ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN COLOMBIA

La gestión documental como pieza clave de la gobernanza inteligente

M. Ascensión Moro Cordero

Responsable de la Unidad de Gestión del Conocimiento y Calidad

Ayuntamiento de Sant Feliu de Llobregat

www.santfeliu.cat

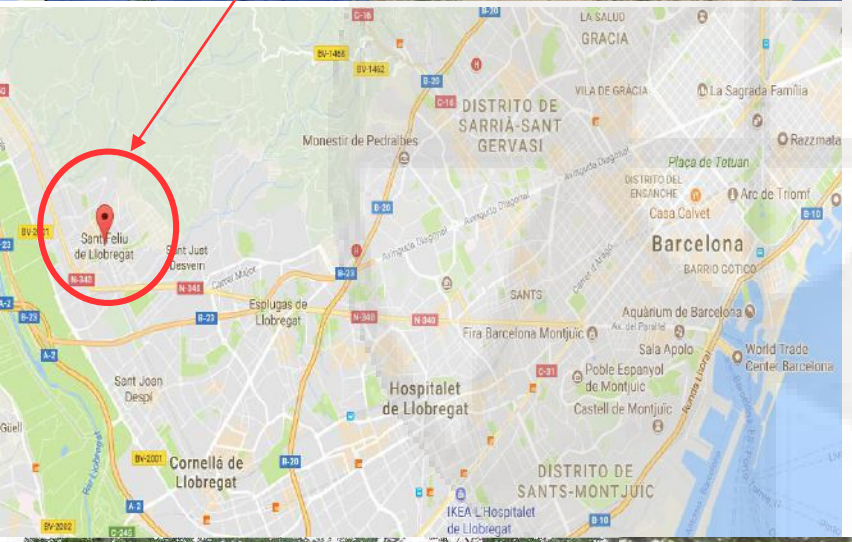
moroca@santfeliu.cat

es.linkedin.com/in/ascenmoro

@ascenmoro

La cultura es de todos | Mincultura

Sant Feliu de Llobregat, mi ciudad



El Ayuntamiento

DIRECCIÓN DE GOBIERNO ABIERTO Y SERVICIOS GENERALES
Ámbito de Tecnologías y Gestión del Conocimiento

Otros proyectos transversales

- Gobierno Abierto
- Sant Feliu 2.0(20)
- Sant Feliu Innova

Sistemas de Información

- Informática e Infraestructuras TIC
- Información de base

Atención a la Ciudadanía (OAC-USL)

- Información y atención ciudadana

Gestión del Conocimiento y Calidad

- Administración digital, procesos y gestión documental

La cultura es de todos | Mincultura

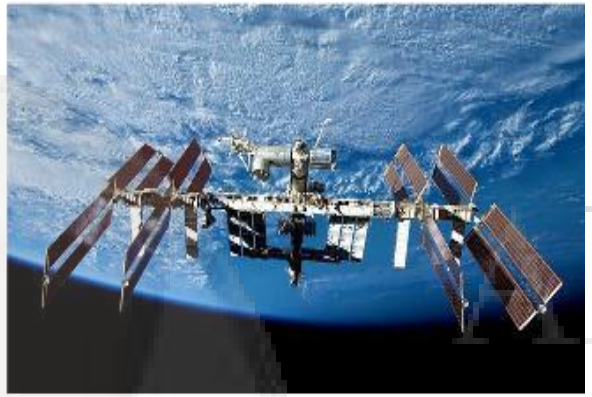
ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN COLOMBIA

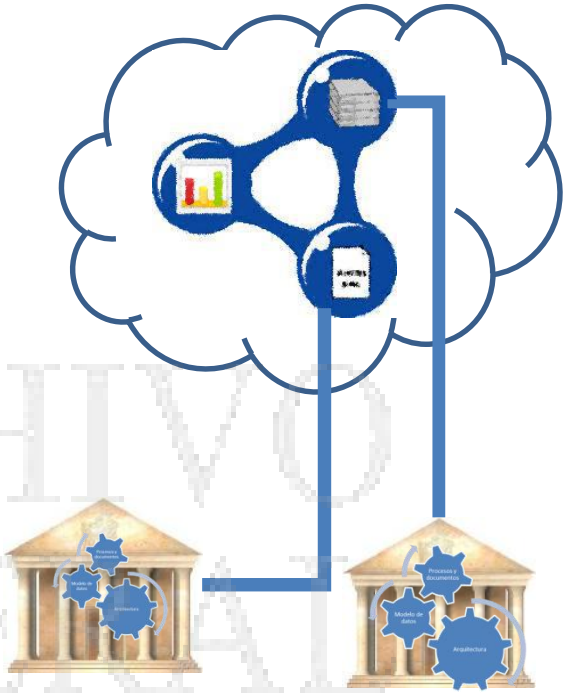
ÍNDICE

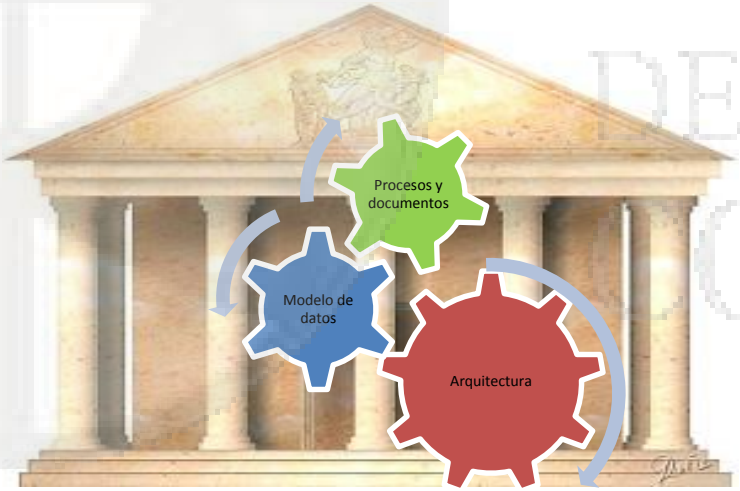
Contexto y aproximación digital
Hoja de ruta
El expediente electrónico integral
El Sistema de Gestión Documental
Apertura y reutilización de la información

ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN COLOMBIA

Complejidad de la transformación de las AAPP







Transformación “asíncrona”

ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN COLOMBIA

Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat

Una sociedad cada vez + digital

ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN COLOMBIA

ZYGMUNT BAUMAN

#TiemposLíquidos

La cultura es de todos Mincultura

Hacia la sociedad digital

Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat

La progresiva incorporación de las nuevas tecnologías digitales supone importantes cambios e impactos en diferentes aspectos clave de la sociedad, que evidencian una evolución de la misma

Tendencias y factores de cambio relevantes

Social

- Sociedades envejecidas
- Incremento de población joven en países fuera de Europa
- Incremento de la igualdad de mujeres y hombres
- Megaciudades y áreas más urbanizadas
- Cambios en la estructura familiar
- Creciente desigualdad (brecha ricos-pobres)
- Desigualdad en el acceso a la educación y a la salud. Aumento de enfermedades no transmisibles y neurológicas
- Cambios en los medios de comunicación
- Incremento de la clase consumidora y sus preocupaciones sobre cuestiones éticas y de privacidad

Tecnológico

- Cloud technology
- Avances en programación y big data
- Internet de las cosas (IoT)
- Robótica, IA y aprendizaje autónomo
- Fabricación avanzada, impresión 3D y nuevos materiales
- Redes sociales, tecnología móvil, desinformación online

Económico

- Crowdsourcing, economía compartida y peer-to-peer
- Transición a una economía circular
- Cambios en el mercado de trabajo
- Ralentización del crecimiento económico y lenta recuperación
- De la economía del trabajo a la del conocimiento

Medio ambiental

- Cambio climático
- Limitaciones de los recursos naturales
- Reducción de residuos alimentarios
- Modelo energético y movilidad sostenible
- Políticas, fiscalidad y regulación ambiental

Político

- Crisis de los sistemas políticos
- Integración y dispersión globales
- Terrorismo transnacional
- Innovación social aplicada a los desafíos de las sociedades

Fuente: Fundación Telefónica (2018): 50 estrategias para 2050. El trabajo y la revolución digital en España

WORLD ECONOMIC FORUM

The Future of Jobs (2016)

Transformación de los procesos de producción

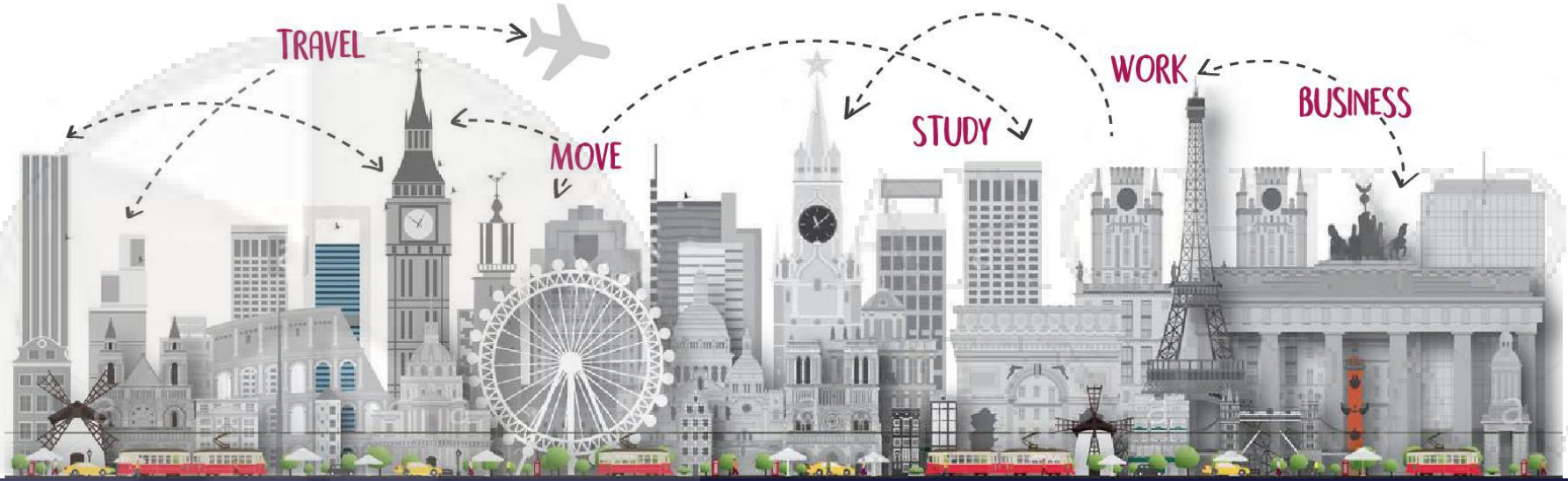
47%

ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN COLOMBIA

ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN COLOMBIA

Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat

El factor Europa **como motor**



Digital Agenda
1001100101011101110000100 2010-2020
for Europe

- **Mejorar la conectividad**
- **Desarrollo de la economía digital**
- **Admin. electrónica y servicios públicos digitales**
- **Privacidad, confianza y seguridad**
- **I+D+I en las TIC**
- **Capacitación y Formación**

ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN COLOMBIA

Plan de Acción de Administración Electrónica

2016-2020 de la UE

Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat

OBJETIVO_

Eliminar los obstáculos digitales que se oponen al Mercado Único Digital y evitar la fragmentacion que se puede generar en el contexto de transformación de las administraciones públicas.

PRINCIPIOS_

- **Digital por defecto,** las AAPP ofrecerán servicios digitales como opción preferente.
- **Principio de una sola vez,** garantizando que la ciudadanía y empresas suministran la misma información sólo una vez a las AAPP.
- **Inclusión y accesibilidad** de forma predeterminada.
- **Apertura y transparencia,** garantizando que la ciudadanía y empresas puedan tener control de acceso y rectificación de sus propios datos; control de los procesos administrativos que les involucren...
- **Transfronterizo de forma predeterminada,** facilitando la movilidad dentro del Mercado Único.
- **Interoperabilidad de forma predeterminada,** libre circulación de datos y de servicios digitales en la UE.
- **Confianza y seguridad,** más allá del cumplimiento normativo de protección de datos, privacidad y seguridad de TI, integrando estos elementos en la fase de diseño.

