centralitzada implica una disminució de costos en targetes, en lectors de targetes... i en paper. Suposa un augment de l'eficiència, ja que els temps de gestió d'expedients es menor.

Es pot utilitzar des de dispositius mòbils.

Licitació electrònica en el sector públic, experiències, reptes i oportunitats

Montserrat Martínez (Ajuntament de Gavà), Joan Bosch (Ajuntament de Terrassa), Victor Almonacid (Ajuntament d'Alzira), Susana Alonso (Ajuntament de Gijón) i Siricio Ramírez (Universitat d'Almeria)

Moderador: José Luis Arístegui (VORTAL)

Susana Alonso explica que han apostat per una trajectòria de modernització de l'Ajuntament i per a l'eliminació del paper en els tràmits. Comencen al 2010.

Siricio Ramírez indica que al 2010-2011 s'implanta l'administració electrònica amb diversos tràmits electrònics sense una cobertura legal específica i acaba adoptant la plataforma de VORTAL.

Victor Almonacid explica que el seu ajuntament és punter en administració electrònica i que el seu pla de millora i innovació ja preveia l'administració electrònica. Van començar introduint l'ús de la factura electrònica per acabar adoptant la contractació pública electrònica.

Joan Bosch comenta que van començar al 2006 mitjançant l'ús de la subhasta electrònica a introduir-se al camp de l'administració electrònica. A finals de l'any passat es decideix utilitzar els mitjans electrònics en tots els procediments de contractació i que ho acabaran establint com a obligatori als plecs administratius.

Montserrat Martínez explica que ells comencen amb els contractes menors. Al 2011 estableixen un pla de modernització de l'ajuntament i que al 2014 culminen amb la creació d'una unitat de central de compres. Lloa els avantatges econòmics obtinguts (estalvi), però sobretot l'obertura a una major concurrència i participació en la seva contractació.

Els ponents expliquen per què es van decidir per la plataforma de VORTAL.

Martínez diu que per rapidesa a l'hora d'adaptar-s'hi, per agilitat. Per la base de dades de tercers que conté que amplia la concurrència.

Bosch diu que perquè és una plataforma compartida i s'obtenen economies d'escala.

Alonso introdueix que els desenvolupaments a mida són un error ja que el cost de les integracions amb totes les ERP de l'Ajuntament és costós. Ja disposaven del canvi organitzatiu però no el tecnològic. D'aquí el pas a una plataforma de recursos compartits.

Almonacid defineix que el que ja funciona amb èxit no cal canviar-ho.

És un avantatge la licitació paneuropea? Almonacid diu que sí, que ho serà per als proveïdors però que al mateix temps serà una desavantatge per a aquelles empreses que s'adaptin tard o no s'adaptin en cap cas.

Ramírez indica que a la universitat van abandonar fa temps el desenvolupament a mida. És molt millor compartir recursos per rendibilitat. Al principi les empreses tenien por a un món nou. Es va fer una prova pilot al 2011 amb una subhasta electrònica i va ser un èxit. Els proveïdors sí que estan preparats pel canvi tecnològic, però indica com a *handicaps*: la llunyania entre qui signa una licitació i qui la presenta o prepara i l'existència d'intranets corporatives.

Almonacid afegeix que també cal tenir en compte si l'administració és petita o gran i apunta també l'existència de problemes amb la interlocució i la comunicació amb les grans empreses.

Alonso apunta que les grans empreses, en estructura, s'assemblen a les administracions i que els pols iguals es repelen. Els proveïdors estan adaptats amb més capacitat que algunes administracions. En el cas de Gijón, ha fomentat el teixit empresarial de la ciutat.

Bosch adverteix que és més una creença que una realitat el que algunes empreses no estan preparades. Quan l'empresa veu els beneficis, no hi ha volta enrere.

Martínez comenta que malgrat fent explicacions sempre hi havia una resistència inicial. Si el licitador veu un avantatge canvia, si no, no canvia. I finalitza dient que tecnològicament poden, però que cal acompanyar-los.

Per què la licitació electrònica a Espanya no s'ha fet de forma generalitzada?
Martínez diu que és un repte psicològic i no pas tecnològic. Per resistència al canvi. Si no hi ha obligació legal, no canvia.

Bosch anota que no és una bona idea combinar paper i electrònic. Tot i estar tecnològicament adaptades, les empreses tenen un repte psicològic mentre que les administracions tenen un repte polític.

