

COMTIC

2026



**El 2030, serem el 4%
que transforma el 100%**

Sessions del matí · Auditori de Girona

BENVINGUDES I BENVINGUTS

09.00 – 09.30 h

Cafè i acreditacions

A les 09.30 h
COMTIC · On som

Comencem en breu

COMTIC · On som

El matí, abans de la pausa

09.00 – 09.30	Cafè i acreditacions
09.30 – 09.45	COMTIC · On som
09.45 – 10.00	Obertura institucional
10.00 – 11.15	Confiança i resiliència digital
11.15 – 11.40	Esmorzar
11.40 – 11.45	Foto de grup

El matí, després de la pausa

11.45 – 13.00	Governar l'administració digital
13.00 – 13.40	QdC al núvol, un nou escenari?
13.40 – 14.20	Taula rodona · Intel·ligència Artificial
14.20 – 14.50	CIOs del futuro passat
14.50 – 15.00	Conclusions del matí

Què estem fent?



COMTIC

On som

L'últim any i els reptes
que tenim al davant

Gràcies

COMTIC

Patrocinadors



Col·laboració especial



Col·laboren



Tallers de la tarda

16.00 – 19.00 h

Quatre sales en paral·lel

Inici	SALA A	SALA B	SALA C	SALA D
16.00 h	Governança de la dada amb FortiDLP Fortinet	El nou LIAM Combo i el maleït 52,15% ADTENDE	Atacs amb IA, agents autònoms i SOC Bitdefender	Plataformes de dades per a Ajuntaments NexusGeographics
16.30 h	De la idea a l’agent: IA a l’Administració SEIDOR	IA a l’administració local agents i automatització AUBAY	Seguridad a velocidad de máquina DAGRAM · TrendAI™	Governança de la dada Administració intel·ligent ATM-Grupo MAGGIOLI
17.00 h	On prem i flexibilitat del cloud: DELL APEX BECOMIT	Tramitació amb IA VIDEOATENCIÓN	Homologacions i casos d’èxit a Catalunya NUNSYS	De la màglIA a l’enginyerIA eCityClick
17.30 h	El Salto Cuántico: impacto real CEFIROS	Cybrey: seguretat intel·ligent i accessible RUIJE-MIRAY NETWORKS	Contractació pública: del GovTech al GovAI Tendios	GestDoc: de usar IA a trabajar para ella ADD4YOU
18.00 h	Contratación pública: preguntas sobre IA GOBIERTO			

Obertura institucional

Sr. Sergi Font Domènech

Segon tinent d'alcaldia de l'Àrea de Transició Ecològica
i Àrea Urbana i regidor d'Urbanisme

Ajuntament de Girona

Gràcies

Sergi Font Domènech

Patrocinadors



Col·laboració especial



Col·laboren



Sr. Albert Tort Pugibet

Secretari de Telecomunicacions i Transformació Digital
del Departament de la Presidència

Generalitat de Catalunya

Gràcies

Albert Tort Pugibet

Patrocinadors











Col·laboració especial



Col·laboren



Confiança i resiliència digital

Certificació ENS: com hi clavem les dents sense fer-nos mal?

Paco Berta

Ajuntament de Girona

Certificació ENS: com hi clavem les dents sense fer-nos mal?

- Paco Berta Müller
- Ajuntament de Girona





Certificació ENS: com hi clavem les dents sense fer-nos mal?

- Paco Berta Müller · Ajuntament de Girona

Motivació



- ENS: una pila de formularis, procediments i evidències inútils ???
- Per demanar pressupost: l'ENS ens obliga a determinades inversions que potser fa anys que s'ajornen
- Obliga a posar ordre, documentar sistemes oblidats, elimina els silos de coneixement
- Protecció professional: els “dolents” entraran igual, però podrem demonstrar que la nostra feina era raonablement ben feta
 - Protecció per l'equip de govern (NIS2)
 - Protecció pels CxO
 - NIS2

Requisits previs



- Implicar l'equip de govern
- Definir un líder del projecte. Tindrà prou feina...
- Bona base tècnica
- Productes certificats. CCN CPSTIC-105, però també *Common Criteria* o FIPS-140
- POSEM UNA DATA LÍMIT

- Què fem?

- Definim l'abast de la certificació

- seu electrònica
- tota la organització

- Com ho fem?

- Per fases?

- PCE / RFS
- → ENS mitjà
- → → ENS alt

El paper de les empreses consultores



- El consultor no ens farà la feina
 - Si la fa, serà feina inútil
 - Que faci una primera proposta, nosaltres l'adaptem a la nostra realitat
 - Tenen una agilitat sorprenent per pujar-se a la parra
- Adaptem la nostra realitat només l'imprescindible o en allò que sigui una millora real per nosaltres
- Producte mínim viable.
 - Oblidem els procediments perfectes que proposa el CCN
 - ENS ens diu què hem de fer, no com ho hem de fer
- Pragmatisme: En allò que sigui impossible d'acomplir, intentem
 - una mesura compensatòria
 - un pla d'adequació

Categorització, AARR, pla d'adequació

- Keep it simple...
- Ajudem-nos del consultor
- El pla d'adequació no ha d'estar finalitzat demà o el dia de l'auditoria
- Automatitza les evidències, evita la feina artesana

L'auditoria...



- La seva feina és verificar que fem allò que hem dit que farem
- No intentem enganyar l'auditor, solen ser gats vells
- Presentem evidències reals (captures de pantalla), no polítiques teòriques
- Tractem els resultats de les auditories (hacking ètic, auditories internes, auditories externes) individualment a la gestió del canvi

Conclusions



- L'ENS no és una foto, és una pel·lícula
- Menys paperam i més realitat:
 - documenta el que fas $\leftrightarrow$ fes el que documentes
- Utilitza l'ENS per aconseguir el que el teu equip tècnic necessitava des de fa anys
 - Inversions pendents
 - Automatitzar, sistematitzar, estandarditzar
- Sigues realista, no ho vulgues fer tot de cop: *baby steps*

Gràcies

Col·laboració especial



Col·laboren



Patrocinadors



Gràcies

Paco Berta

Patrocinadors



Col·laboració especial



Col·laboren



Quan passa: anàlisi forense i resposta davant d'un incident

Domènec Martínez García

Ajuntament de Vilafranca del Penedès

Auditoria forense digital com preservar l'evidència

- Domènec Martínez
- Ajuntament de Vilafranca del Penedès



Auditoria forense digital: reconstruir què va passar

- **Què és**

- Procés metodològic per investigar un incident i obtenir evidències fiables, verificables i reproduïbles.

- **Què busca**

- Respondre: què ha passat, com hi han entrat, quan i amb quin abast.

- **Per què importa**

- Les primeres decisions de l'equip tècnic determinen si hi haurà evidència utilitzable.

- **Com ho fa**

- **Preservar:** copiar RAM i disc amb integritat (hash) i cadena de custòdia.
- **Analitzar:** extreure **artefactes** (execucions, accessos, fitxers, connexions).
- **Reconstruir:** ordenar-los en una línia de temps.
- **Informar:** documentar les conclusions de forma verificable.

Els primers 60 minuts: errors que destrueixen l'evidència

• Què fer

- **Aïllar de la xarxa** sense apagar (cable, port del switch; en mòbils, mode avió o gàbia de Faraday).
- **Capturar primer el més volàtil**: RAM, després disc i logs.
- **Preservar els logs externs** abans que rotin (firewall, proxy, correu, cloud).
- **Documentar-ho tot**: hora, qui, què, amb quina eina i desviació del rellotge.
- **Escalar** a qui decideix (responsable d'incident, jurídic, DPD).