PROGRAMA EUROPA DIGITAL PARA EL PERÍODO 2021-2027

Más 9.100 millones EUR para hacer frente a unos retos digitales cada vez más grandes

Dar apoyo y acelerar la transformación digital y mejorar la competitividad de Europa en la economía digital mundial, contribuyendo a superar la brecha digital y a reforzar las capacidades digitales estratégicas de Europa

ESTRATEGIA PARA UN MERCADO DIGITAL PARA EUROPA

Plan de acción de Administracion Electrónica de la UE 2016 – 2020

Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo: Programa Europa Digital 2021-2027

2 GRANDES PRIORIDADES DE ACTUACIÓN

I. Reforzar y promover las capacidades de Europa en ámbitos clave de la tecnología digital a través de un despliegue a gran escala

II. Ampliar su difusión e introducción en el sector privado y en áreas de interés público, promoviendo su transformación digital y su acceso a las tecnologías digitales

20 ACCIONES para acelerar la implementación de nuevas medidas en los SP digitales

5 OBJECTIVOS específicos interrelacionados:

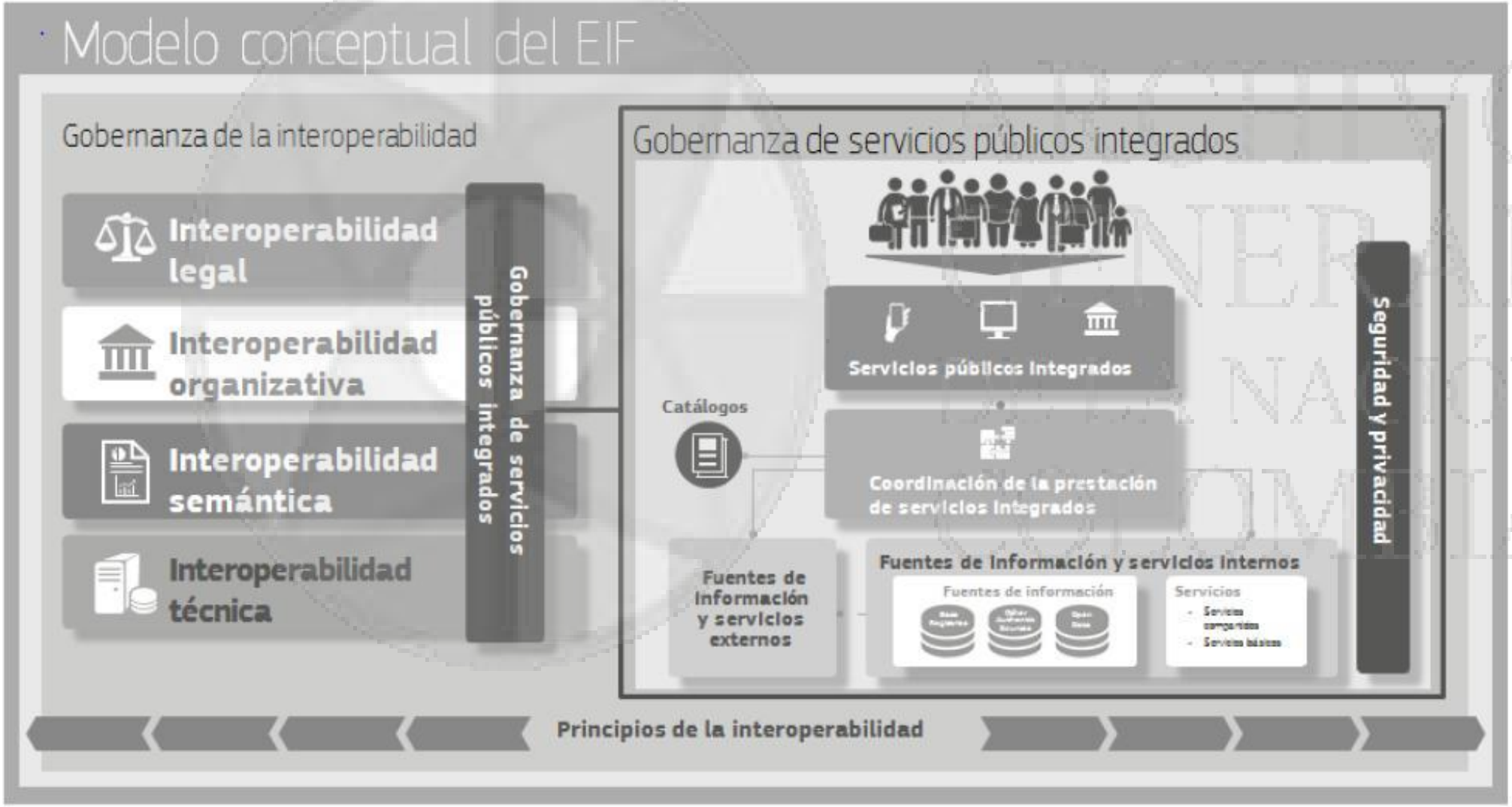
- INFORMÁTICA DE ALTO RENDIMIENTO
- INTELIGENCIA ARTIFICIAL
- CIBERSEGURIDAD Y CONFIANZA
- COMPETENCIAS DIGITALES AVANZADAS
- CAPACITATS DIGITALS I INTEROPERABILITAT

ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN COLOMBIA

Mercado Único Digital y Marco Europeo de Interoperabilidad
Servicios Públicos Digitales en Europa

Algunos ejemplos destacados de marcos de interoperabilidad específicos:
-Directiva Inspire
-Programa ISA

Model d'interoperabilitat aplicable a tots els serveis públics digitals



Elementos básicos modelo conceptual Servicios públicos digitales integrados a nivel europeo

Reglamento (UE) 2018/1724: creación de una pasarela digital única de acceso a la información, procedimientos y servicios de asistencia y resolución de problemas

Respuesta a las peticiones de ciutadania y empresas para facilitar su actividad cotidiana transfronterera:

- Pasarela Digital Única (***Single Digital Gateway***) integrada en el portal "***Your Europe***"
- Contenidos centrados en las persones usuarias:
  - Información sobre derechos, obligaciones y normas (Anexo I)
  - Procedimientos y trámites (Anexo II)
  - Acceso íntegramente en línea, con los siguientes criterios:
    - Identificación electrónica (Reglamento eIDAS)
    - Intercambio evidencias electrónicas (principio de una sola vez)
    - Recibo automático
    - Notificación electrónica de la conclusión del procedimiento
  - Acceso en línia e información sobre los servicios de asistencia y resolución de problemas

OBJETIVOS:

- Reducir la carga administrativa de ciudadanía y empresas en el ejercicio de sus derechos
- Eliminar la discriminación y ofrecerles las mismas garantías
- Garantizar el funcionamiento del Mercado Único Interior

Plan de acción para la implementación de la Agenda 2030

Hacia una Estrategia Española de Desarrollo Sostenible

16. Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y construir a todos los niveles instituciones eficaces e inclusivas que rindan cuentas

- Desarrollar un modelo de prestación de servicios **abierto, colaborativo y transparente:** "En España debemos tener en cuenta la dimensión local, y la relevancia de los GGLL como instituciones más próximas a los ciudadanos, que requieren la adopción de mecanismos y herramientas para dotar a los mismos de los recursos personales y materiales que conviertan en realidad las previsiones normativas, pero sobre todo que puedan prestar los servicios públicos de su competencia en las mejores condiciones. No se puede hablar de igualdad si existen diferencias entre los ciudadanos en el ejercicio de sus derechos por cuestiones de orden material y práctico, por lo que **el plan debería contemplar la adecuación de los nuevos retos de una administración digital, transparente y basada en el principio de rendición de cuentas al ámbito local."**

La Comisión Europea propone un plan de acción para garantizar la accesibilidad a los datos dentro de la Unión (abril 2018)

Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat

““Sin datos no aprovecharemos al máximo la inteligencia artificial, la informática de alto rendimiento y otros avances tecnológicos. Estas tecnologías pueden ayudarnos a mejorar la atención sanitaria, la educación y las redes de transporte, así como contribuir al ahorro energético: **de eso va la utilización inteligente de datos.**
Nuestra propuesta potenciará el acceso a más datos del sector público para su reutilización, incluso con fines comerciales, reduciendo el coste de acceso, lo que contribuirá a crear en la Unión un espacio común de datos que estimulará nuestro crecimiento”.

Andrus Ansip, vicepresidente de la Comisión y responsable del Mercado Único Digital

PROPUESTAS_

- **Administración pública accesible y reutilización de datos,** facilitando la reutilización de los datos abiertos de investigación con financiación pública, y obligando a los Estados miembros a desarrollar políticas de acceso abierto.

- **Puesta en común de datos científicos,** aplicación de las políticas de acceso abierto, de acuerdo con los objetivos de ciencia abierta, datos de investigación y gestión de los datos, la creación de una Nube Europea de la Ciencia Abierta y la minería de textos y datos.

- **Espacio común europeo de datos,** por un lado, orientando a las empresas que trabajan en la Unión sobre los principios jurídicos y técnicos del intercambio de datos que deben regir la colaboración en el sector privado; por otro lado, asegurando el acceso de la ciudadanía a sus datos sanitarios e introduciendo la posibilidad de compartirlas a través de las fronteras y utilizando grandes conjuntos de datos que hagan posible diagnósticos y tratamientos médicos mas personalizados, así como prever mejor las epidemias.

- **Datos sanitarios con fines de investigación,** fomentando el uso de las herramientas digitales apropiadas, que permita que las autoridades públicas hagan un mejor uso de los datos sanitarios con fines de investigación y para reformar los sistemas de salud. La propuesta engloba la interoperabilidad de los historiales médicos electrónicos y un mecanismo de coordinación voluntaria para el intercambio de datos, incluidos los datos genómicos, para la prevención de las enfermedades y la investigación.

Los hospitales de Londres implantan predicciones de IA para decidir en los tratamientos de sus pacientes

21/05/2018 - 16:38

La red de hospitales británica University College London Hospitals (UCLH) ha anunciado este lunes un nuevo programa piloto con el que decide el tratamiento clínico para sus pacientes basándose en predicciones formuladas mediante ciencia de datos e Inteligencia Artificial.

MADRID, 21 (Portaltic/EP)

ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN COLOMBIA

“NADIE SE PUEDE LIBRAR DE LA ‘OMNIVIGILANCIA’”

Katina Michael y M. G. Michael acuñaron el término con la siguiente definición: “sistemas de vigilancia generalizada, con tecnología habilitada e integrada en la sociedad, los dispositivos electrónicos y hasta el cuerpo humano”.

Declaración

01.

Acceso universal e igualitario a internet, y alfabetización digital.

02.

Privacidad, protección de datos y seguridad.

03.