Alonso comenta també que no és un repte tecnològic. Que el desenvolupament tecnològic evoluciona més ràpid que el nostre cervell. Repte psicològic per a les empreses, convèncer que és un repte d'oportunitats i més transparència. Per a l'Ajuntament també és un repte psicològic ja que la transparència mostra el que es fa. És un repte psicològic per a tots.

Almonacid afirma que és un repte psicològic: no es vol o no interessa. I apunta que els tres enemics de la licitació electrònica són: les grans empreses, els polítics corruptes i els funcionaris viciats.

Ramírez conclou que no hi ha problemes amb la licitació electrònica. Tot i que les empreses estan adaptades tecnològicament cal tenir en compte dos objeccions: els directius de les organitzacions i les grans empreses.

Videoacta: simplificació del procés d'elaboració d'actes a l'Ajuntament de Blanes

Jose Manuel Hinojosa (Ambiser), Joan Ignasi Carles (Ajuntament de Blanes)

Hinojosa explica el funcionament de Videoacta fent un resum de les tres grans parts que la componen i que són:

- Fase de gravació del ple
- Sistema de custòdia de gravació i signatura
- Portal de reproducció

Carles exposa que videoacta els va permetre recuperar la retransmissió de les sessions plenàries que havien fet històricament i a més els permetia donar compliment a la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als Serveis Públics i a la Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.

Ho van fer regulant al Reglament Orgànic Municipal la utilització d'aquesta eina, així com el temps de les intervencions. Afegeix que per part dels grups municipals no hi va haver resistència perquè facilitava de nou la visibilitat cap a la ciutadania i pel que fa a secretaria, els facilita la tasca de redacció de l'acta.

Pel que fa les comissions informatives, comenta que es fan audioactes.

Com a conclusió exposa els principals beneficis que els ha suposat implantar videoacta: rapidesa; disposició del vídeo en 48 hores de finalitzar la sessió; accessibilitat 24x365; objectivitat en la transcripció.

Identitat digital: fem-ho fàcil

Iñigo Barreira, Jaume Saura, Miquel Estapé, Alexis Culubret i David Alfós.

Moderadora: Meritxell Masó

Es qüestionava com identificar ciutadans en la tramitació electrònica. El problema ha estat sempre prioritzar unes garanties jurídiques davant la usabilitat.

Pin24h: sistema d'identificació de l'Agència Tributària estatal. Es pot dur sempre a la butxaca, dura 24h. Ciutadania pot fer-hi tràmits.

Mobile id: aplicació alternativa al certificat digital. Permet gestionar la identitat i fer tràmits. Afavoreix l'adopció per part de la ciutadania de l'identitat digital.

La identitat digital s'usa per a temes de salut i també per a tràmits del Govern Basc. Volen aconseguir una clau d'autenticació adaptativa que funcioni per a tot, també per a xarxes socials o correus privats a l'hora de fer tràmits amb l'Administració (porta d'entrada).

Es va diferenciar entre identificació (dir) i autenticació (demostrar) i es va parlar de l'ús de la biometria com a autenticació: fàcil ús, baix cost, disponible, accessible. S'anomena la col·laboració entre l'entitat pública i la privada per a l'autenticació (estil Paypal).

Es fan pocs tràmits electrònicament i normalment de risc baix. Però les dades mostren que l'ús és molt baix. Calen sistemes fàcils de fer servir i de memoritzar claus, van reclamar. Properament, apareixeran noves formes d'autenticació digital de les persones que faran augmentar la tramitació digital.

Transformació intel·ligent de la gestió cap a un model transparent, obert, interoperable i accessible

Joaquim Mestres (AUDIFILM GRUPO)

Explica l'eina Genesys i3, que és una solució global, integradora, integrada i integral. L'esperit de l'eina és ser interoperable, tant amb els serveis de l'AOC, com amb altres d'entitats privades. Inclou eina de portassignatures al mòbil.

Hi ha diverses formes de crear expedient electrònic segons complexitat del mateix.

Pep Budi (Ajuntament de Cambrils)

Fan servir els productes del Consorci AOC (Via Oberta, eNOTUM, etc), de manera que els han integrat amb la solució d'Audifilm. Així que tota la gestió es fa des d'un sol portal, que utilitzen ciutadans i empleats públics.

Des de la pròpia eina es consulten dades d'altres administracions (a través de ViaOberta), o es fan notificacions (a través d'eNOTUM), i tot sense haver d'autenticar-se en cap altra eina ni sense sortir de l'aplicació principal.