• Què no fer

- **Reiniciar o apagar l'equip**: es perd la RAM.
- **Passar l'antivirus, netejar o reinstalar**: s'altera o s'esborra el que cal analitzar.
- **Navegar pel sistema** o obrir fitxers: es modifiquen les marques de temps i s'hi afegeixen rastres propis.
- **Iniciar sessió amb comptes privilegiats** al host compromès: queden credencials exposades i s'embruta la línia de temps.
- **Restaurar des de còpia** abans de fer la imatge.

A qui truquem: CATALONIA-CERT®

El CSIRT del Govern de Catalunya, dins
l'Agència de Ciberseguretat de
Catalunya.

900 112 444

cert@ciberseguretat.cat

Ofereix avisos i alertes, anàlisi
d'incidents, suport remot i orientació en
temps real.



AGÈNCIA DE
**CIBERSEGURETAT
DE CATALUNYA**

Recollir evidències: captura de RAM i disc

Servidors VMware

- Snapshot natiu (.vmem i .vmdk)

PCs Windows

- Magnet RAM Capture, FTK Imager

Linux

- LiME (RAM) i dd (disc)

Android

- Backup ADB, Cellebrite (anàlisi: ALEAPP)

iOS

- Backup lògic (Finder/iTunes), Cellebrite

Important: documentar el procés de captura i extreure el **hash**

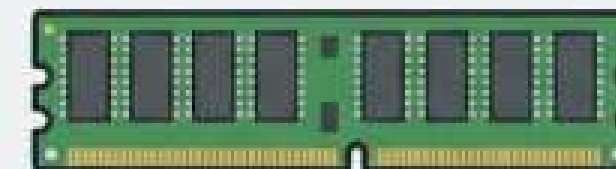
```
PowerCLI — snapshot + hash  
  
# Snapshot amb memòria  
New-Snapshot -VM "srv01" -Memory -  
-Name "forense-2026-10-01"  
  
# - genera .vmsn + .vmem  
  
# Hash abans de moure els fitxers  
Get-FileHash .\srv01.vmem -  
-Algorithm SHA256
```

```
Exemple Linux — captura + hash  
  
# 1. RAM (LiME / WinPmem a Windows)  
sha256sum ram.lime > ram.sha256  
  
# 2. Disc, bit a bit  
dd if=/dev/sda of=disk.img \\  
bs=4M conv=noerror,sync  
  
# 3. Verificar integritat  
sha256sum -c disk.sha256
```

```
Android — ADB (depuració USB activa)  
  
adb backup -apk -shared -all \\  
-f evidence.ab  
  
adb bugreport bugreport.zip  
  
sha256sum evidence.ab bugreport.zip  
  
# iOS: backup lògic (Finder/iTunes)  
# només si desbloquejat
```



f7ff9e8b7bb2e09b70935a5d785e0cc5d9d0abf0



b19b2665f2d89534fb67e9ba1f2ae753f749b40f

Tenim urgència: triatge per recollir, detectar i escalar

KAPE (Kroll)

- Recull i parseja artefactes clau en minuts.

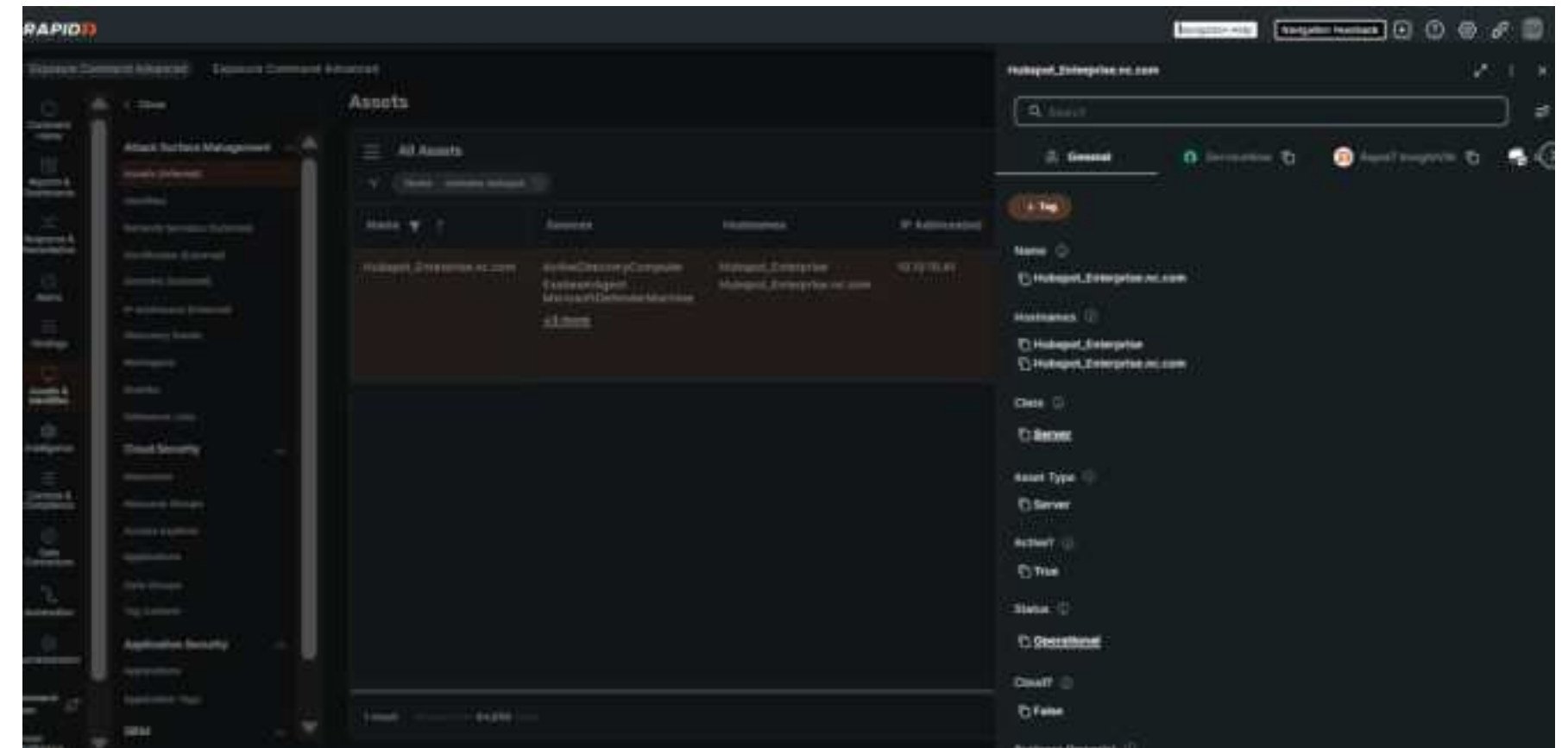
THOR (Nextron Systems)

- Detecta amb IOCs, YARA i heurística, i puntua els resultats.

Velociraptor (Rapid7)

- Recull i consulta artefactes de molts equips alhora (cal agent desplegat).

El triatge no substitueix la imatge forense.