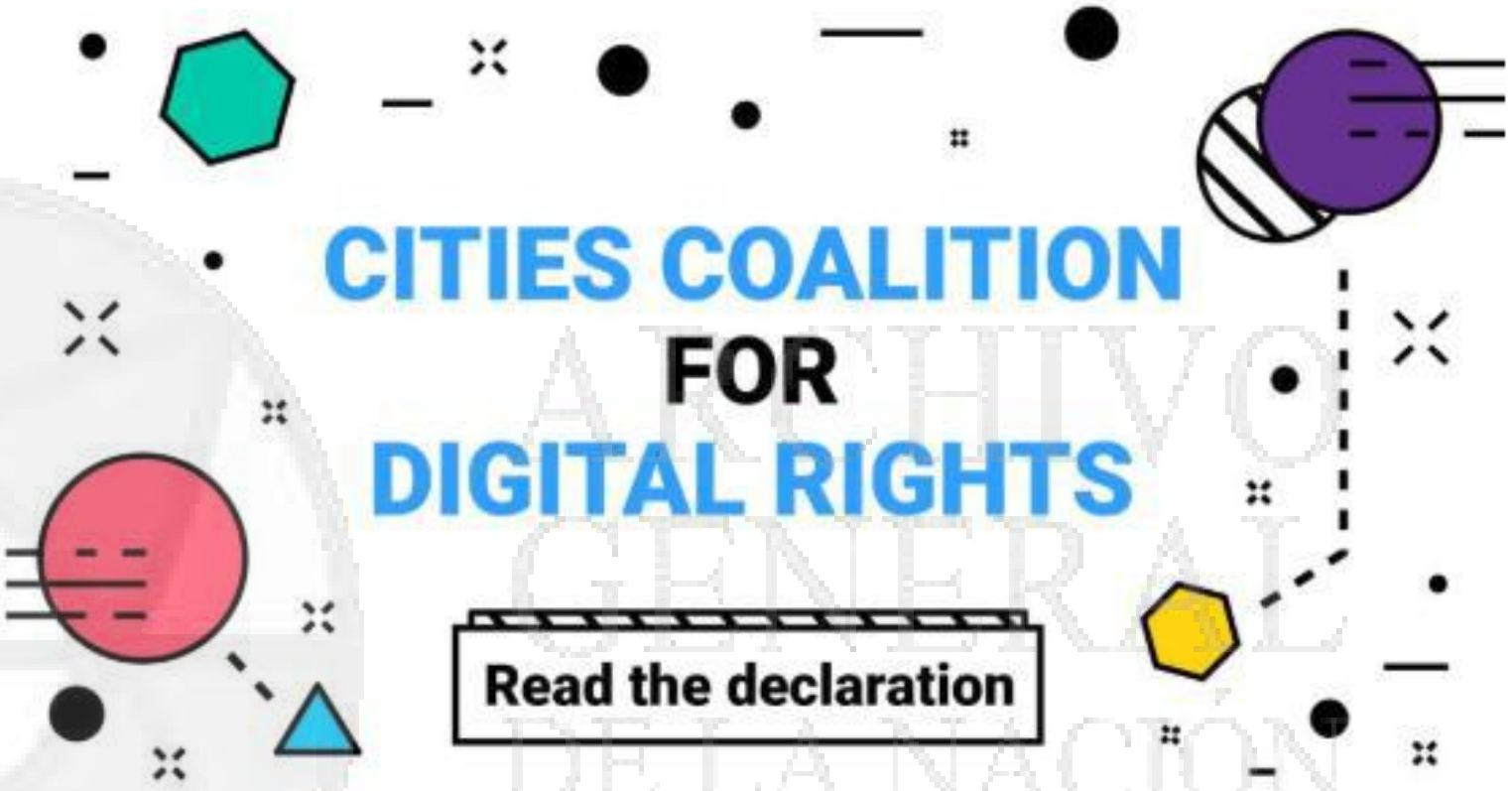
Transparencia, responsabilidad y no discriminación de datos, contenido y algoritmos

04.

Democracia participativa, diversidad e inclusión.

05.

Estándares de servicio digital abiertos y éticos.



Cumplimiento del RGPD y LOPDGDD en el centro de la gestión de datos y el diseño de los servicios digitales

El Ayuntamiento de Jerez, paralizado tras un ciberataque que ha encriptado toda su base de datos

El Consistorio ha comunicado la incidencia al Centro Criptográfico Nacional y asegura que "hasta que nuestros servidores no estén totalmente desinfectados e inmunizados no podremos conectar los equipos"

Imagen de la fachada del Ayuntamiento de Jerez

2 DE OCTUBRE, 2019

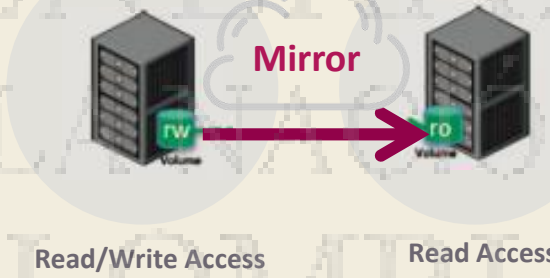
"Continuamos trabajando para restablecer el sistema informático cuanto antes. Hasta que nuestros servidores no estén totalmente desinfectados e inmunizados no podremos conectar los equipos", ha informado el **Consistorio jerezano**, después de que **lavozdelsur.es** adelantara la noticia esta mañana. La mañana ha sido prácticamente de paralización en muchas áreas y departamentos municipales donde el uso de los ordenadores interconectados a los servidores y bases de datos es imprescindible. Pero el ciberataque sufrido por la red interna municipal **ha afectado hasta al control de entrada y salida de los trabajadores municipales**, por lo que de una manera o de otra toda la plantilla municipal se ha visto afectada.

"Ha sido el ataque de un hacker y suelen pedir dinero para darte la solución o lo hacen simplemente por hacer daño, pero de momento lo único que sabemos es que están intentando parar la infección. **Aunque no saben cómo van a a desencriptar la información**, ni si van a poder, pues cuando se intenta eso los virus se multiplican", han asegurado a este medio fuentes municipales, que insisten en señalar que esta amenaza ya se había planteado con anterioridad y no se actuó. **"Hay numerosos informes técnicos trasladando la situación de riesgo en la que nos encontrábamos y que esto podía pasar**, y ahora están intentando comprar un antivirus, una consola de recuperación...", añaden.

Gestión de la seguridad

¿QUÉ TIPO DE INFORMACIÓN ROBA?

PRINCIPALES MEDIOS DE PROPAGACIÓN



- Scheduled Updates from Production to DR Site
- Read Access on DR Site
- Cross Mirroring possible for Load Distribution

Scheduled mirroring ensures synchronized production sites with DR sites (replicas)

Transformación digital de las administraciones
Implicaciones básicas

PALANCAS DE LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Palancas tecnológicas

- Hiperconectividad, Internet de las Cosas, Big Data, Analítica de los datos, Redes Sociales, Inteligencia Cognitiva, Tecnologías móviles seguras, Cloud computing y almacenamiento de la información, Interoperabilidad, Tecnologías de gestión de accesos e identidad corporativa, Desarrollo de las Smart Cities, Otros avances, etc.

Palancas sociales y políticas de transformación

- Capacidades de la ciudadanía, Marco normativo, Innovación, Talento, Emprendeduría, etc.

24/7 Acceso y conectividad

Experiencia única, personalización

Rápido acceso a los servicios

Acceso desde más devices /dispositivos

Ciudadanía

ATENCIÓN A DEMANDAS CIUDADANAS

SERVICIOS PÚBLICOS

- Accesibilidad
- Disponibilidad
- Inclusividad

INFORMACIÓN

- Protección de datos
- Reutilización
- Datos abiertos

CONTROL Y ACCOUNTABILITY

- Transparencia
- Colaboración
- Participación

Administraciones Públicas

ESTRATEGIA

- Gobierno Abierto, etc.

MODELO DE NEGOCIO Y GESTIÓN

- Eficiencia de procesos, capacidades digitales de la organización, etc.

MODELO DE INFORMACIÓN

- Sistema de información, datos abiertos, analítica avanzada, etc.

SERVICIOS Y EXPERIENCIA DE USUARIO

- Servicios, aplicaciones, herramientas, servicios “data-driven”, CRM, etc.

TECNOLOGÍAS Y HERRAMIENTAS DIGITALES

- Infraestructuras, seguridad, monitorización, etc.

Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat

Objetivos estratégicos de Transformación Digital 2017-2020

Objetivos estratégicos (OE)		Ejes de actuación	
OE1. Transformar la estructura productiva de la organización y facilitar el cambio cultural	Revisar el actual modelo organizativo para incrementar el buen rendimiento del funcionamiento interno. Generación de sinergias con otros agentes tanto públicos como privados. Aprovechamiento de las posibilidades que ofrecen las TIC. Formación contínua y desarrollo de capacidades digitales. Liderazgo organizacional, cambio cultural y valor de las personas que realizan la función pública.	**EJE 1. ADMINISTRACIÓN DIGITAL**	**EJE 4. TECNOLOGIAS Y HERRAMIENTAS PARA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL**
OE2. Desarrollar la Gobernanza Inteligente	Conseguir una mayor eficiencia en los procesos internos. Digitalización de la tramitación interna y de áreas clave de gestión de la Administración municipal. Dotación de las infraestructuras y las herramientas inteligentes del territorio.		
OE3. Desplegar la Estrategia de Gobierno Abierto	Desplegar la Estrategia de Gobierno Abierto. Transparencia de la actividad pública y el buen gobierno. Acceso a la información y a los datos de la Administración municipal. Participación y colaboración de la ciudadanía en el nuevo diseño, redefinición y mejora de los servicios públicos y las iniciativas de la Administración municipal en el territorio.	**EJE 2. SERVICIOS DIGITALES, INCLUSIVOS E INNOVADORES**	
OE4. Crear una oferta innovadora de servicios para la ciudadania y eficiente en su gestión	Transformar la actual oferta de servicios públicos y ofrecer nuevos servicios digitales, en cualquier momento y lugar, inclusivos y al mismo tiempo personalizados, adaptándose de manera ágil a las demandas presentes y futuras de la ciudadanía, en las condiciones adecuadas de confianza y seguridad.		
OE5. Desplegar un nuevo modelo de atención integral y de calidad para ciudadanía y empresas	Establecer un nuevo modelo de atención y comunicación con la Administración municipal que mejore la experiencia de las personas usuarias y las empresas, caracterizada por su agilidad, proactividad, proximidad y su capacidad de adaptación a las necesidades presentes y futuras.	**EJE 3. MARCO RELACIONAL CON CIUDADANIA Y EMPRESAS**	

Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat

Ingredientes clave de la transformación: (integración de disciplinas)

Arquitectura jurídica

MARCO JURÍDICO EUROPEO

ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA Y GOBIERNO ABIERTO

NORMATIVA ESTATAL

Normativa básica estatal:

- **Ley 39/2015** de procedimiento administrativo común
- **Ley 40/2015** de régimen jurídico del sector público
- **Ley 9/2017** de Contratos del Sector Público
- **Ley 19/2013** de Transparencia, acceso y buen gobierno
- **Ley 37/2007** de reutilización de la información del sector público (modificada por Ley 18/2015)
- **Reglamento (UE)** de protección de datos + LOPDGDD
- **RD 1112/2018** accesibilidad sitios web y APP's

Reglamentación en trámite:

- **RD de desarrollo de la Ley 39/2015 LPAC y la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de LRJSP**, en materia de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos
- **Real Decreto** por el que se aprueba el reglamento de desarrollo de **la ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia**, acceso a la información pública y buen gobierno

- **Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, Esquema Nacional de Interoperabilidad**

- **15 Normas Técnicas de Interoperabilidad**
- **Guías de aplicación práctica de las normas técnicas**
- **1 Guía de ADECUACIÓN al ENI**
- **1 Guía de AUDITORÍA de cumplimiento ENI**

- **Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, Esquema Nacional de Seguridad**

- **4 Instrucciones técnicas de seguridad**
- **Guías CCN-STIC de aplicación práctica**
- **1 Guía de ADECUACIÓN al ENS**
- **1 Guía de AUDITORIA de cumplimiento ENS**

LOCAL

- **Ordenanza de Transparencia y Administración Electrónica (Registro electrónico, expediente electrónico integral, derecho de acceso a la información…**
- **Reglamento Orgánico Municipal (eGobierno + Buen Gobierno)**
- **Reglamento de Participación y Colaboración**

Elementos principales “Ad extra”: Ley 39 / 2015 LPA

Interesados:

. Sujetos obligados ex lege
. Registro electrónico de apoderamientos

Registro electrónico – oficinas de asistencia:

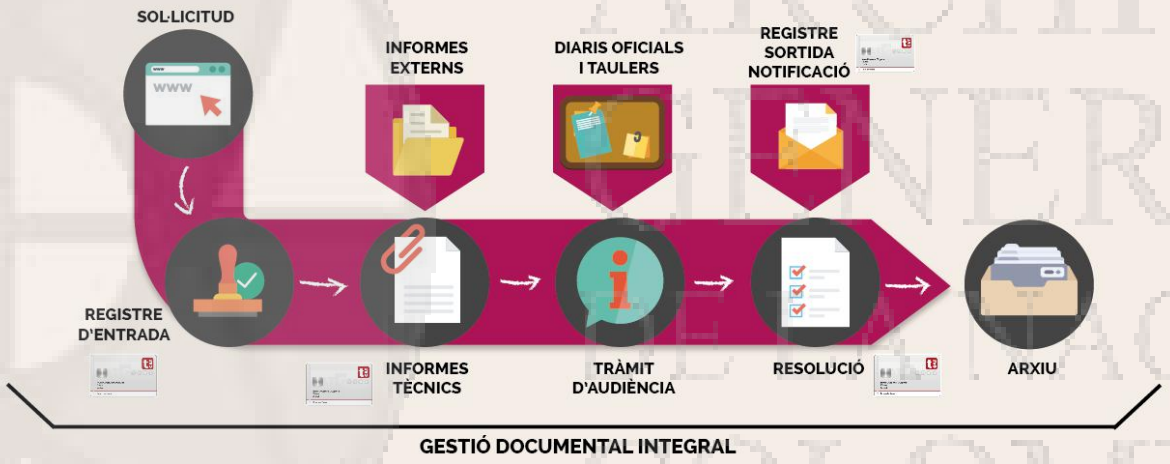
. Registro funcionarios habilitados
. Modificación cómputo de plazos y calendario

Tramitación de expedientes y documentos electrónicos (copias auténticas)

Identificación vs firma electrónica

Archivo electrónico

Posibilidad de solicitar la tramitación SIMPLIFICADA DEL PROCEDIMIENTO



Sede electrónica vs portal de Internet

Identificación y firma de las AAPP:

. Sellos electrónicos
. Firma electrónica del personal AAPP
. Actuaciones administrativas automatizadas

Convocatorias, sesiones y actas de órganos colegiados por medios electrónicos

Elementos principales “Ad intra”: Ley 40 / 2015 DE RJ del Sector Público

ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN COLOMBIA

Hoja de ruta

- Web
- Información trámites

MODERNIZACIÓN

- Reingeniería de procesos
- Automatización expedientes
- OAC

ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

- Expediente electrónico integral
- Gestión Documental
- Adecuación seguridad
- Normas técnicas de interoperabilidad

SEDE ELECTRÓNICA

- Carpetas
- Oficina virtual
- Pagos on line
- Factura electrónica
- Tablón anuncios electrónico

GOBIERNO ABIERTO

- Publicidad activa automatizada
- *Open Data*
- Acceso y reutilización
- Herramientas de participación y colaboración

- TRANSPARENCIA
- COLABORACIÓN
- PARTICIPACIÓN

BACK OFFICE ◀ ▶ FRONT OFFICE

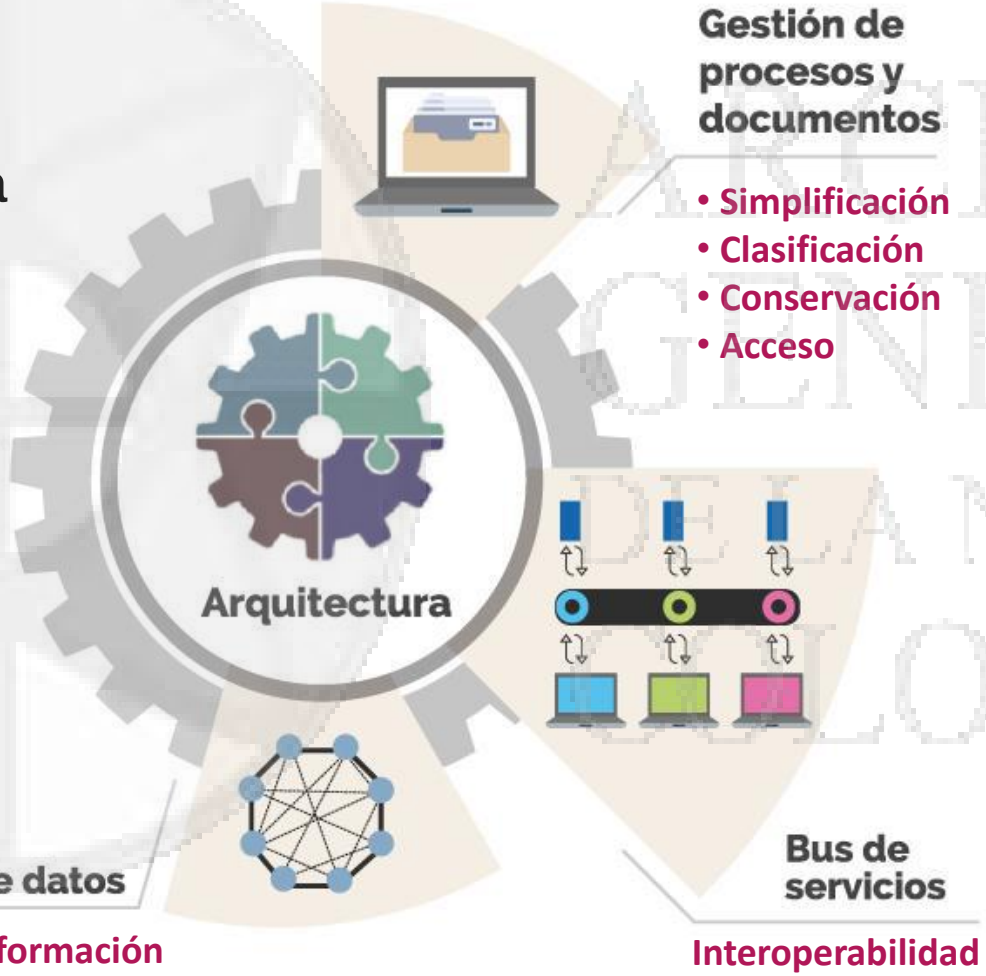
Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat

El modelo de gestión

Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat

“ Una organización administrativa inteligente, estructurada alrededor de una **arquitectura integrada** de servicios orientada a procesos simplificados y comunes ”

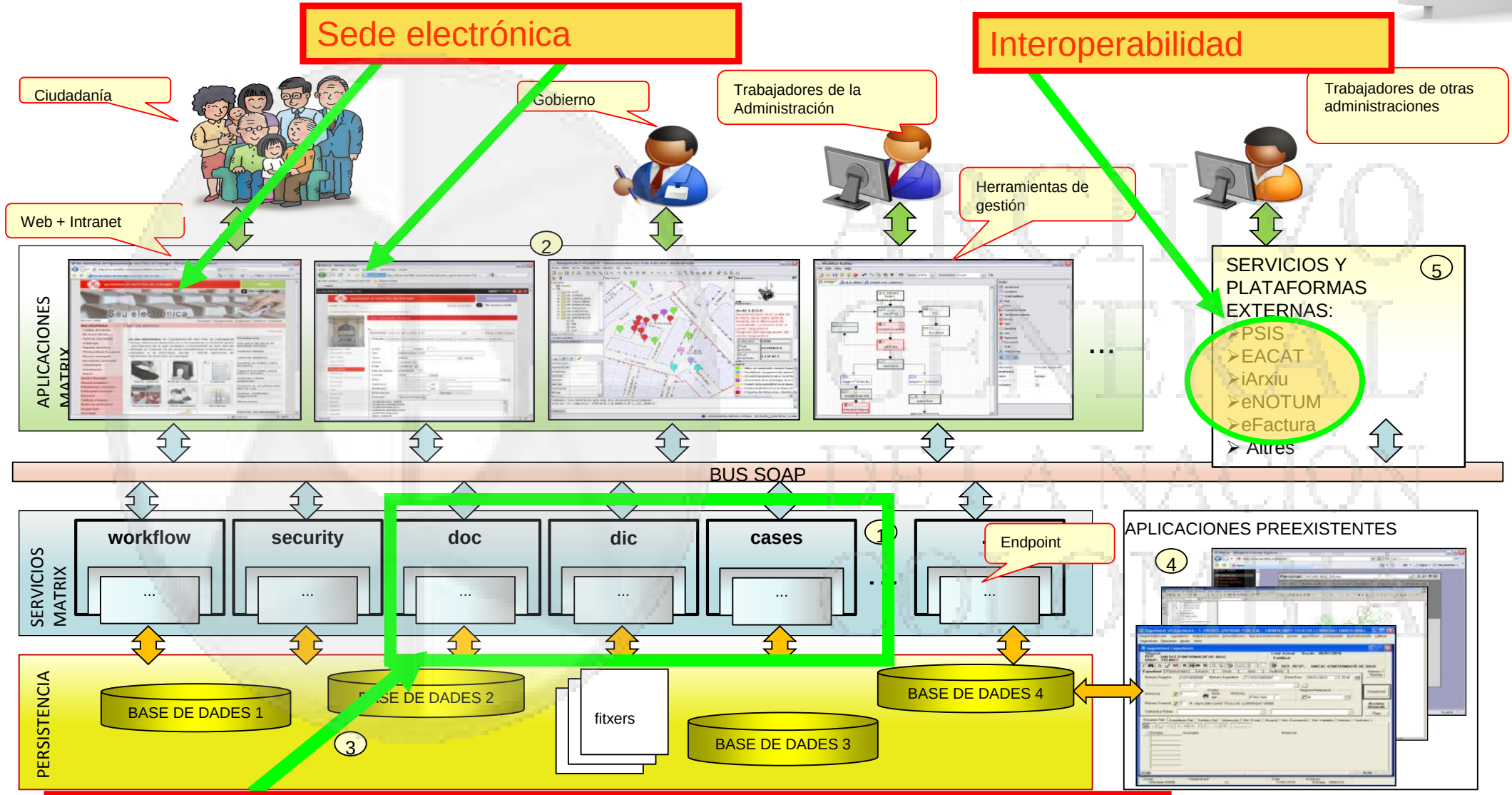
Modelo datacéntrico



+ 220.400 expedientes
+ de 1.650.000 documentos
+ 6.000 documentos/ semana

Consultes Via Oberta	2014	2015	2016	2017
Títol de família nombrosa	34.400	17.290	86.687	17.434
Títol de família monoparental	9	1	0	4
Renda	411	397	200	0
Prestacions socials públiques (INSS)	39	68	73	47
Prestacions per desocupació (SEPE)	171	236	257	65
OVER - EACAT Tràmits	1.767	1.540	618	0
Obligacions tributàries i domicili fiscal (AEAT)	327	280	154	170
MUX - Multiplexor de registres d'entrada i sortida	274	2.791	3.708	7.422
Impost d'Activitats Econòmiques (AEAT)	203	1	0	0
Identitat	11	0	0	22
e-NOTUM	6.613	8.649	1.241	3.171
Discapacitats (ICASS)	10	5	0	0
Deutes amb la Seguretat Social i situació d'alta	651	739	567	157
Demandants d'ocupació (SOC)	244	120	253	41
Agència tributària	0	0	0	1.497
	45.159	32.157	93.758	30.045