Tota aquesta informació és tractada amb eines de Business Intellegence i es mostra en el portal de transparència de l'ens.

Cristina Brugarolas (Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat)

També són usuaris del producte del Consorci AOC: eFACT des del 2009, integrada amb la plataforma de gestió de factures de La Caixa, a través del programari SICALWIN.

També són usuaris del registre unificat MUX, de forma que tots els registres generats pels serveis del Consorci AOC fan els assentaments sobre l'aplicació de registre de l'Ajuntament (solució de mercat d'Audifilm). Amb eNOTUM ja fan el 10% de les notificacions. Altres serveis que utilitzen són els canvi de domicili i padró, de manera que permeten que altres administracions consultin el seu padró, i a l'inrevés.

El portal de transparència encara no carrega les dades de forma automatitzada, però és un evolutiu que posaran en marxa al llarg dels propers mesos.

Factura electrònica al sector públic: l'hora de la veritat

José María Mínguez (SERES), Oriol Bausà (invinet.org) i Rubén Cortés (AOC)

Per desplegar un projecte d'adopció de la factura electrònica a gran escala calen bàsicament dues coses: capacitar els participants i facilitar la interoperabilitat i connectivitat de les solucions de facturació electrònica.

Els ponents van explicar que el que s'ha anat fent des del sector públic és dotar-se de les capacitats per rebre factures electròniques. S'ha fet amb el *hub* del consorci AOC que està en funcionament des de fa uns quants anys i amb els múltiples projectes d'integració dels sistemes econòmics i financers a aquest *hub* per facilitar els processos als ens receptors. Un cop tot això ha estat fet, s'ha publicat una llei que obliga a enviar factures electròniques a les entitats públiques, però no s'ha tingut en compte que també calia capacitar els proveïdors. Això vol dir donar eines perquè puguin generar factures de forma electrònica.

D'altra banda, la proliferació de punts generals d'entrada de factures electròniques definits per diferents administracions així com l'existència de proveïdors de factura electrònica que no permeten la interconnexió fan encara més difícil per als proveïdors disposar de solucions úniques que els permetin fer enviaments a tots els seus clients.

Per tant, abans de l'entrada en vigor de la Llei, només hi havia dues maneres d'enviar factures pels proveïdors: utilitzar solucions de pagament o intentar fer servir eines gratuïtes. Dins aquest segon grup, hi ha unes eines generades pel Ministeri d'Hisenda i Administracions Públiques que són bastant difícils de fer servir, perquè obliguen a tenir un certificat digital. A més a més, aquestes eines només connecten amb un dels punts generals d'entrada definits, de manera que tampoc no representen una solució universal.

Per aquest motiu, va néixer b2brouter.net, un portal per fer factures electròniques de forma molt senzilla, adreçat a un segment d'empreses que no tenen sistema de gestió ni grans coneixements informàtics per a la generació i enviament de factures. Es tracta de fer-ho molt senzill per eliminar les barreres tecnològiques i permetre que tothom tingui com a mínim una eina gratuïta per sortir del pas i enviar les factures electròniques.

Modernització administrativa: veritats i mentides

Visió dels secretaris d'ajuntaments de la gestió digital. Expliquen la seva experiència amb la plataforma Gestiona.

Jesús Martínez, tècnic de Modernització de l'Ajuntament de Parets del Vallès

Apuntava que durant anys ens hem fixat en l'eina i ens hem oblidat d'invertir en els recursos humans. L'eina ha de ser fàcil i lògica. A l'Ajuntament de Parets, la signatura amb els mòbils ja està implantada. Els càrrecs veuen les bondats de poder signar mitjançant el mòbil siguin on siguin.

Administració 2020: noves formes de participació i cogestió de serveis públics

Moderador: Susana Prado

Mario Yelamos Rebolledo (Informàtica El Corte Inglés), Sergi Piñar (salesforce.com), Eduard Martín (Ajuntament de Barcelona), Marta Contiente (Àrea Metropolitana de Barcelona)

Susana Prado, Mario Yelamos Rebolledo, Sergi Piñar

- Ciutadà digital implica una administració digital (més transparent, més eficient, més participació)
- Informàtica El Corte Inglés sempre ha apostat pel sector públic.
- Ciutadà = client
- Salesforce: tecnologia enfocada al màrqueting
- Administració digital 2020: relacionar-se amb l'Administració a través del mòbil, aplicar les eines de les vendes i màrqueting al sector públic.