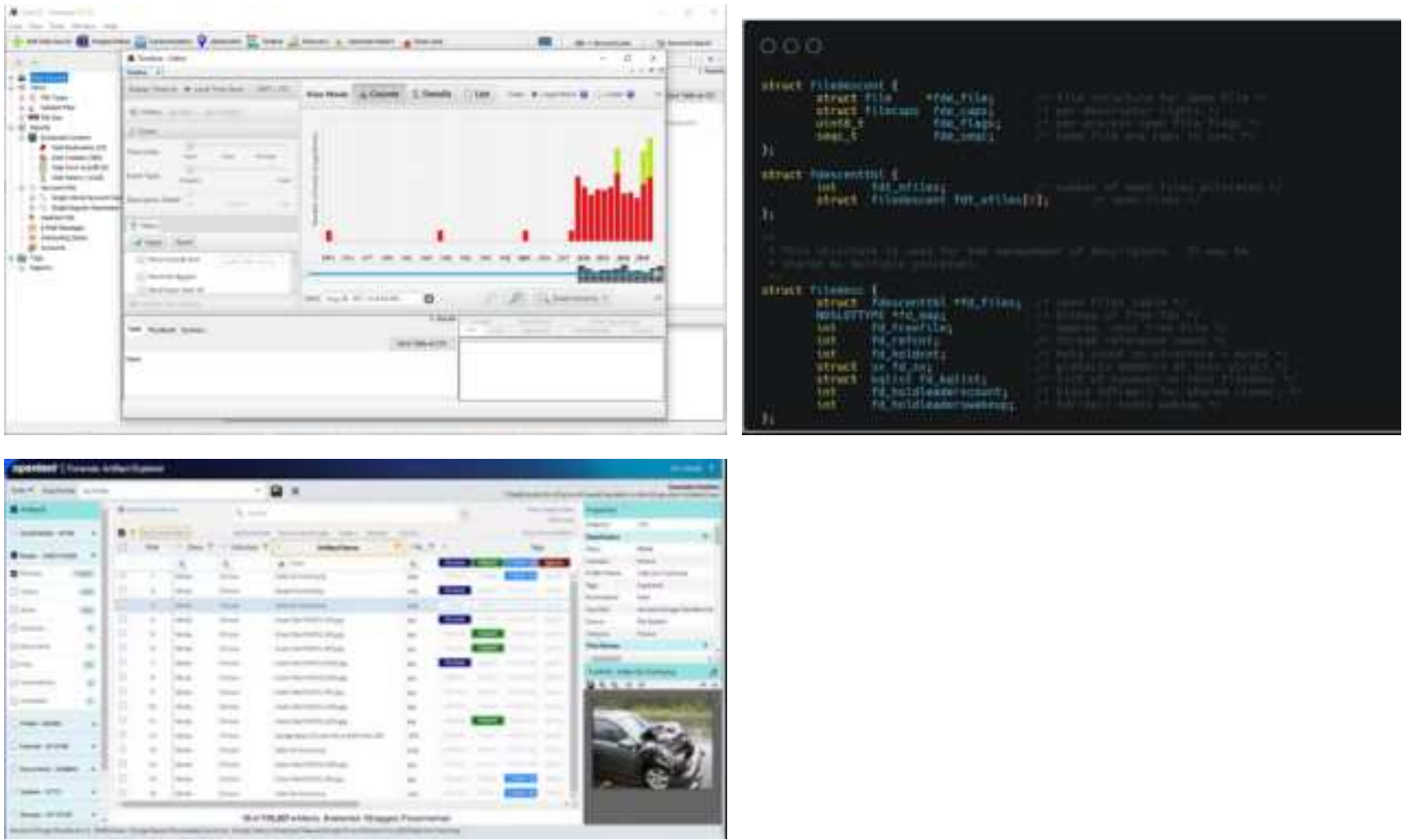
El treball de l'auditor: de l'evidència a la conclusió

- Mètode

Treballa sempre sobre còpies verificades (hash), mai sobre l'original, i documenta cada pas amb cadena de custòdia.

	RAM	DISC
Eines	Volatility 3 (codi obert)	Autopsy (codi obert) EnCase (comercial)
Què analitza	Processos, connexions, codi injectat	Fitxers, esborrats, línia de temps, informes

Correlació: ordenar RAM, disc i logs en una única línia de temps.



Bonus: tenim mòbils infectats amb Pegasus?

- MVT – Mobile Verification Toolkit (Amnistia Internacional)
 - <https://github.com/mvt-project/mvt>
- iMazing
 - <https://imazing.com/es/spyware-analyzer>
- Cerquen IOCs coneguts: **un resultat negatiu no garanteix que el mòbil estigui net.**



Per recordar: preservar abans d'analitzar

- **Aïllar, no apagar:** la RAM també és evidència.
- **Capturar primer el més volàtil:** RAM, després disc i logs.
- **Verificar amb hash i documentar-ho tot:** sense cadena de custòdia, l'evidència perd valor.
- **Avisar a temps:** responsable d'incident, jurídic, DPD i CATALONIA-CERT (900 112 444).

Gràcies

Col·laboració especial



Col·laboren



Patrocinadors



Gràcies

Domènec Martínez García

Patrocinadors











Col·laboració especial



Col·laboren



Plataforma de ciutat

Felipe Ruiz

Ajuntament de Tarragona

Plataforma de Ciutat

- Felipe Ruiz Rodríguez - CDO
- Ajuntament de Tarragona





Plataforma de Ciutat

- Felipe Ruiz Rodríguez - CDO · Ajuntament de Tarragona

- Per què?

Per què necessitem una plataforma de ciutat?

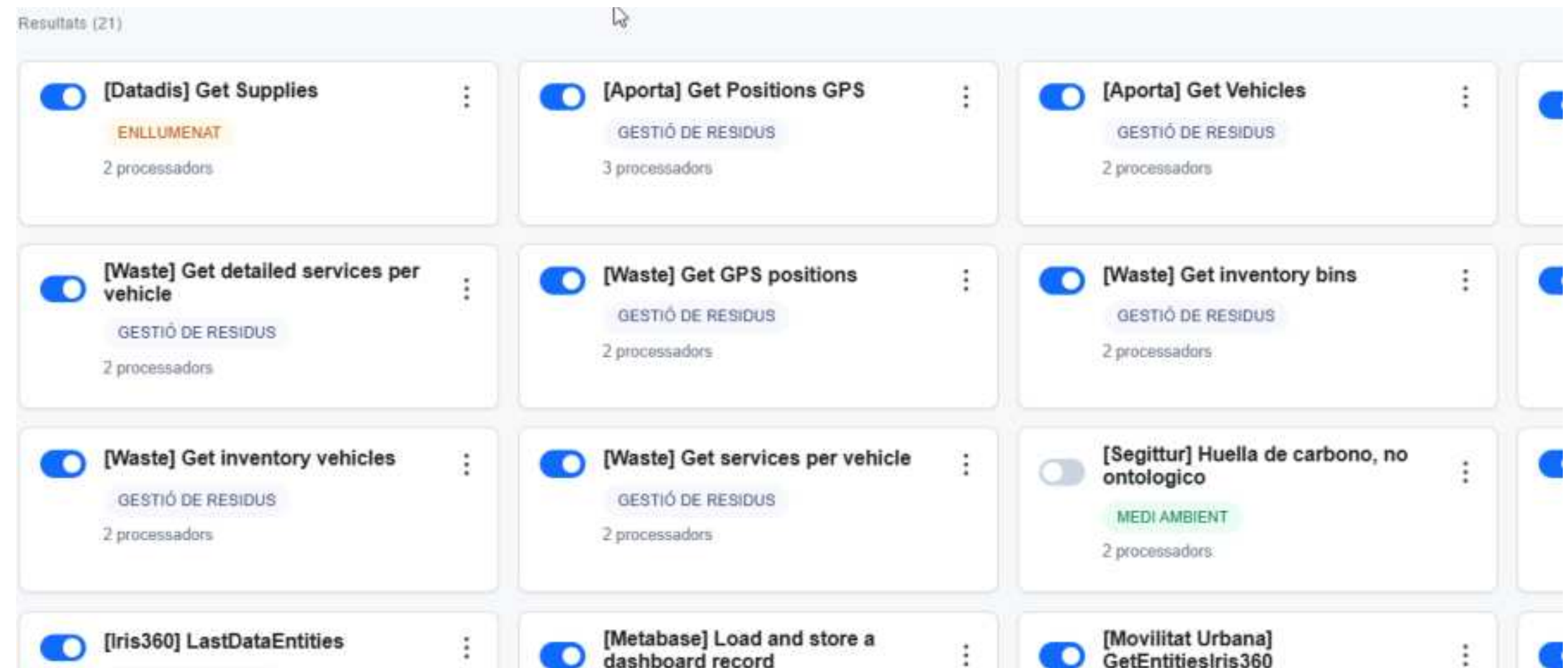


Necessitats de l'Oficina de la Dada

- Hub de dades
- BI
- Flow HUB
- Gestor d'APIs
- Ontologia
- ... i moltes més

Hub de dades

- Metodologia /aplicatiu de consum, transformació i publicació de dades, tant a excala corporativa com externa