Arquitectura tecnológica



Gestor Documental: expedientes y documentos

ARQUITECTURA DE TRAMITACIÓN ELECTRÓNICA

Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat

Servicios electrónicos comunes

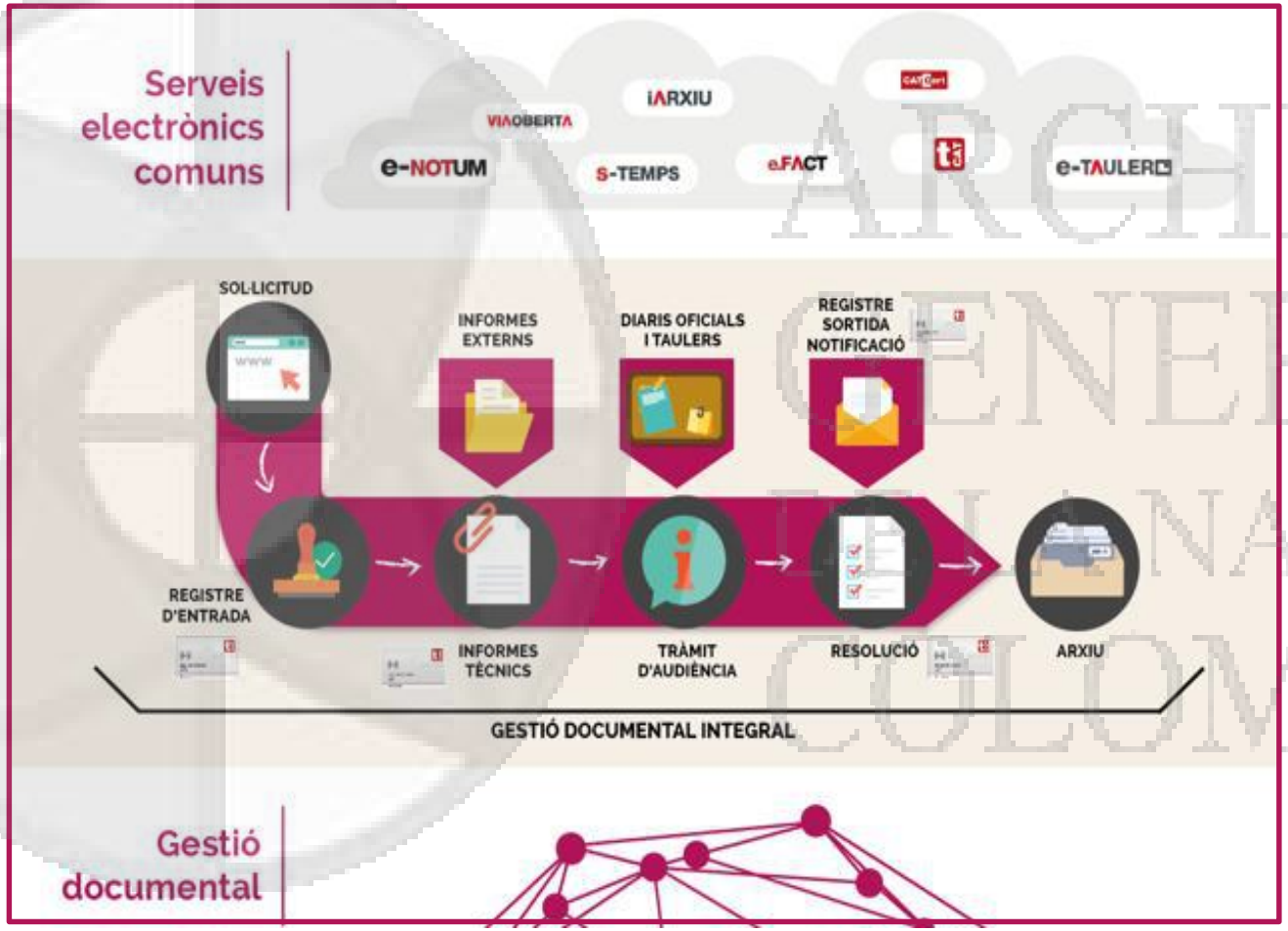
VIAOBERTA · iARXIU · CATCert · e-NOTUM · S-TEMPS · e.FACT · tCAT · e-TAULER

Gestión documental

ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN COLOMBIA

La gestión documental, PIEZA CLAVE del gobierno abierto

para garantizar la apertura de la actividad administrativa con un elevado grado de calidad en la publicidad de la información desde el origen



DATOS ESTRUCTURADOS

El expediente electrónico integral

Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat

PROYECTOS

- Web de tramitación
- Interoperabilidad de Registros: MUX
- Digitalización segura RE/facturas
- Comunicaciones cambio de domicilio
- Sistemas de identificación: Certificado digital, Usuario/password
- Conexión con *via oberta*
- Pasarela de pagos
- Registro electrónico
- Catálogo de procedimientos
- Catálogo de datos interoperables

- Colegios profesionales(Visados electrónicos/datos registros)
- Firma electrónica en los informes técnicos
- Portafirmas único

- Tablón de edictos electrónico
- Perfil de Contratante
- Publicación Diarios Oficiales

- Notificación electrónica: eNotum
- Descentralitación e interconexión registro de salida
- Numeración Decretos automática

- Foliación e índice electrónico
- Conexión con iArxiu: Archivo Electrónico
- Gestor de documentos

- Portal transparencia: Indicadores, Open Data y derecho de acceso
- Carpetas electrónicas (ciudadana/entidad / proveedor/ empresa)

ACCIONES PENDIENTES DE IMPLEMENTAR

- Registro funcionarios habilitados
- Registro y apoderamiento *apud Acta* electrónico
- Integración consultas *VIA OBERTA*
- Interoperabilidad interadministrativa
- Interconexión de registros (EACAT-ORVE)
- Incorporación identificación y firma en movilidad
- Hacer efectiva obligación tramitación electrónica sujetos obligados

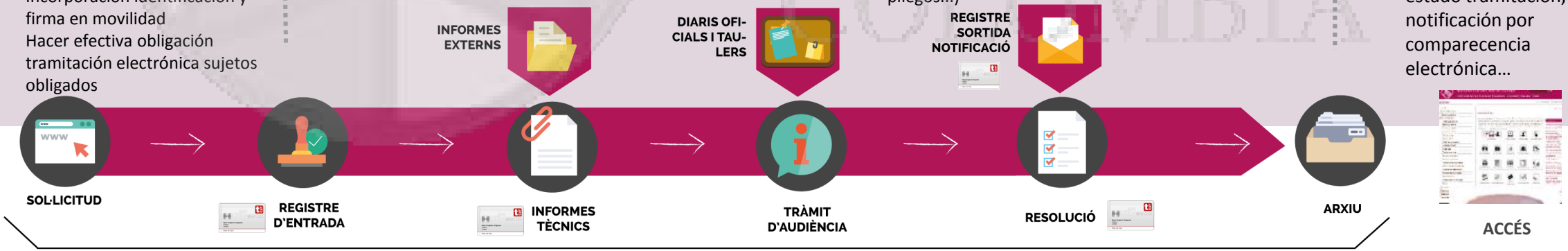
- Incorporación progresiva nuevas consultas *Via Oberta*
- Actas de inspección, servicios sociales, etc. en movilidad
- Incorporación firma electrónica con pseudónimo

- Integración BPM con espacios de publicación (perfil contratante, diarios oficiales…)
- Integración plataforma de licitación electrónica

- Integració Registro Salida
- Videoacta
- Libro electrónico de actas y decretos
- Firma electrónica documentos con externos
- Implementación diligencia aprobación órganos en documentos electrónicos (Projectos obras, bases, pliegos...)

- Copia auténtica en los departamentos
- Política de gestión de documentos (en proceso)

- Guía indicadores de transparencia
- Automatización progresiva indicadores (anonimización)
- Información activa más comprensible y más datasets
- Evolución carpetas: estado tramitación, notificación por comparecencia electrónica…



GESTIÓ DOCUMENTAL INTEGRAL // INCORPORACIÓ DE LA TRAMITACIÓ SIMPLIFICADA

Del Registro Electrónico a las Oficinas de Asistencia en materia de Registro

REGISTRO ELECTRÓNICO (L.11/2007 LAESP)

Oficina de ASISTENCIA AL REGISTRO (L.39/2015 LPACAP)

DIGITALIZACIÓN DEL REGISTRO DE ENTRADA

Objectiu principal : Assolir **l'expedient electrònic integral** i donar **compliment a la nova legislació** en matèria de **procediment administratiu.**

Objectius operatius

- **Eliminació del paper**
- **Simplificació** de procediments i **reducció de càrregues administratives**
- **Seguretat** en el tractament de la documentació
- **Immediatesa** en la recepció de la documentació i facilitat en la seva consulta

NUEVO INSTRUMENTO

Creación del Registro de funcionarios/personal habilitado

Catálogo de trámites – Visualización externa

Seu electrònica
Catàleg de tràmits

Baixa de gual

S'ha de donar de baixa un gual quan es deixi d'utilitzar com a accés de vehicles a edificacions o solars.

En el cas que la vorera hagi sofert modificacions per causa del gual, abans de fer efectiva la baixa es verificarà que s'hagi refet la vorera, prèvia obtenció de la corresponent llicència d'obres menors

Com es fa?

Per Internet:

- Realitzant la tramitació en línia disponible en aquesta pàgina, per la qual cosa és necessari disposar de certificat digital DNI electrònic, idCAT, certificat de la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre). La documentació ha de ser en formats de: Microsoft Office, LibreOffice, OpenOffice, Adobe Acrobat PDF, imatges en BMP, JPG, PNG, GIF.

Presencialment:

- Presentar l'imprès de sol·licitud signat amb la documentació adjunta necessària a l'Oficina d'Atenció Ciutadana.

Qui ho pot demanar?

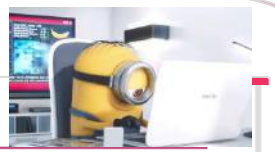
La persona que sigui titular del gual.

Documentació que cal

- Imprés de sol·licitud de baixa de guals (només en el cas de la tramitació presencial).
- Plànol d'emplaçament on s'indiqui la ubicació del gual.
- Fotografies 10x15 de la vorera afectada.
- En el cas que s'hagi de refer la vorera, indicar sol·licitud de llicència d'obres menors demanada o concedida.

Tramitació en línia

Baixa de gual - generic tramitar



Tramitació en línia

Baixa de gual - generic tramitar

Tramitació OAC

- Tipus de tramitació: BPM_registre
- Expedient: BAGU
- Assumpte de registre: T063
- Pot iniciar expedient? SI

Inicia tramitació

Llocs on es pot realitzar presencialment

> Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC)