- El ciutadà és com el client, és el centre de la tramitació, s'ha de poder premiar, fer-lo sentir VIP: *smart government*. Escoltar, mesurar i reaccionar (expliquen com funciona la plataforma Salesforce) exemple reelecció Barak Obama.

- Utilitzar les dades que l'Administració té de mi per informar-me activament.

Eduard Martín

És una canvi d'època, és real i l'Ajuntament de Barcelona té un pla real per adaptar-se, el ciutadà NO és client.

- Els eixos claus són:
 - Dades (ràpides, lentes i ultraràpides).
 - La comunicació ha de ser bidireccional (el portal està obsolet) i obrir-se a nous canals mòbils.
 - Agilitat: es difícil que l'Administració sigui àgil, però s'hi ha de treballar.
 - Model de negoci: es fan més coses del les que es venen, el futur passa per marcs de col·laboració pública i privada.

Marta Contente

- El ciutadà no és pot considerar client però si que és un ciutadà actiu.
- El primer pas va ser l'eAdministració (registres, procediments, etc.) i encara no està assolit.
- L'Administració segueix l'impuls del ciutadà que ara viu a Internet
- El serveis s'han d'adaptar a la tecnologia que ara ens dona molta més informació, és més complex i el repte és més gran. L'Administració ha de ser humil i el ciutadà ha de ser més actiu.
- La clau és com la gent usa les coses i no sols que l'Administració generi eines sinó que aquestes eines siguin útils i s'utilitzin.

Peguntes moderador:

- Premiar el ciutadà com ho veieu des de l'Administració? És molt difícil, el premi es l'eficiència i l'eficàcia. Facilitar la cocreació.
- El mòbil ha canviat el dia a dia, què vindrà després? Potser determinats *wearables* i *drones*, robòtica i el gran salt vindrà amb la intel·ligència artificial.

Innovador model d'ordenança d'administració digital i transparència

Des de l'any 2004, Localret i els ajuntaments han anat plantejant diferents models d'ordenança tipus: model avançat i model bàsic.

Ascen Moro, Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat

Procés de gestació:

- Govern obert, una peça més del full de ruta de l'administració electrònica
- Allau d'instruments normatius que cal tenir en compte

Actuacions ajuntament:

- Sessions formatives específiques per als directius
 - Acords fonamentals:
 - o submissió a indicadors Infoparticipa
 - o submissió a indicadors Transparència Internacional
- Actualment miren d'automatitzar la publicació d'aquests indicadors
- Acord per impulsar govern obert; calia revisar tres instruments: transparència, participació i administració electrònica
 - Portal de la Transparència
 - 1a ordenança: any 2010. Calia incorporar o modificar principis, drets i articles relacionats amb publicitat activa, dret d'accés a la informació, reutilització...
 - Ordenança en tràmit

Títol paradigmàtic: publicitat activa, accés a la informació pública i reutilització.

El full de ruta preveu que cal fer un treball transversal des de diferents àmbits que comporta un canvi organitzatiu: és un canvi transcendental a les nostres organitzacions.

Pel que fa a dades obertes, tenen un projecte col·laboratiu amb altres ajuntaments, (Barcelona, Badalona, Cornellà de Llobregat, Viladecans, el Prat de Llobregat, Tarragona, Lleida, Mataró i Sant Cugat del Vallès), el Cloud4Cities, basat en tecnologia Microsoft per compartir serveis TIC municipals comuns.

Tramitador Electrònic d'Expedients de Contractació Pública

Jose Antonio Corbelle (PIXELWARE)

Exposició de les directives europees: són les directives de la digitalització plena del procediment de contractació. Actualment estem en fase de transposició de les directives a la normativa estatal i explica l'aparició de dos nous procediments de contractació que tenen com a objectiu fomentar la negociació i la innovació en els contractes.

D'altra banda, apunta que les directives estan encaminades a més simplicitat, menys documents a presentar, la promoció de les licitacions en lots i l'associació temporal d'empreses que afavoriran la participació de les pimes.

Presentació de l'empresa i dels projectes entre els que es troba el TEEC. Aquesta eina s'està desenvolupant des de la Junta Consultiva de Contractació Administrativa per dotar als ens del sector públic de la Generalitat de Catalunya d'una eina per a la tramitació electrònica dels expedients de contractació. Així mateix, apunta que amb la intervenció del Consorci AOC, la intenció és estendre aquest tramitador a la resta d'ens públics de Catalunya.

Casos pràctics de projectes d'administració electrònica

Eduardo Agüera, Julio Español, José Martos Collado, Antoni Saldaña, Pep Budi.