Hub de dades

- Conjunts de dades (**Agents**) configurables i planificables

Estat de l'agent

☒ Activat

Informació de l'agent

Nom	Descripció	Categoria
AportaGetGpsPositions	[Aporta] Get Positions GPS	GESTIÓ DE RESIDUS

Automatització de l'agent

Execució

☒ Automàtica

Automatització

☒ Interval fix

☐ Cron

Temps d'espera entre autoexecucions

86400000 segons

1000d

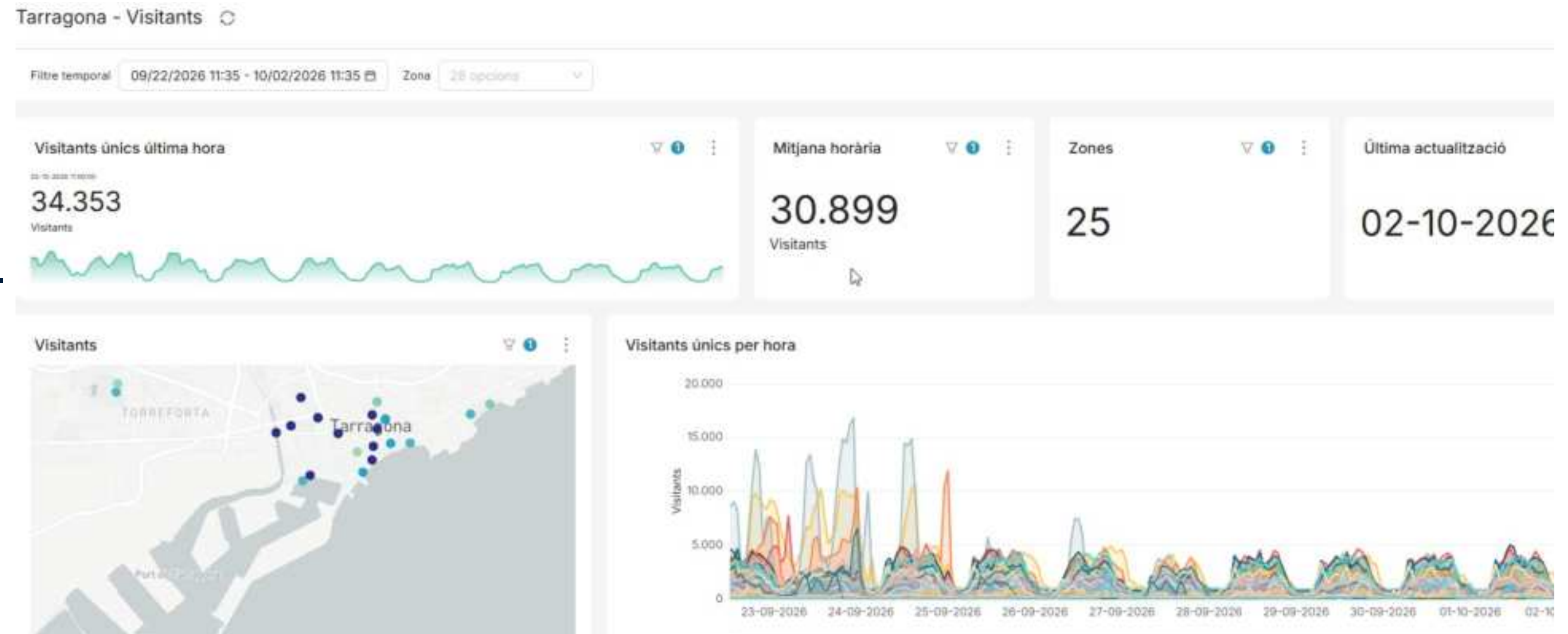
Executar ara

Processadors

SQLLoader	Loader	Sql	☒	▼
[DB] Load Vehicles				
GetGpsPositions	Loader	Aporta	☒	▼
[Aporta] Fetch GPS Positions				
SQLDirectSender	Sender	Sql	☒	▼
[DB] Store Data				