Documents relacionats

Llicència de gual: sol·licitud de baixa

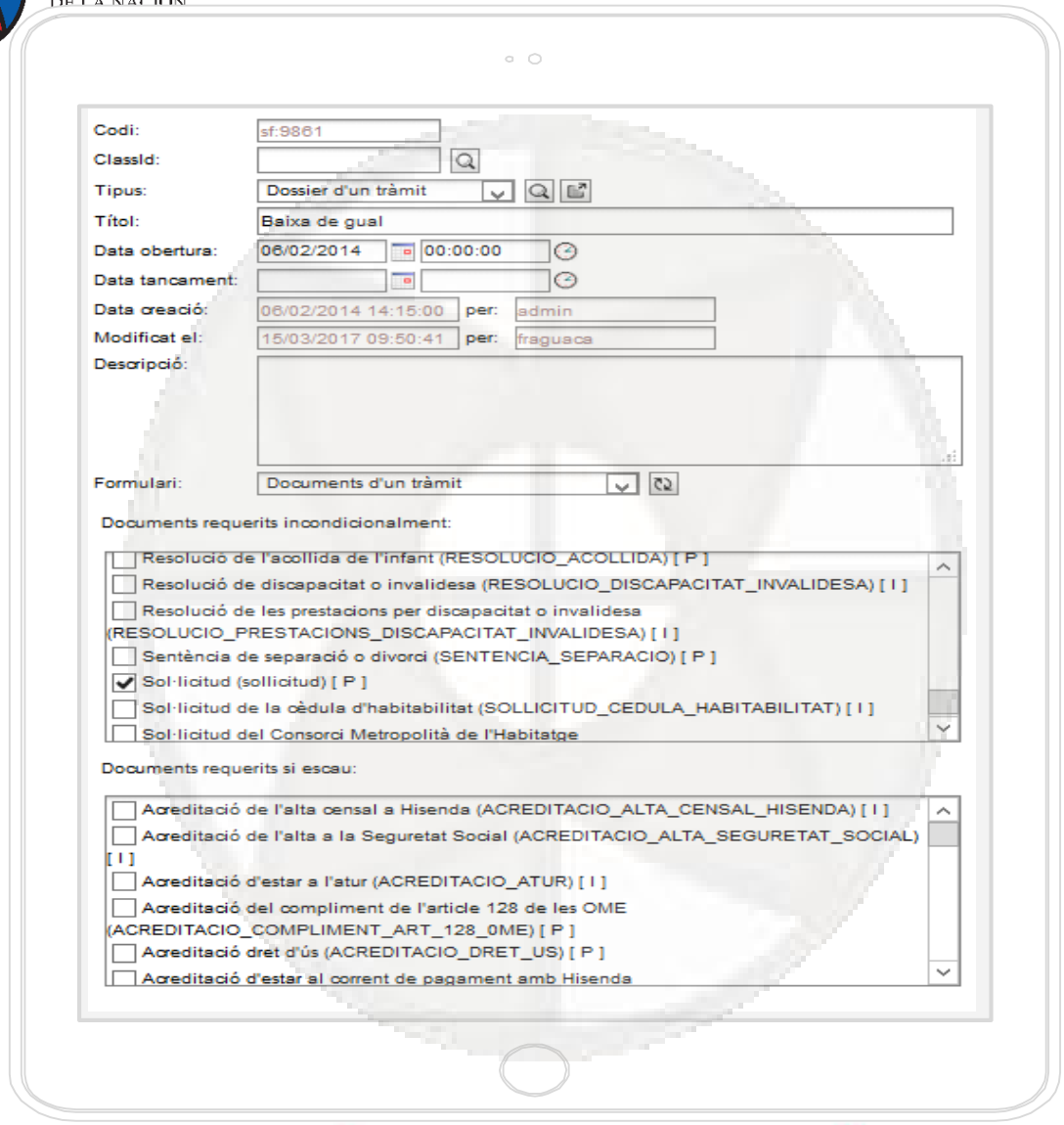
Tràmits relacionats

> Llicència d'obra menor

Procediments relacionats

> Baixes de guals

Catálogo de trámites - Visualización interna



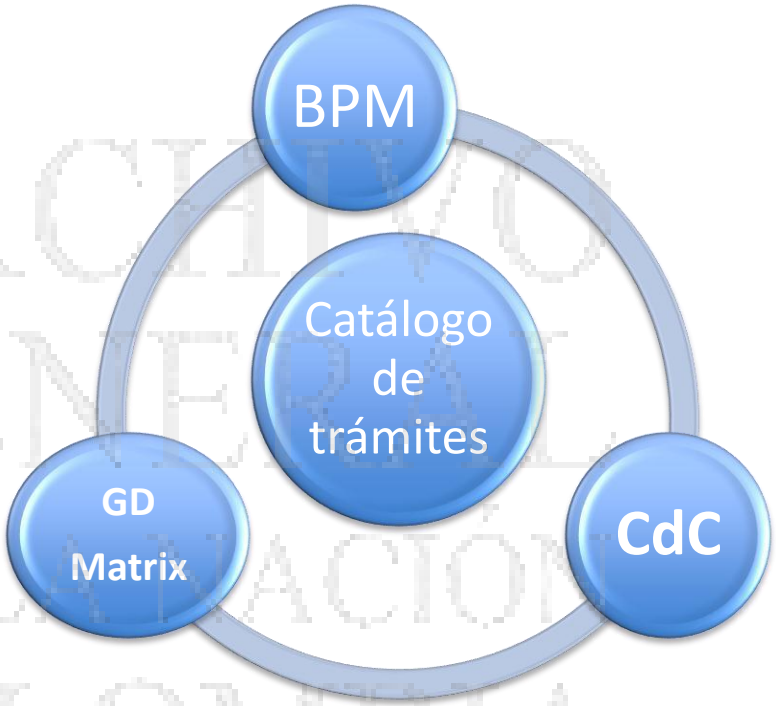
Codi: sf:9861
ClassId:
Tipus: Dossier d'un tràmit
Títol: Baixa de gual
Data obertura: 06/02/2014 00:00:00
Data tancament:
Data creació: 06/02/2014 14:15:00 per: admin
Modificat el: 15/03/2017 09:50:41 per: fraguaca
Descripció:
Formulari: Documents d'un tràmit

Documents requerits incondicionalment:

- [ ] Resolució de l'acollida de l'infant (RESOLUCIO_ACOLLIDA) [P]
- [ ] Resolució de discapacitat o invalidesa (RESOLUCIO_DISCAPACITAT_INVALIDESA) [I]
- [ ] Resolució de les prestacions per discapacitat o invalidesa (RESOLUCIO_PRESTACIONS_DISCAPACITAT_INVALIDESA) [I]
- [ ] Sentència de separació o divorci (SENTENCIA_SEPARACIO) [P]
- [x] Sol·licitud (sollicitud) [P]
- [ ] Sol·licitud de la cèdula d'habitabilitat (SOLLICITUD_CEDULA_HABITABILITAT) [I]
- [ ] Sol·licitud del Consorci Metropolità de l'Habitatge

Documents requerits si escau:

- [ ] Acreditació de l'alta censal a Hisenda (ACREDITACIO_ALTA_CENSAL_HISENDA) [I]
- [ ] Acreditació de l'alta a la Seguretat Social (ACREDITACIO_ALTA_SEGURETAT_SOCIAL) [I]
- [ ] Acreditació d'estar a l'atur (ACREDITACIO_ATUR) [I]
- [ ] Acreditació del compliment de l'article 128 de les OME (ACREDITACIO_COMPLIMENT_ART_128_OME) [P]
- [ ] Acreditació dret d'ús (ACREDITACIO_DRET_US) [P]
- [ ] Acreditació d'estar al corrent de pagament amb Hisenda



La cultura es de todos
Mincultura

Implantación de la **digitalización del registro de entrada**

Indicadores (del 07/03/2017 al 31/01/2019)

Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat

Registros de entrada (sin facturas)

	Tramitación electrónica	EACAT	Registro presencial	Total de registros
Número	9.135	2.087	18.357	29.579
Porcentaje	31%	8%	62%	100%

Firmas biométricas en el proceso de RE: 5.964
Documentos digitalizados en el proceso de RE: 25.059

Datos atención personalizada a las personas obligadas durante el primer trimestre de la implantación

2018	*(Info)*	*id-CAT* Mòbil	*Trámite completo (TC)*
Marzo	62	31	68
Abril	84	44	59
Mayo	67	23	56
	213	*98*	*183*

INFO + TC	*396*

Tiempos de atención y de espera de la ciudadanía

Del 7 de marzo 2017 al 31/01/2019:

Tiempo medio de espera: 08:30 minutos
Tiempo medio de atención: 12:30 minutos

El mismo período de 2017:

Tiempo medio de espera: 07:00 minutos
Tiempo medio de atención : 10:40 minutos

Encuesta de satisfacción OAC

De octubre de 2017 a 31/01/2019

Número encuestas	1- Valoración Gestión	2- Valoración Personal
6.353	**3,97**	**3,98**

Sobre 4

La integración de herramientas **de gestión** en el **SGD**

Políticas del Gestor

Disposición

Conservación y retención

Migración

Acceso y seguridad

Formación

Documentación de soporte

Manuales, instrucciones, protocolos...

Entornos en papel

Archivos físicos de las oficinas

Sistema de Gestión Documental

GD-MATRIX

Entorno electrónico

Web semántica

Carpetas corporativas en la red

Aplicaciones corporativas (BPM, GD-Matrix…)

Herramientas de Gestión

CdC

Modelo de descripción y vocabulario de metadatos

Catálogo de tipologías documentales

Catálogo de formatos de documentos electrónicos

Calendarios de retención y eliminación

Modelo de digitalización segura

Catálogo de procedimientos y trámites

Catálogo de documentos y datos interoperables

Responsabilidades

Mantenimiento del CdC

Gestor de documentos

Roles

+ 238.000 expedientes / + de 2.200.000 documentos / 6.000 documentos a la semana / 400 expedientes a la semana

Beneficios de la implementación de un SGD (I)

a) ***Estrategia*:** asegura una dirección eficaz y una alta calidad de las decisiones adoptadas, garantiza la eficiencia y la eficacia de los procesos e incide en la mejora de la productividad.

b) ***Troncalidad*:** el personal de la organización participa en la definición de la estrategia de implantación de las herramientas tecnológicas y metodológicas.

c) **Calidad:** es necesario disponer de un marco de control y de actuación. Las decisiones particulares se toman en el marco de un modelo preestablecido, de manera que así se garantiza la calidad de las soluciones basadas en el análisis de la problemática detectada.

d) **Sistematización:** integración de todos los instrumentos archivísticos que permiten la gestión de todo el ciclo de vida de los documentos mediante una única herramienta de referencia.

e) **Responsabilidad:** la gestión y control de todo el proceso asegura la formalidad de la rendición de cuentas y el buen gobierno y da apoyo a las auditorías de gestión y financieras.

f) **Seguridad:** las medidas adoptadas deben garantizar un nivel de seguridad adecuado para gestionar los riesgos y asegurar la continuidad del negocio.

Fuente: Ramon Alberch

Beneficios de la implementación de un SGD (II)

g) **Referencia:** los usuarios, así como los agentes que desarrollan e implantan los proyectos tienen en el modelo de gestión de documentos un referente que les permite tomar las decisiones pertinentes, evitando las siempre costosas improvisaciones.

h) **Interoperabilidad:** es necesario disponer de un documento que describa los formatos y estructura de los documentos y expedientes para facilitar la interoperabilidad, tanto interna como externa, ya que los interlocutores puden así entender y prever el modelo de gestión que se aplicará.

i) **Cumplimiento normativo:** cabe tener presente toda la legislación y normativa relacionada con el gobierno electrónico, del cual el SGD deviene un elemento nuclear, en especial las normas referidas a la seguridad, digitalización, firma electrónica, preservación digital e interoperabilidad.

j) **Gestión del cambio:** el modelo de SGD debe facilitar la gestión del cambio, ya que evidencia la voluntad de la organización de afrontar el cambio de manera organizada. Disponer de un marco de referencia claro y entender los objetivos a medio y largo plazo minimiza la resistencia al cambio por parte de los trabajadores de la organización.

Fuente: Ramon Alberch

Indicadores de GD_Matrix

- **Número de expedientes gestionados: 238.186**
- **Número de documentos gestionados: 2.189.715**
- Número de documentos con los metadatos básicos y complementarios correctos: 2.124.024 (el 97 % del total de documentos)
- Peso de los documentos: unos 400Gb (391.997Mb)
- **Número de metadatos de los documentos introducidos: 11 millones (10.941.319)**
- **Número de metadatos de los expedientes introducidos: un millón (1.100.687)**
- Número de metadatos definidos para los documentos en el diccionario: 465
- Número de metadatos definidos para los expedientes en el diccionario: 1907
- **Se inician 400 expedientes de media a la semana**
- **Ingresan 6000 documentos de media a la semana**
- 37.164 documentos digitalizados y tratados (Pdf, OCR) con una capacidad de 802.4 GB
- Se ha reducido un 65% la capacidad de las carpetas de la red

ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN COLOMBIA

Nuevas fórmulas organizativas menos jerárquicas y basadas en la coordinación y la cooperación

Eficacia en los procesos de toma de decisión y su implementación

Cooperación en la formulación y ejecución de políticas públicas

Colaboración público-privada

BUEN GOBIERNO

Principios:

- Transparencia
- Participación
- Legalidad
- Equidad
- Ética
- Responsabilidad
- Consenso
- Eficacia y eficiencia

Buena Administración:

- Planificación
- Evaluación
- **SGD**
- Cartas de servicios
- Atención ciudadana integral y multicanal
- Escucha activa

BUENA GOBERNANZA

Gobernanza Social:

- Ética
- Responsabilidad social
- Colaboración e interacción con el entorno

Gobernanza Inteligente:

- Sistemas de información potentes y sofisticados
- Tecnologías emergentes
- **Análisis y gestión de los datos**

GOBIERNO ABIERTO

- **Transparencia: fomentando y promoviendo la rendición de cuentas y la reutilización de la información**
- **Colaboración: implicando y comprometiendo a la ciudadanía y otros agentes en el trabajo de la Administración**
- **Participación: favoreciendo el derecho de la ciudadanía a participar activamente en la conformación de políticas públicas, aprovechando el conocimiento y la experiencia de la ciudadanía**

ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN COLOMBIA

El portal de transparencia

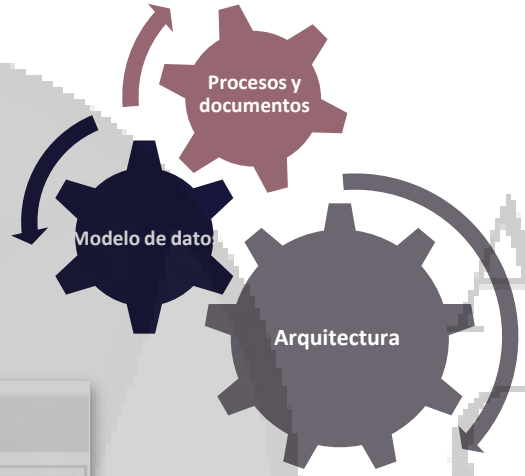
La misión de esta Estrategia es articular la transformación del gobierno y de la organización para afrontar los retos planteados, para conseguir una mayor calidad de los servicios ofrecidos, eficiencia en la gestión de los recursos públicos y satisfacción de la ciudadanía y de las empresas en su relación con la Administración.