Objectius: explicar diferents casos d'èxit en la implantació de l'administració electrònica en diferents ajuntaments.

Eduardo Agüera

L'Ajuntament disposava d'àudios i vídeos de les sessions de plens, però calia modernitzar-les en alguns aspectes:

1. Calia incorporar-hi la signatura-e.
2. Originalment estava fet en Lotus Notes i es va migrar a Java.
3. Crear una àrea pública i una àrea privada. L'àrea pública està adreçada als ciutadans interessats en veure o escoltar els plens, i l'àrea privada està adreçada als regidors que poden veure els esborranys abans que siguin publicats.

Antoni Saldaña

- Van fer la primera seu-e el 2009 i va ser de les cinc primeres a tot Espanya.
- Actualment estan en procés de millora de la seu-e (dades obertes, transparència, esquema nacional d'interoperabilitat).
- La seu-e és un ésser viu que cal cuidar i requereix estar-hi a sobre constantment i anar-la millorant.

Pep Budi

- Aquests projectes requereixen un lideratge polític ferm.
- Aquests projectes tan transversals i disruptius tenen diverses dimensions que cal abordar:
 1. Adequació normativa
 2. Adequació tecnològica
 3. Adequació organitzativa.
- Pel que fa a les dades obertes que es van triar, ho van decidir internament a l'Ajuntament sense, de moment, consultar els ciutadans.
- Cal fer transparència també cap endins de l'organització: reciclatge, canvi cultural, capacitació ...

José Martos Collado

- Tot es fa per la web: inscripció, pagament de taxes, etc.
- Des d'octubre de 2014, han tingut 7.045 sol·licituds.
- El 100% de la tramitació es fa sobre la plataforma.
- El 65% dels pagaments es fan en línia. La resta, amb carta de pagament.
- El ciutadà fa una declaració responsable que compleix els requisits i es fa una autoavaluació en la fase de concurs de mèrits, d'acord amb les bases reguladores de l'oferta del lloc de treball.

Julio Español

- El projecte neix de la necessitat de veure que cal guardar documentació generada en els procediments administratius en una estructura diferent de com es guarden en bases de dades tradicionals.
- Concurs adjudicat fa 6 mesos per la gestió i preservació d'arxius electrònics.

- En aquest projecte es treballa conjuntament entre informàtics i arxiviers.
- Treballen amb arxius actius (els que pertanyen a un procediment en curs) i definitius (els que pertanyen a un procediment tancat).

La preservació digital com a garantia per un accés permanent als documents electrònics

Vicenç Ruiz, Jordi Serra

L'objectiu de les ponències és subratllar la importància de la preservació digital en l'Administració, en situar-la com la garant de l'accés permanent dels documents administratius electrònics. També pretén replantejar el paper que ha de jugar dins de les polítiques públiques de les administracions actuals.

En un món en xarxa, on l'accés a la informació s'ha convertit en una necessitat i alhora en un dret del ciutadà, Vicenç Ruiz convida a reflexionar sobre el paper fonamental de la preservació digital en l'aplicació del dret d'accés i en les polítiques de transparència administrativa i bon govern. La qualifica com "la clau per poder ser transparents". Recorda que tot i que la primera estratègia integral de preservació documental "de govern analògic" es remunta als temps de la Cancelleria, el tema de preservació digital han estat els grans absents en els eixos dels darrers plans de govern digital. No obstant això, considera que amb l'aprovació de l'actual Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, aquesta fractura inicial pot salvar-se, donat que aquesta nova Llei –que qualifica com a Llei d'arxius 2.0– estableix que la transparència s'ha de garantir per mitjà d'un sistema de gestió de documents integrat que permeti la interoperabilitat entre les administracions, la localització de la informació i la vinculació de cada document al seu règim d'accés i publicitat. Per assolir aquest repte, el ponent estima necessari assolir una estratègia de govern digital integrada que coordini de forma efectiva les TIC, la gestió documental i el procediment administratiu.