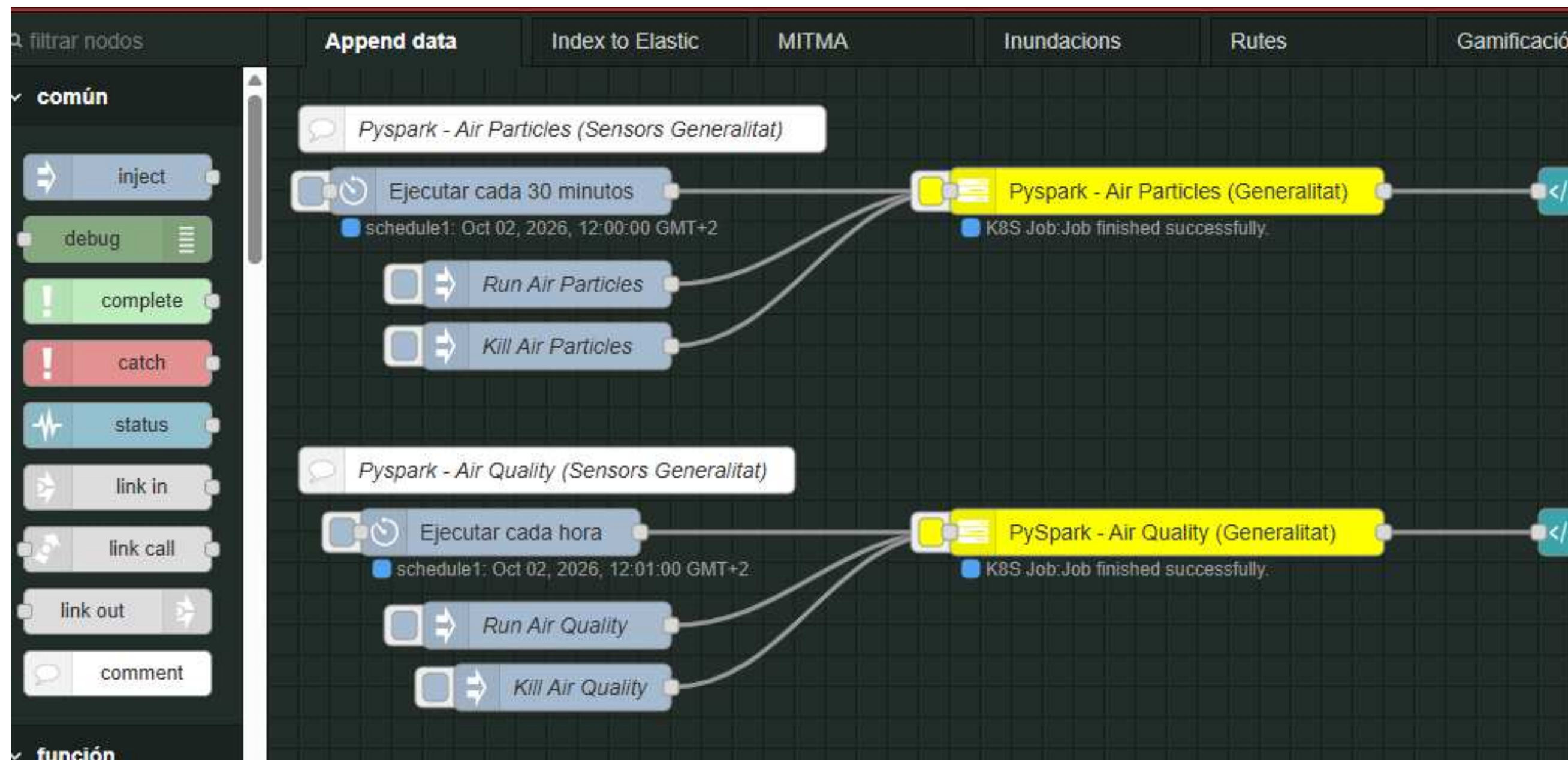
BI

- Eina que permet **recollir, integrar, analitzar i visualitzar dades** per transformar-les en informació útil per prendre decisions.



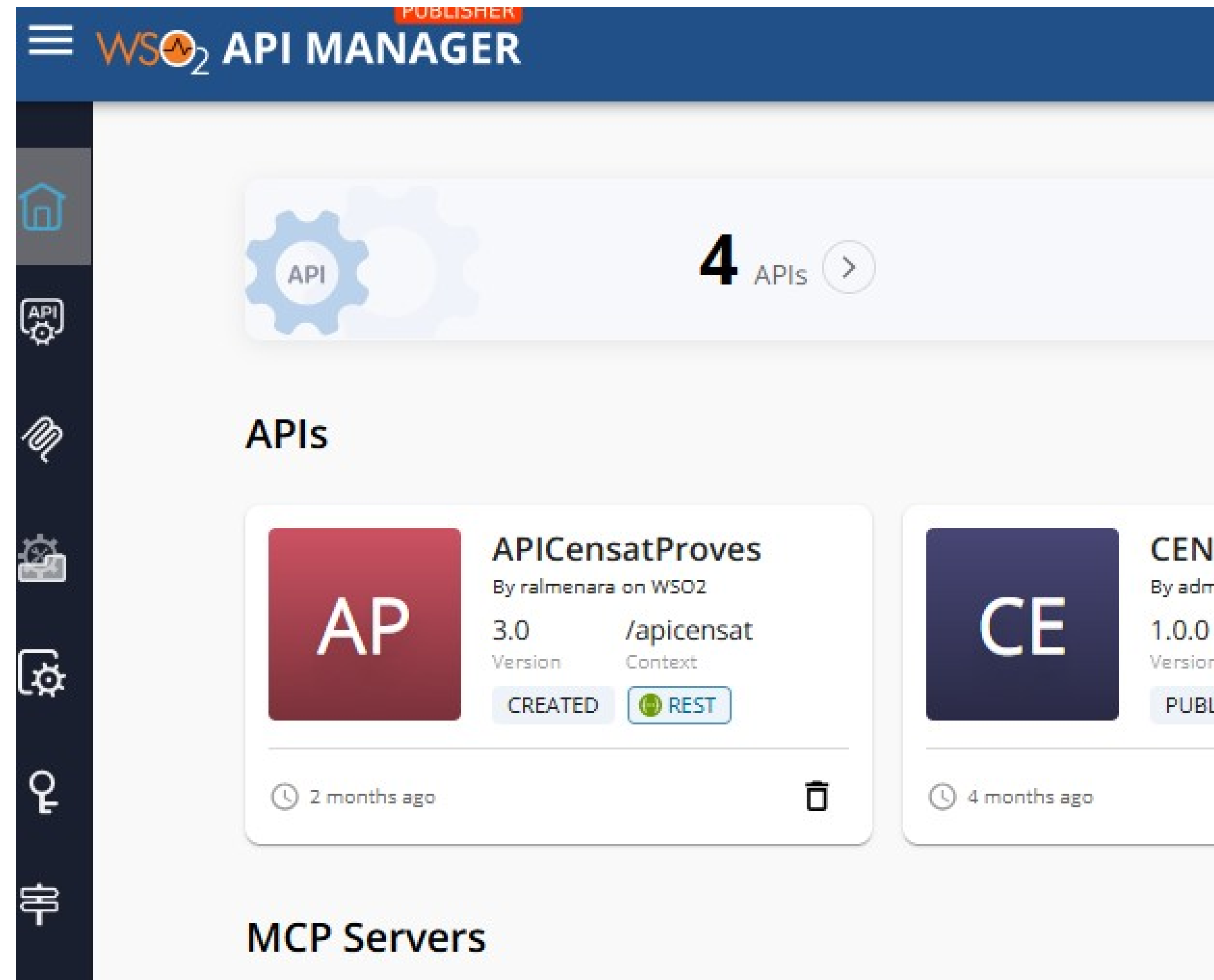
Flow Hub

- Eina que permet **connectar sistemes, dades, APIs i dispositius mitjançant fluxos visuals**, reduint la necessitat de desenvolupar cada integració des de zero.



Gestor d'APIs

- Plataforma que permet **publicar, controlar, protegir i supervisar APIs** perquè diferents aplicacions i sistemes puguin intercanviar dades i funcionalitats de manera controlada i segura.