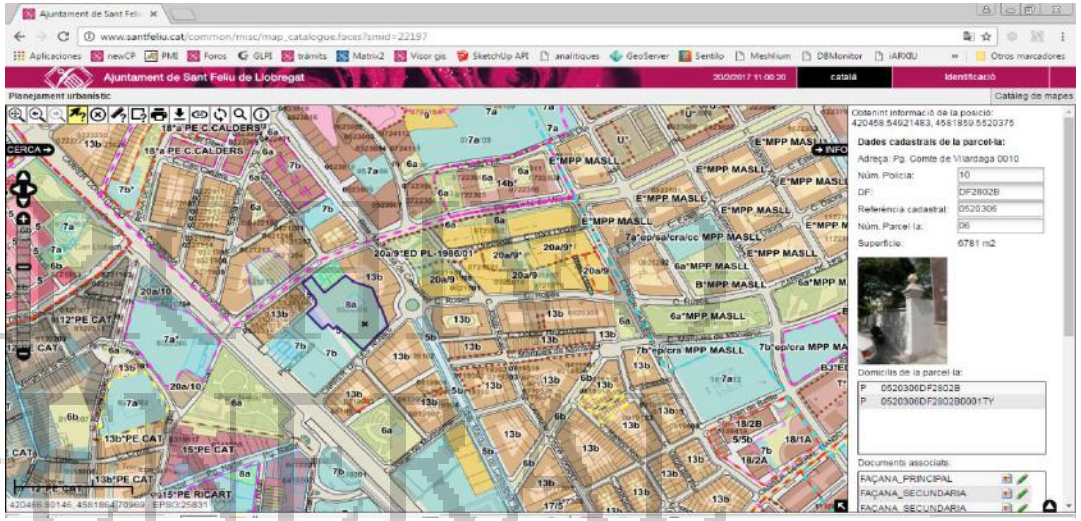
Estrategia Integral de Gobierno Abierto

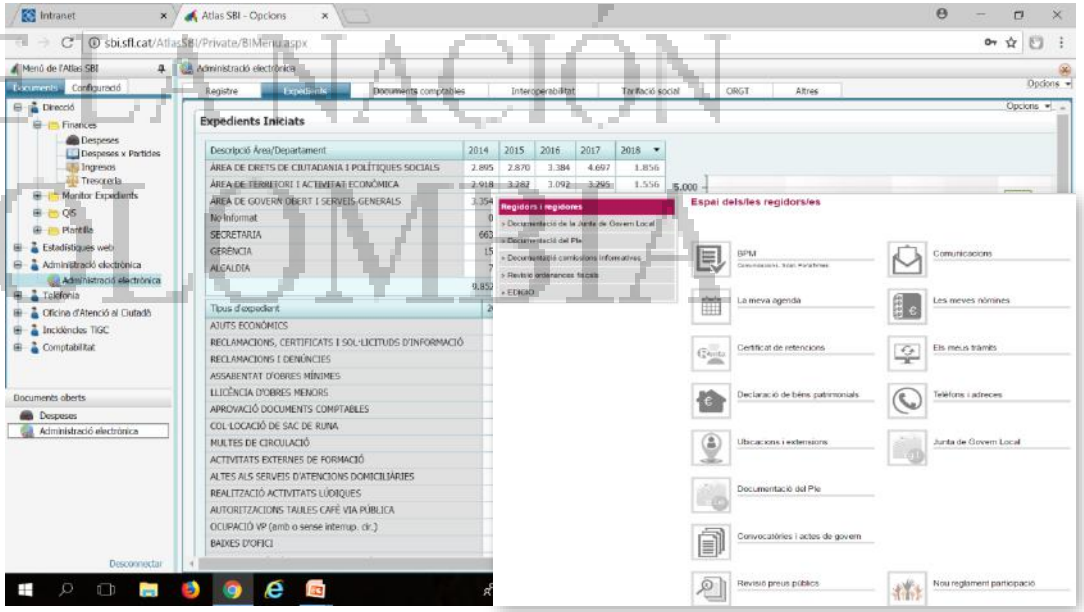
ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN COLOMBIA

Información accesible y actualizada permanentemente

Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat







ALCALDIA
GERENCIA
DEPENDENCIA
COMPETENTE

Información para la toma de decisiones: Monitor de Expedientes

Menú de l'Atlas SBI

Documents | Configuració

- Oficina d'Atenció al Ciutadà
  - Gestor de cues
  - Expedients i tràmits web
  - Atencions telefòniques
- Monitor expedients
  - Monitor d'Expedients
- Incidències TiGC
- Administració electrònica
- Monitor Expedients (NEW)
  - Monitor d'Expdients (Depart

Documents oberts

- Gestor de cues
- Monitor d'Expedients
- Monitor d'Expdients (Departamer

Monitor d'Expedients

MONITOR D'EXPEDIENTS (Núm. exp. x estat)

ALCALDIA-GERÈNCIA | ÀREA DE DRETS DE CIUTADANIA I POLÍTIQUES SOCIALS | ÀREA DE GOVERN OBERT I SERVEIS GENERALS-SECRETARIA | ÀREA DE TERRITORI I ACTIVITAT ECONÒMICA

Pàgina 1 de 28 (274 elements) [1] 2 3 4 5 6 7 ... 26 27 28 All

DESCRIPCIÓ TIPUS D'EXPEDIENT	TIPUS EXPEDIENT	Inici Expedient	Informe Tècnic	Informe Jurídic	Proposta Resolució	Validació Jurídica	Comptab. -Interv.	Signatura	Pendent Resolució	Notificació	Pràctica Notificació	Previ Arxiu	Altres Estats
ACCEPTACIÓ CESSIÓ(2)	ACCE	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
ACCEPTAR I JUSTIFICAR SUBVENCIONS(12)	ACUB	0	0	0	0	0	0	0	0	1	5	9	4
ACCÉS A LA INFORMACIÓ PÚBLICA(9)	G111	3	1	0	0	0	0	0	0	1	0	5	0
ACTIVITATS EXTERNES DE FORMACIÓ(60)	G302	6	1	0	1	0	0	0	0	1	0	45	3
ACTUALITZACIÓ RENDES(5)	ACRE	0	3	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0
ADJUDICACIÓ CONCESSIONS(2)	CANS	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0
ADJUDICACIÓ CONTRACTE DE SERVEIS(24)	CASV	0	0	0	3	2	0	0	0	3	3	17	1
ADJUDICACIÓ CONTRACTE D'OBRES(1)	CAOB	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
ADJUDICACIÓ CONTRACTE SUBMINISTRAMENT(5)	CASB	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	1
AJUT CURSOS FORMACIÓ ALS TREBALLADORS I REGIDORS(1)	ACUR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
		2.459	1.056	23	433	80	115	44	90	1.132	833	2.269	5.278

Pàgina 1 de 28 (274 elements) [1] 2 3 4 5 6 7 ... 26 27 28 All

Dades expedient

Núm.Expedient:	ACUB2017000001
Registre d'expedient:	X2017000069
NIF:	P0800258F
Nom:	AREA METROPOLITANA DE BARCELONA
Registre rel.:	S2017000444
Òrgan resol.:	
Veure BPM:	X2017000069
Extracte/contingut de l'expedient:	Nou edifici vestidors i mòdul de la Creu Roja a la piscina escorxador (PAMMU)

Relació d'expedients oberts (Dies x estat)

EXPEDIENT	Inici Expedient	Informe Tècnic	Informe Jurídic	Proposta Resolució	Validació Jurídica	Comptab. -Interv	Signatura	Pendent Resolució	Notificació	Pràctica Notificació	Previ Arxiu	Altres Estats
ACUB2017000001	0								0	46	82	
ACUB2016000011	0								2	46	167	0
ACUB2016000010	0								1	0	173	
ACUB2016000009	0								1	7	202	79
ACUB2016000008	0								5	132	314	0
ACUB2016000007	0								1	1	328	
ACUB2016000006	0								2	58	330	0
ACUB2016000005	0								210	8	330	0
ACUB2016000004	0								0	5	330	