Per la seva banda, Jordi Serra afirma que la preservació digital no s'ha de basar només en un sistema que emmagatzemi la informació i en permeti el seu accés, sinó que defensa que, a més, ha de possibilitar que el document segueixi realitzant la seva funció original de forma indefinida. En conseqüència, sosté que aquest sistema ha de garantir la disponibilitat de la documentació emmagatzemada, de forma que conservi la significació original, mantingui l'autenticitat i confiança en tots els usos i permeti la interactivitat amb altres aplicacions o arxius. Per tant, indica que la preservació digital és un tema que requereix de la col·laboració de tots els actors implicats: tant dels que generen els documents com dels que tramiten, la utilitzen o la custodien. En aquest sentit, Serra afirma que si no s'afronta aquest repte ens trobarem davant d'un risc real i destaca que disposem de la tecnologia i experiències suficients per afirmar que és un camp de coneixement en procés de creixement i consolidació que, a la vegada, pot generar un mercat viable. No obstant això, destaca que aquesta realitat contrasta amb el baix desplegament de solucions de preservació i arxius digital, com succeeix amb l'escassa implantació d'un servei, com l'i-ARXIU, del Consorci AOC, una eina que garanteix que qualsevol ens públic pugui conservar de forma perdurable les dades i documents que són evidència i que permeten parlar de transparència real i efectiva. Per això, des de l'Associació d'Arxiviers de Gestors de Documents consideren necessari realitzar fòrums, com el proper Congrés d'Arxivística de Catalunya, on es vol reduir la

distància i promoure un major nombre d'iniciatives de preservació digital en l'àmbit dels arxius i la gestió de documents.

Innovant en la relació de les empreses amb l'Administració: la tecnologia com a catalitzador

Objectius de la sessió:

- Donar a conèixer la visió que té l'empresari sobre com la tecnologia pot ajudar a les empreses a ser més competitives i, a la vegada, com pot millorar la seva relació amb l'Administració.
- Explicar el model de relació amb les empreses que s'està impulsant des de l'administració catalana i difondre els serveis que ja s'estan prestant actualment i que faciliten el dia a dia a les empreses i professionals.

David Garrofé

Es posa de manifest que les pimes catalanes tenen al davant un repte molt important: integrar la digitalització en els processos empresarials per transformar el conjunt de l'economia del país i guanyar en competitivitat. Durant molts anys, hi ha hagut una gran oferta de tecnologia però poques solucions aplicables. Actualment aquest escenari està canviant –per exemple, s'ha passat de 10 milions a 50 milions de notificacions electròniques en tan sols un any– però encara queda molt camí per recórrer.

En concret, el que les empreses demanen a les AP és:

- Major facilitat de fer negocis, és a dir, que es puguin crear empreses de manera àgil.
- Simplificació dels processos aprofitant el procés de digitalització en què estem immerses.

Per abordar amb èxit aquest dos punts caldrà coratge polític, canvi de cultura interna i major difusió dels avenços que s'estan fent. Sobretot, que els diferents nivells d'administració, el món empresarial i la societat civil treballin en un clima d'estreta col·laboració.

Enric Jové

Factors que influeixen en el món digital i que ens porten al canvi cultural:

- Internet
- El comportament humà
- L'adopció de la tecnologia

"Decodificar" o entendre com s'interrelacionen aquests tres factors ens duu a canviar la nostra cultura (la de l'AP, la de l'empresari, la del ciutadà/consumidor...)

Un cop s'ha produït el canvi cultural cal adaptar els processos i finalment modificar el model de comunicació.

Cristina Pruñonosa

Model de relació amb les empreses que està impulsant l'Oficina de Gestió Empresarial de la Generalitat de Catalunya:

- Confiança mútua

- Menys càrregues per a l'empresa. Control a posteriori excepte en el cas d'activitats perilloses
- Integració de serveis
- Procediments estàndards, independents de la ubicació física on es vulgui realitzar l'activitat
- Proximitat
- Tramitació ràpida
- Noves tecnologies com a catalitzadors

Què s'ha fet fins ara?

- La Finestreta Única Empresarial (FUE) de la qual destaquen els següents aspectes: és multiadministració, amb serveis enfocats a les necessitats de l'empresari (no és un aparador dels serveis que presten les diferents administracions); i amb un cercador de tràmits avançat basat en preguntes i respostes. La conceptualització i el disseny de la FUE ha comptat amb la implicació de l'administració local des del principi.

Actualment la FUE ofereix 428 tràmits, dels quals 401 de la Generalitat, 18 són municipals i 9 de l'AGE.

- S'han elaborat ordenances tipus –que ja han estat adoptades per 77 ajuntaments– i l'avantprojecte de Llei de simplificació administrativa, aprovat al desembre de 2014, que aposta de manera decidida per la declaració responsable en el cas del 74% d'activitats que són innòcues o de baix risc.