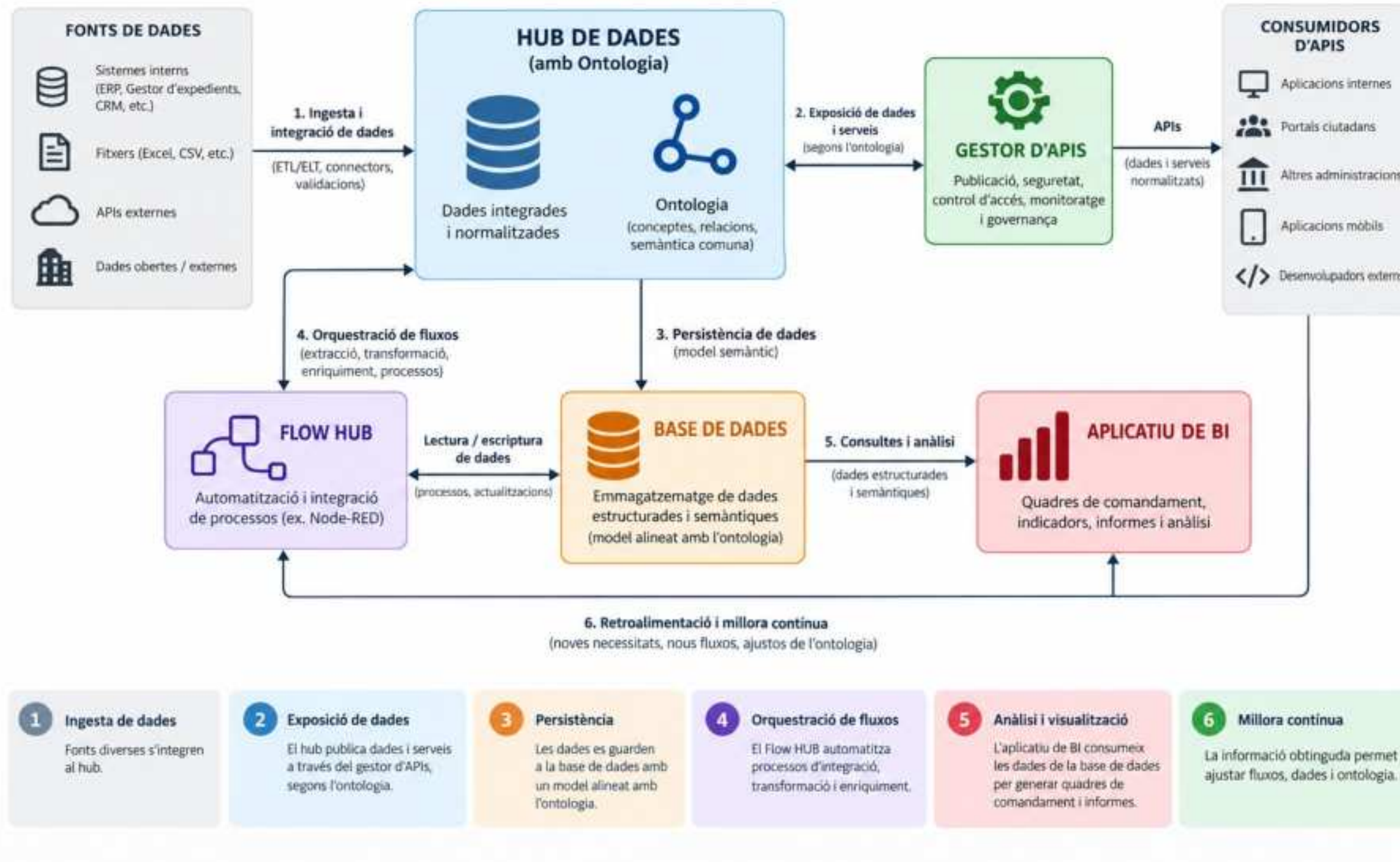


Ontologia

- Manera formal d'organitzar i representar el coneixement d'un àmbit, definint quins conceptes hi existeixen, quines propietats tenen i com es relacionen.

The screenshot shows a web interface for searching ontologies. At the top, there is a search bar labeled 'Cercar ontologia'. Below it, a 'Categoria' (Category) section displays a horizontal list of filters: APARCAMENT, EDIFICIS, ENLLUMENAT, GESTIÓ DE RESIDUS, MEDI AMBIENT, METEOROLOGIA, MOBILITAT URBANA, and F. A 'Netejar filtres' (Clear filters) button is located below the category list. The main section, titled 'Resultats (30)', displays a grid of ontology results. Each result is shown in a card format with the ontology name, a vertical ellipsis menu icon, and a category tag. The results are organized into four rows and three columns.

Resultats (30)		
Edifici EDIFICIS	Aparcament en superfície APARCAMENT	Aparcament subte APARCAMENT
Jardi POI	POI genèric POI	POI platja POI
Fanal ENLLUMENAT	Quadre de control fanals ENLLUMENAT	Carretera TRANSPORT
Treballs en via pública TRANSPORT	Punt càrrega VE TRANSPORT	Estacions de trans TRANSPORT



A més a més



Landing page configurable



Sentilo



Situation room

AUGUSTA



Gràcies

Col·laboració especial



Col·laboren



Patrocinadors



Gràcies

Felipe Ruiz

Patrocinadors



Col·laboració especial



Col·laboren



Ara, una pausa

11.15 – 11.40 h

Esmorzar

11.40 – 11.45 h

Foto de grup

11.45 – 13.00 h

**Governar
l'administració digital**

Tallers de la tarda

16.00 – 19.00 h

Quatre sales en paral·lel

Inici	SALA A	SALA B	SALA C	SALA D
16.00 h	Governança de la dada amb FortiDLP Fortinet	El nou LIAM Combo i el maleït 52,15% ADTENDE	Atacs amb IA, agents autònoms i SOC Bitdefender	Plataformes de dades per a Ajuntaments NexusGeographics
16.30 h	De la idea a l'agent: IA a l'Administració SEIDOR	IA a l'administració local agents i automatització AUBAY	Seguridad a velocidad de máquina DAGRAM · TrendAI™	Governança de la dada Administració intel·ligent ATM-Grupo MAGGIOLI
17.00 h	On prem i flexibilitat del cloud: DELL APEX BECOMIT	Tramitació amb IA VIDEOATENCIÓN	Homologacions i casos d'èxit a Catalunya NUNSYS	De la màglIA a l'enginyerIA eCityClick
17.30 h	El Salto Cuántico: impacto real CEFIROS	Cybrey: seguretat intel·ligent i accessible RUIJE-MIRAY NETWORKS	Contractació pública: del GovTech al GovAI Tendios	GestDoc: de usar IA a trabajar para ella ADD4YOU
18.00 h	Contratación pública: preguntas sobre IA GOBIERTO			

Esmorzar

11.40 h Foto de grup

11.45 h Governar l'administració digital

Foto de grup

A les 11.45 h reprenem les sessions

Tallers de la tarda

16.00 – 19.00 h

Quatre sales en paral·lel

Inici	SALA A	SALA B	SALA C	SALA D
16.00 h	Governança de la dada amb FortiDLP Fortinet	El nou LIAM Combo i el maleït 52,15% ADTENDE	Atacs amb IA, agents autònoms i SOC Bitdefender	Plataformes de dades per a Ajuntaments NexusGeographics
16.30 h	De la idea a l’agent: IA a l’Administració SEIDOR	IA a l’administració local agents i automatització AUBAY	Seguridad a velocidad de máquina DAGRAM · TrendAI™	Governança de la dada Administració intel·ligent ATM-Grupo MAGGIOLI
17.00 h	On prem i flexibilitat del cloud: DELL APEX BECOMIT	Tramitació amb IA VIDEOATENCIÓN	Homologacions i casos d’èxit a Catalunya NUNSYS	De la màglIA a l’enginyerIA eCityClick
17.30 h	El Salto Cuántico: impacto real CEFIROS	Cybrey: seguretat intel·ligent i accessible RUIJE-MIRAY NETWORKS	Contractació pública: del GovTech al GovAI Tendios	GestDoc: de usar IA a trabajar para ella ADD4YOU
18.00 h	Contratación pública: preguntas sobre IA GOBIERTO			

Reprenem en breu

Governar l'administració digital

Governar l'administració digital

Assistent virtual de tràmits: governança de la IA per millorar l'atenció ciutadana

**Max Soria
Vila**

Ajuntament de l'Hospitalet
de Llobregat

**Maria Mas
Borràs**

Ajuntament de l'Hospitalet
de Llobregat

Assistent virtual de tràmits Governança de la IA per millorar l'atenció ciutadana

- Maria Mas Borràs
- Max Soria Vila
- Ajuntament de L'Hospitalet de Llobregat



El perquè de l'assistent virtual



Ajuntament de L'Hospitalet

El perquè de l'assistent virtual



01

La ciutadania

Té dificultats per **identificar i trobar els tràmits**
a la **Seu electrònica**.

02

L'Ajuntament

Desconeix què necessita i què busca la
ciutadania
a la **Seu electrònica**.

El perquè de l'assistent virtual: algunes dades



39 mil €

El 2024 es van dedicar 1.536 hores a classificar instàncies, amb un cost estimat de 39.612€



EL REPTE

Instàncies incorrectes: temps i diners perduts



100 mil

Usos anuals del cercador i no tenim forma d'avaluar la qualitat dels continguts



L'OPORTUNITAT

Tenir més informació i de més qualitat per oferir una millor atenció ciutadana.