Instàncies

Visió General | Per departaments | Global - no respostes

Taula general d'Instàncies

Any: 2019

vinculades QIS o EXPED | SI respostes | NO respostes

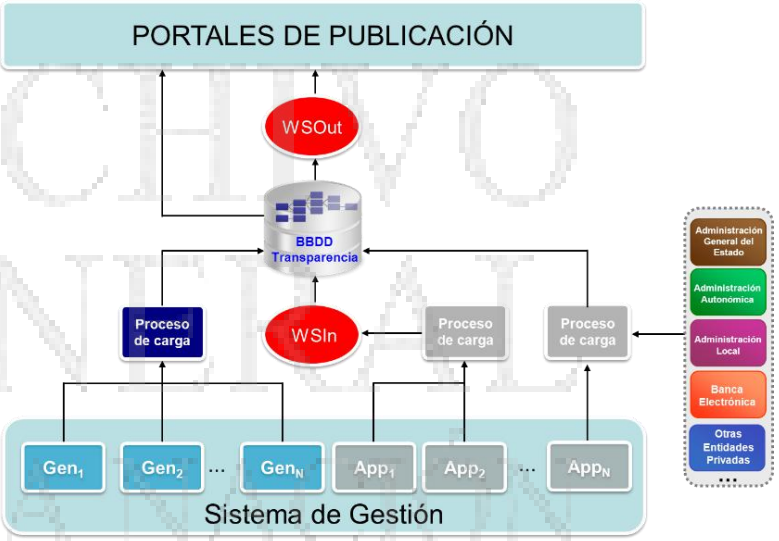
Àrea

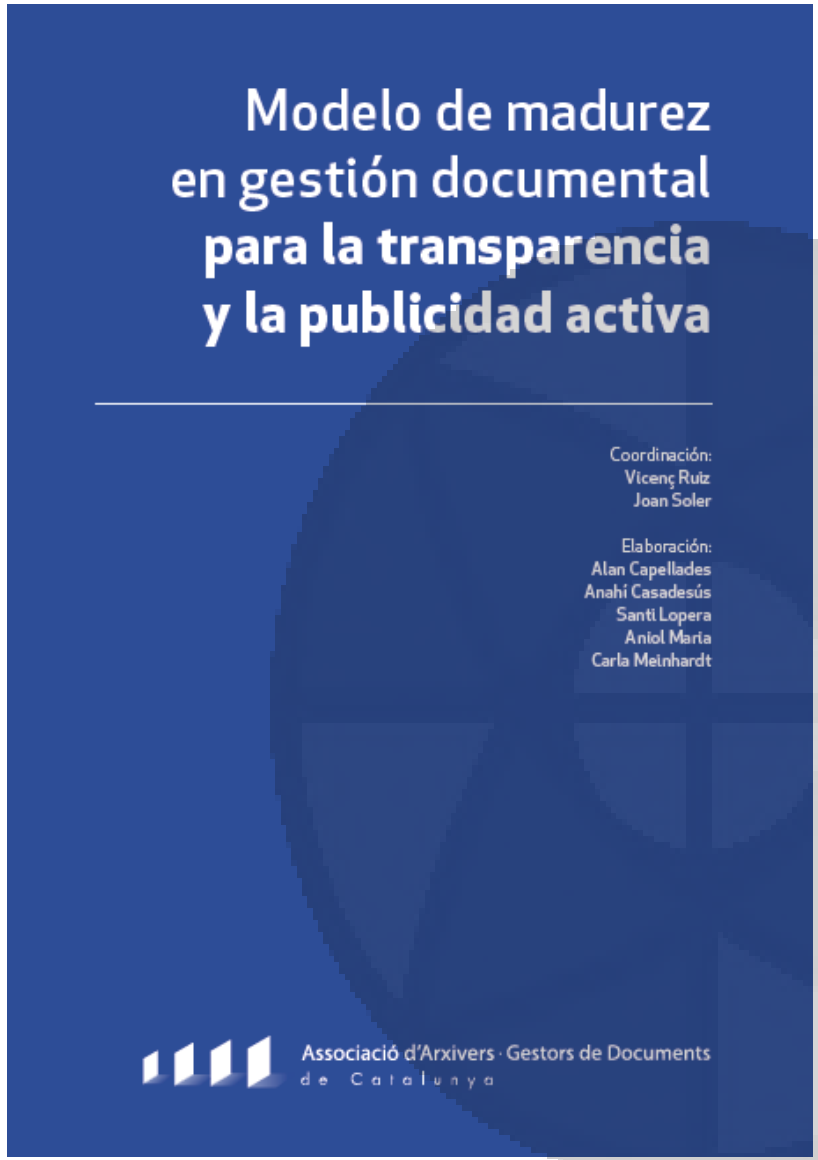
	Departament -- Veure detall --	Total	Vinculades QIS o EXPED / SI respostes / NO respostes	Mín. dies NO respostes	Màx. dies NO respostes
	Àrea: ALCALDIA				
	Àrea: ÀREA DE DRETS DE CIUTADANIA I POLÍTIQUES SOCIALS				
	Àrea: ÀREA DE GOVERN OBERT I SERVEIS GENERALS				
	ASSESSORIA JURÍDICA	298	268 / 13 / 17		
	INNOVACIÓ	5	2 / 1 / 2		
	INNOVACIÓ I CIUTADANIA DIGITAL	2	2		
	INTERVENCIÓ	12	7 / 4 / 1		
	OAC i USL	143	14 / 127 / 2		
	OFICINA DE CONTRACTACIÓ, COMPRES I GESTIÓ PATRIMONIAL	28	26 / 2		
	OFICINA ECONÒMICA	473	282 / 190 / 1		

ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN COLOMBIA

Automatización de la transparencia

Apertura integral de los datos que permita la reutilización, garantizando la actualización constante sin coste añadido para las AAPP





Evaluación del proceso de diseño e implementación de un SGD aplicado a la transparencia desde el origen:

Perspectivas del proceso	Definición
Viabilidad organizacional	Establecimiento del modelo de gobernanza, la estructura organizacional y los recursos de la transparencia, incluida la gestión financiera y de personal.
Compromiso de las partes interesadas	Consideración de todos los procesos para comprometer a las partes interesadas, internas (políticos + hub de técnicos) y externas (ciudadanos, usuarios, otras organizaciones).
Base legal	Adecuación a la Ley de transparencia, LOPD, marcos normativos archivísticos, de procedimiento administrativo y de régimen jurídico.
Marco de la política de transparencia	Definición de políticas, estrategias y procedimientos que gobiernen la transparencia en la organización.
Aplicación del régimen de acceso y publicidad activa	Mantenimiento del marco específico del acceso en el proceso de evaluación documental general e integración del de publicidad activa.
Transferencia y publicación en el portal	Transferencia de la información sometida a publicidad activa en el portal (paso del SGD al portal) y publicación según la estructura del cuadro de clasificación.
Evaluación y selección de datasets y documentos del portal	Definición de la política de retención en el portal de la información sometida a publicidad activa.
Gestión de los metadatos	Creación y mantenimiento de los metadatos requeridos para el uso y gestión del portal.
Difusión y alfabetización	Permiso de la búsqueda y la diseminación del contenido publicado dentro de la comunidad designada de usuarios.
Infraestructura	Disposición de la infraestructura técnica y física necesaria, incluida la seguridad, para apoyar el portal y otros instrumentos vinculados.

ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN COLOMBIA

Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat

Inicio | Catálogo | ¿Qué es? | Indicadores | Colabora | Aplicaciones | SPARQL | Enlaces

Catálogo de datos

Inicio | Catálogo de datos

Sector Público	Demografía	Urbanismo e Infraestructuras	Economía	Cultura y Ocio	Educación
22 conjuntos	16 conjuntos	6 conjuntos	3 conjuntos	2 conjuntos	2 conjuntos
Medio Ambiente	Transporte	Ciencia y Tecnología	Comercio	Sociedad y Bienestar	
2 conjuntos	2 conjuntos	1 conjuntos	1 conjuntos	1 conjuntos	

Principios datos abiertos

- Integridad
- Disponibilidad
- Accesibilidad
- Reutilización y redistribución
- Acceso no discriminatorio
- Licencias
- Uso de estándares
- Permanencia
- Coste 0

You Are Invited. Again!

Open Data Day 2020 will take place Saturday, March 7th

OPEN KNOWLEDGE FOUNDATION

¿QUÉ ES EL DÍA DE DATOS ABIERTOS?

Open Data Day es una celebración anual de datos abiertos en todo el mundo. Por novena vez en la historia, grupos de todo el mundo crearán eventos locales el día en que utilizarán datos abiertos en sus comunidades. Es una oportunidad para mostrar los beneficios de los datos abiertos y alentar la adopción de políticas de datos abiertos en el gobierno, las empresas y la sociedad civil.

Todos los resultados están abiertos para que todos puedan usarlos y reutilizarlos.

OPEN DATA DAY 2020

Para el Open Data Day 2020, queremos que la comunidad siga creciendo. Otorgaremos mini subsidios en áreas clave que creemos que los datos abiertos pueden resolver. Puedes ver las pistas de este año a continuación

Datos ambientales

Seguimiento de flujos de

Mapeo abierto

Datos para el **desarrollo**

ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN COLOMBIA

Beneficios de la reutilización de la información

- **Para 2020:**

- Ahorro de 1.700 millones de euros para las administraciones públicas de la Unión Europea.
- Salvar 7.000 vidas al año gracias a una mayor rapidez de respuesta en emergencias.
- Ahorro de 629 millones de horas de espera en atascos.
- Descenso de un 16% en el consumo del gas, electricidad, petróleo y combustible que beneficiará a todo el planeta.

- **Para 2030:**

- El valor de los datos para la economía alcanzará los 194.000 millones de euros.
- Más de 700.000 empleos se basarán en la gestión de los datos del sector público.
- El coste de abrir los datos en las administraciones para facilitar la reutilización disminuirá un 21%.

Además de otros beneficios que tienen que ver con la **mejora de la experiencia de la ciudadanía;** el fomento de la **inteligencia colectiva y la participación**; la posibilidad de realizar **análisis predictivos de tendencias y necesidades sociales…**

ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN COLOMBIA

Cambio cultural

Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat

Procesos de selección + carrera profesional (nuevos perfiles profesionales y competencias digitales)	**Formación** (Capacitación competencias, nuevos perfiles profesionales, talento e innovación)	**Gestión del conocimiento** (información para la toma de decisiones)	**Comunicación y atención ciudadana** (apertura, conexión, diálogo i colaboración)	**Dirección y coordinación** (Profesionalización, liderazgo, eficiencia y eficacia, evaluación)	**Organización/ procesos** (simplificación, transparencia, compromiso y calidad)	**Estrategia** (modelo de ciudad, resiliencia y desarrollo económico y social)	**Buen Gobierno** (Smart City, Big Data, Gobierno Abierto)
Administrativos, responsables de unidad, personal técnico de soporte, responsabilidad de procesos…	Formación estratégica; plataforma de formación online, aula permanente, …	Business Intelligent, GIS, Catálogo de servicios, Skyline Ciudad, Agenda, Red Social Corporativa	MOSAIC, Redes sociales, App's, Portal de Transparencia, Procesos participativos…	Gobierno, CPT, Espacio de Dirección, Gerencia+Da, Coordinación áreas, Departamentos.	Servicios comunes, Gestión de proyectos, Comisiones de trabajo, nuevo marco normativo…	Plan de Actuación Municipal, Plan de Inversiones, Planes Sectoriales.	Instrumentos de gestión, monitoraje y rendición de cuentas

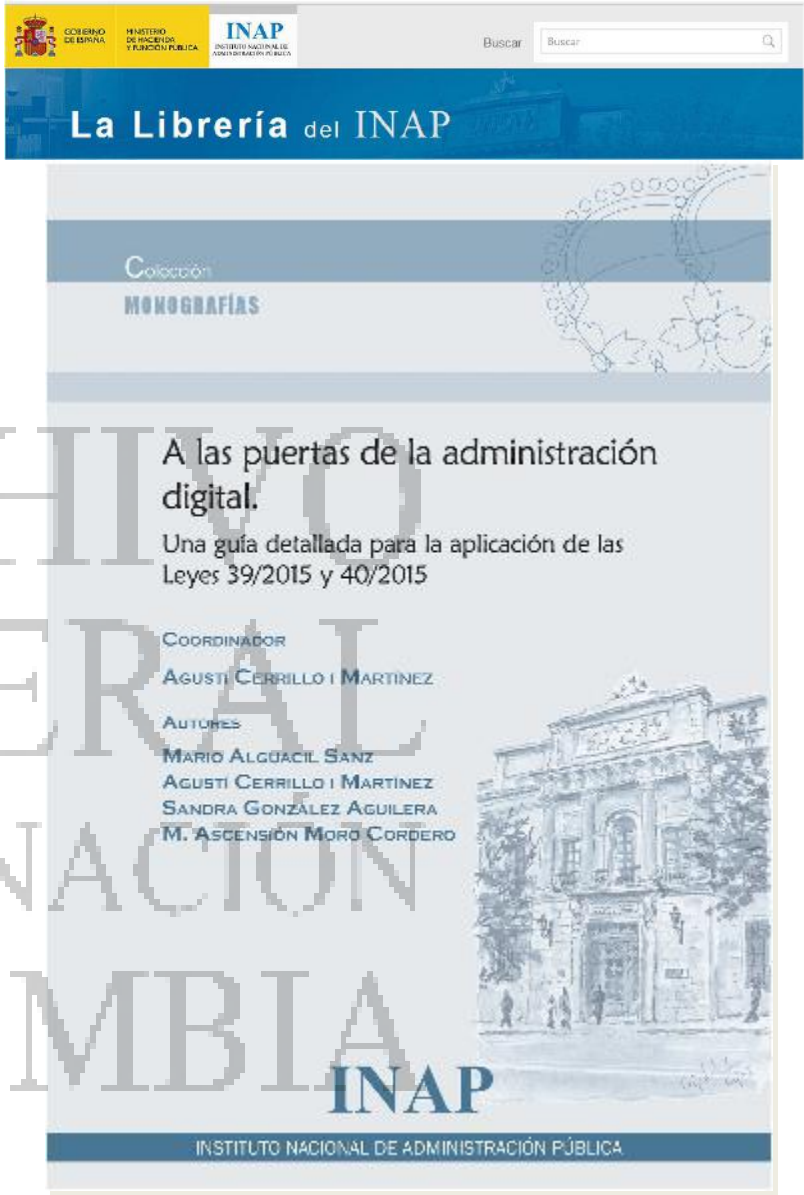
ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN COLOMBIA

ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN COLOMBIA

La transparencia y el buen gobierno no son una opción sino una exigencia si queremos contar de nuevo con la confianza de la ciudadanía

50 sombras legales al descubierto: Guía práctica de administración digital

Se propone una hoja de ruta que acompañe a gestores y estudiosos de la administracion digital en el proceso de análisis y aplicación de la nueva normativa, y dar respuesta a a las dudas que surgirán en su aplicación



¡Muchas gracias por su atención!

Ascen Moro
Responsable de la Unidad de Gestión del Conocimiento y Calidad
Ayuntamiento de Sant Feliu de Llobregat
www.santfeliu.cat
moroca@santfeliu.cat
es.linkedin.com/in/ascenmoro
@ascenmoro

ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN COLOMBIA