Ignasi Giménez Renom

El canvi tecnològic és *condició necessària però no suficient* per anar cap a un millor model de relacions empresa i administració. Aquest canvi tecnològic ha d'anar acompanyat d'un canvi polític, organitzatiu i cultural de l'Administració.

5 idees clau per assolir l'objectiu:

- Homogeneïtzar la normativa. Aprovació d'ordenances tipus
- Simplificació. Implantació de la FUE i integració amb la plataforma Canal Empresa.
- Agilització dels tràmits.
- Responsabilitat compartida: comunicació prèvia i declaració responsable
- Prioritzar la viabilitat econòmica. Exempció de les taxes municipals que afecten als tràmits associats a l'activitat econòmica, en aquest cas, la llicència d'activitats.

Plataforma de comunicació digital unificada

Àngel López (VASS), Marc Oliveras (VASS) i Imma Garsaball (Generalitat de Catalunya)

VASS i Generalitat plantegen l'enfocament i l'estratègia de la transformació de les eines corporatives de comunicació digital cap al ciutadà (SolucionsGencat) per

disposar d'una nova plataforma de difusió multicanal (web, mobilitat i xarxes socials).

El projecte s'emmarca dins l'acord de col·laboració pública i privada entre la Generalitat (en aquest cas la Direcció General d'Atenció Ciutadana i Difusió, DGACD, i el Centre de Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació, CTTI) Els objectius d'aquest projecte d'abast tecnològic, basat en informàtica en el núvol i programari lliure, eren simplificar infraestructura tecnològica, llicències de programari i equip humà en la gestió de continguts web.

La taula es va centrar en la metodologia i estratègia de la migració de 122 portals de la Generalitat de Catalunya, d'un gestor de continguts de pagament cap a una nova plataforma (OpenCMS) basada en codi lliure. Es va explicar la metodologia seguint les diferents fases del procés de migració (des de la preparació del web fins a la publicació del nou portal) i es va centrar, sobretot, en la gestió del canvi que es va dur a terme. Estava basada en l'estreta relació entre els tres agents impulsors (DGAC, CTTI i VASS) i, alhora, una relació sincrònica i de coordinació amb les àrees de difusió, gabinets tècnics i àrees TIC dels 12 departaments. Des dels departaments i mitjançant els responsables webs es van coordinar calendaris de migració, validació de continguts i seguiment de projecte assumint un alt grau d'exercici de corresponsabilitat en l'èxit del projecte, el qual finalitza dins el termini establert.

SmartCity. Mesures per a la transformació urbana

Lluís Castells

Objectiu de la sessió: exposició de les mesures a aprendre per transformar les ciutats

- Context actual
 - Transformació quasi constant on les TIC juguen un paper fonamental
 - 70% de la població viu a les ciutats
 - 75% dels gasos hivernacle
 - 85% de la població espanyola disposa d'*smartphone*
- Reptes i mesures per afrontar-ho
 - A curt termini, cercar l'eficiència i la sostenibilitat dels serveis públics.
 - A mig i llarg termini, relançar l'activitat econòmica.
 - Reptes socials: millorar la qualitat de vida amb millors serveis bàsics i amb unes ciutats més properes i amables, disminuint desigualtats.
 - Col·laboració: projecte de ciutat. Aprofitar el talent de les universitats i del ciutadà.
- La seva proposta per optimitzar la implantació:
 - Segmentar:
 - Carrer (enllumenat, urbanisme, obres, ...)
 - Viure (salut, educació, ...)
 - Govern (transparència, participació, ...)
 - Mobilitat (trànsit, transport, ...)
 - Medi ambient (energia, sostenibilitat, ...)
 - Economia (innovació, competitivitat, ...)
 - Infraestructura comuna: plataforma tecnològica, telecomunicacions, sensors.
 - Visió conjunta. Integració del conjunt.
 - Incorporar dins el pla de govern municipal el Pla estratègic Smart.

Estudi d'implantació, costos i beneficis de l'Administració Digital a Catalunya

Ignasi Albors

Objectiu de la sessió: exposició de dos estudis relacionats amb la implantació de l'administració-e.

- Implantació de l'administració electrònica a l'administració local catalana
 - 14 informes fets de 2010 a 2014
 - Seguiment de 23 ítems relacionats amb la implantació als ajuntaments catalans dels diferents serveis d'administració-e
- Estalvis generats per l'ús dels serveis d'administració electrònica
 - Descripció de la metodologia emprada (elaboració pròpia)
 - Presentació de dades d'estalvi.