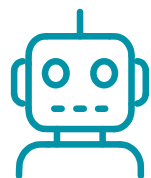
Què és i com funciona l'assistent virtual



Què és l'assistent virtual de tràmits?



És un assistent disponible a la seu electrònica que ajuda la ciutadania a trobar el tràmit municipal que necessita.



Funciona amb intel·ligència artificial: entén consultes en llenguatge natural i porta directament al tràmit i la documentació necessària.



Sistema informatiu i orientatiu, sense decisions ni efectes jurídics. Si no pot ajudar, deriva l'usuari al 010.

L'assistent virtual de tràmits municipal

T'ajudo a tramitar?

Cercar

Assistent de tramitació

Hola, soc l'assistent virtual de l'Ajuntament de L'Hospitalet. En què et puc ajudar?

per canviar el lavabo de casa quin tràmit he de fer?

Per substituir el lavabo sense modificar elements estructurals, el tràmit que probablement correspon és la [Declaració responsable d'obres](#).

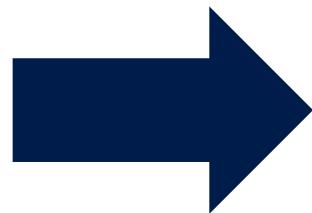
Documentació i requisits

Consulta la documentació i els requisits actualitzats a la fitxa del tràmit abans de fer la sol·licitud.

T'ha estat útil la informació?

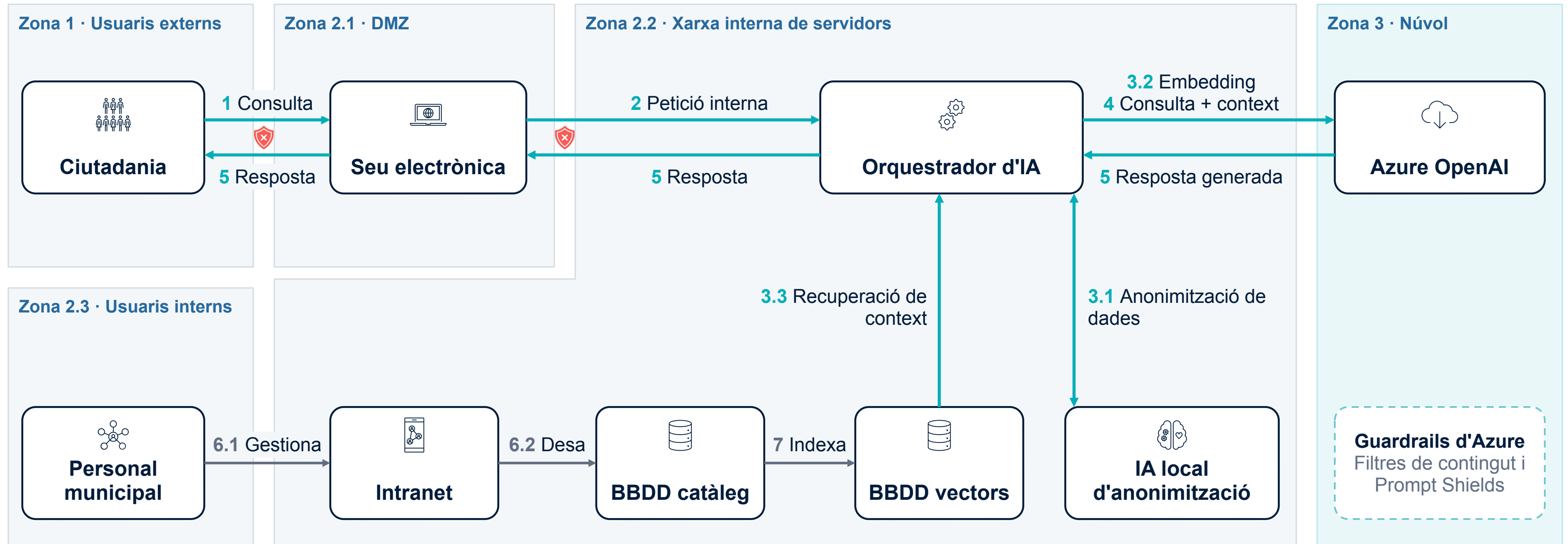
>

Com accedir-hi?



Arquitectura tecnològica

→ Consulta ciutadana → Manteniment intern  Tallafocs



Proves pilot + millores implementades

S'han realitzat proves pilot a través de:

- Personal del Servei d'Organització i el Servei d'Atenció Ciutadana
- Consultes del 010

S'ha buscat un equilibri entre

Aquestes millores han permès:



Major **estabilitat** i interfície més usable per a la ciutadania (UX)



Més **veracitat** i reducció d'al·lucinacions



Millores en la detecció de **l'idioma** per eliminar barreres d'entrada i navegació més natural



Respostes més **ràpides**, sobretot gràcies a models de llenguatge (LLM) més lleugers



Avaluació específica del biaix de gènere

En el desplegament de l'assistent s'ha dut a terme una validació específica sobre possible biaix de gènere:

Metodologia

- 3 rondes de revisió amb 26 parelles de consulta (masculí/femení)
- Verificació que amb consultes equivalent l'assistent: orienta al mateix tràmit, dona la mateixa informació, és neutre.



Resultat

No s'han detectat evidències de biaix.

Les millores implementades han permès un bon comportament funcional

Es mantindran proves de control i criteris d'equivalència per reforçar la neutralitat i la qualitat de resposta.

La governança de l'assistent virtual



Ajuntament de L'Hospitalet

La governança de l'assistent virtual



L'assistent virtual no és només una eina, forma part de l'estratègia per millorar l'atenció ciutadana.



Governança de la IA



L'assistent virtual s'emmarca en l'estratègia municipal d'IA i ha servit per definir el model d'implementació dels sistemes d'IA a l'organització.

- Aprovació de la Instrucció de la Política d'ús i governança de la IA per Junta de Govern Local
- Creació del Comitè d'IA com a principal instrument de governança
- Protocol per implementar sistemes d'IA



Circuit de

D'acord amb la Política de

1 Proposta

Proposta de posada en marxa d'un sistema d'IA

Responsable: Servei de Desenvolupament TIC



Tots els documents es tra

Comitè d'IA

Valoració tècnica, funcional i jurídica

Avaluació del risc

A partir del formulari Local.IA

Risc alt

Resta de casos



Avaluació impacte
Drets fonamentals



Informe per a la valoració del Sistema d'IA

signatura referent funcional, tècnic i de seguretat + ViP Dir. S Estratègia Corporativa

Posada en marxa d'un sistema d'IA

Publicitat i transparència



Informe de transparència algorítmica / Registre Sistemes IA

Revisions periòdiques



Els documents referents als sistemes d'IA es tramitaran amb el procediment V430 i comptaran amb plantilles per facilitar la tramitació.

ema d'IA

4 Posada en marxa

Publicitat i transparència

Informe de transparència algorítmica i Registre de sistemes d'IA

Revisions periòdiques

Seguiment del sistema un cop en funcionament

facilitar la tramitació.





Garanties i transparència

Es tracta d'un sistema de Risc limitat (Art. 50 RIA) i s'han implementat mesures de:



Transparència

Identificació clara que és un sistema d'IA

Transparència algorítmica



Supervisió humana

Dashboard de monitoratge amb KPIs, i **revisió de converses**



Mesures de seguretat

Rate limiting, sanitització, protecció contra **prompt injection**.



Mecanisme de correcció

Feedback ciutadà, reclassificació manual i ajust de prompts.