Conclusions

Innovació. Rubies

- Està clar que hem d'innovar
- Com? Coinnovant; cocreant
- Repte de les administracions: com accelerem el procés d'innovació

Governança i gestió del canvi. Mila Gascó

- Poques novetats. Tenim clar què hem de fer de fa temps però no ho fem.
- Gestió del canvi: comunicació, lideratge polític i directiu, gestió del risc, formació.
- Qüestions plantejades, sense resoldre, a mode de reflexió:
 - Quin tipus d'organització vol ser l'Administració? Quan tinguem clar què, caldrà decidir com fer que sigui així.
 - Canvi de valors. Canvi institucional. Sabem quins beneficis aporten els canvis?
 - Hem parlat poc de governança. Governança és saber donar a cada actor el rol necessari perquè el conjunt sigui exitós. No és només qüestió de participació ciutadana. Possible rol de les empreses proveïdores?

Europa 2020. Lluís Just

- Cap enfora. Què diu Europa?
 - Ciutadans: baixar atur, emissió CO2, fracàs escolar, exclusió social
 - Millorar R+D

- Cap endins. Com plasmar-ho en una idea de país? SmartCAT
 - Objectiu: Catalunya, com a regió de referència.
 - Aprofitar TIC i innovació digital per:
 - Creixement econòmic
 - Innovar el sector públic
 - Aconseguir una societat més intel·ligent, sostenible i integradora
 - Hem vist exemples de ciutats *smart*. El cas de Sant Feliu de Llobregat explica com fer-ho:
 - una governança de la transició
 - una gestió del capital humà
 - una compartició de les infraestructures
 - una reutilització del coneixement
 - una millora de la relació pública i privada
 - una transició del producte cap al servei
 - una gestió intel·ligent de la ciutat
 - Hi ha barreres: la nova llei de telecomunicacions
 - Hi ha molts projectes *smart* i molts són autofinançats
 - Objectiu: participació i gestió dels ciutadans en els serveis públics

Empreses. Cristina Pruñonosa

- Les necessitats de les empreses són diferents de les dels ciutadans.
- Es fan algunes passes:
 - Ex.: contractació pública-e, però encara lluny de tenir el procés complert.
 - Compra agregada.
 - Factura-e.
- Reducció de càrregues: s'ha fet un important avenç però resta molt pendent.
- FUE: s'ha intraprès molt ja que han actuat molts actors.
- La nova llei de simplificació (prevista per abans de l'estiu) provocarà un nou avenç.
- Falta millorar la comunicació. Es coneix poc el que fem.

- Les administracions som molt rígides a l'hora d'usar nous canals (p.e. Whatsapp).
- Repte: ser més àgils i comunicar millor el que estem fent.

Sistemes d'identificació digital. Àlex Pèlach

- Fins ara les administracions, pel que fa a la identificació digital, han estat molt centrades en la seguretat tecnològica i en assolir la garantia jurídica. Han aconseguit un risc 0 però amb un ús molt petit.
- Cal evolució:
 - Millorar la usabilitat.
 - Incrementar el risc assumit buscant la proporcionalitat.
 - Classificar els tràmits en funció del risc. Associar la solució adient.
- Cercar alternatives a la certificació digital: Reaprofitar alternatives: xarxes (Twitter, LinkedIn...), bancs, altres sistemes.
- Incrementar solucions de dispositius mòbils (un sol ús o certificat al mòbil)
- És necessari un validador d'identitats digitals:
 - Que integri totes les solucions disponibles (*broker*)
 - Que les administracions comparteixin una base de dades de ciutadans amb informació dels seus mitjans-e de contacte

Transparència i Govern Obert. Jordi Graells

- Valoració del Congrés: *networking* total (però cal millorar format)
- Afegir nous actors en l'organització
- Transformar el que hem parlat en acció
- Obrim un procés constituent: cal la nostra aportació. "Innovar és saltar marges".
 - Canviar normatives
 - Canviar mètodes
- Transparència i govern obert. Deures:
 - Com fer-ho?
 - No cadascú a la seva. Cal voluntat de compartir i col·laborar.
 - Amb lideratge potent. Polític, institucional.
 - Plans estratègics de més d'un mandat. Estratègia compartida.
 - Definir un model d'innovació pública.

Cloenda

- 53 ponències, més de 130 ponents, més de 1200 inscrits
- Important ressò a les xarxes
- Ressò intern dels treballadors públics. Xarxa presencial.
- Ara tenim prou tecnologia i marc normatiu. És el moment de concretar les idees que tenim.