Canal de reclamació

OAC i 010



Guardarrails



Propis d'Azure

- **Filtres de contingut:** odi, violència, sexual i autolesió
- **Prompt Shields:** bloqueig d'injecció de prompts i jailbreak
- Detecció de **material protegit** per drets d'autor
- Identificació i ocultació de **dades personals** (PII)



Específics

- **Restricció temàtica:** només tràmits municipals
- Detecció de preguntes **fora d'àmbit** i derivació
- Validació de respostes contra **fonts oficials**
- **To institucional** i llenguatge clar i inclusiu
- Sense **assessorament legal**



Informes de transparència algorítmica

En aquest apartat podras conèixer quins són els sistemes d'Intelligència Artificial implementats per l'Ajuntament de L'Hospitalet de Llobregat, la seva finalitat, com funcionen i quins són els sistemes de garantia i transparència que tenen.

Coneix la nostra Política d'ús i governança de la Intelligència Artificial

Descarrega els Informes de transparència algorítmica dels nostres sistemes d'IA.

- Descarrega Informe de transparència algorítmica de l'Assistent Virtual de Tràmits

Actualització:



CODI DE VERIFICACIÓ	0F9K4C1Q9G5U11Y6J2		
PROCESSAMENT	VICI Administració, elaboració, implantació i manteniment dels recursos informàtics		
EXPEDIENT NOM	AUT040162008	DOCUMENT NOM	STP0402026
ÀREA	Assessoria Presidencial		
UNITAT	Organització		

INFORME DE TRANSPARÈNCIA ALGORÍTMICA DE L'ASSISTENT VIRTUAL DE TRÀMITS

El Comitè d'Intel·ligència Artificial, en compliment amb la Política d'Ús i Governança de la IA, ha valorat els següents aspectes del sistema d'intel·ligència artificial denominat "Assistent Virtual de Tràmits Municipals".

1. Avaluació i la classificació del nivell de risc del sistema, d'acord amb el Reglament (UE) 2024/1689 del Parlament Europeu i del Consell, relatiu a la intel·ligència artificial (Reglament d'Intel·ligència Artificial - RIA).
2. Descripció del disseny, la lògica de funcionament i l'operativa del sistema d'IA.
3. Mesures de garantia i transparència del sistema d'IA.
4. Identificació de les persones referents en els àmbits funcional, tècnic i de seguretat del sistema.

El sistema d'intel·ligència artificial valorat té les característiques següents:

1. Identificació del sistema d'IA

Nom del sistema	Assistent Virtual de Tràmits Municipals
Servei responsable	Servei de Desenvolupament TIC, Servei d'Organització
Data posada en servei	24/4/2026
Versió actual	producció v3.1
Proveïdor tecnològic	Servei d'inferència: Microsoft Azure OpenAI Service (encarregat de tractament: Microsoft Ireland Operations Ltd.). Fabricant del model: OpenAI. Model de generació: gpt-5.4-mini (versió desplegada registrada internament per a traçabilitat). Model d'embeddings vectorials: model d'OpenAI servit a través d'Azure OpenAI. Les dades de prompt i resposta no s'utilitzen





Sostenibilitat: més enllà dels tokens

0

1 Responsables

Tota eina d'IA compta amb **3 responsables**:



**Funciona
l**



**Tecnològ
ic**



**Segureta
t**

Tres mirades complementàries per garantir continuïtat i control.

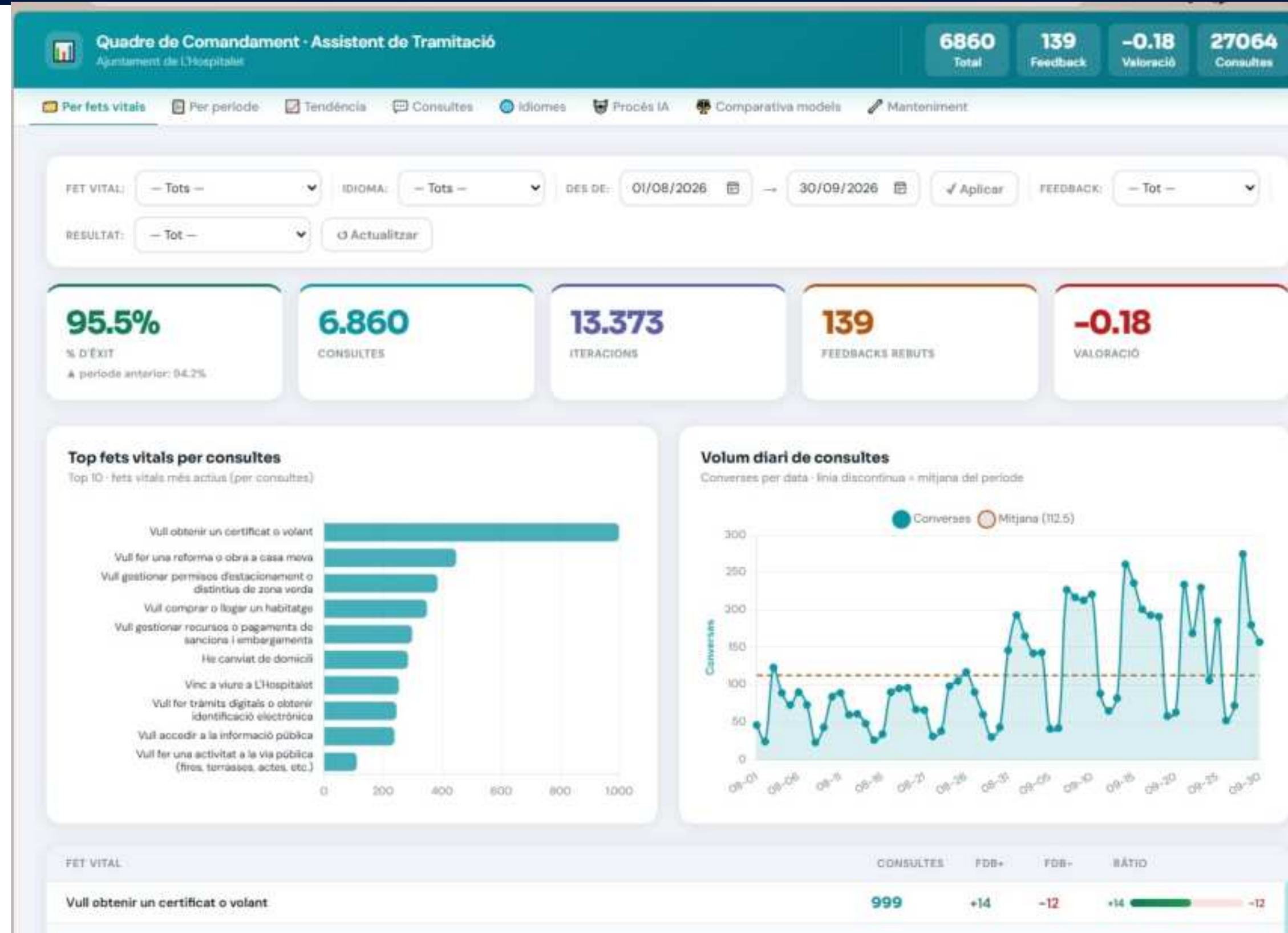
0

2 Seguiment

- **Quadre de comandament per analitzar el bon funcionament de l'assistent.**
- **Reunions periòdiques i transversals per realitzar ajustos.**

Mesurar · revisar · ajustar

Sostenibilitat del sistema: més enllà dels tokens





Millora contínua

DADES



ANÀLISI



MILLORA



Registre de totes les converses

- **Metadades:** hora, iteració, identificador de conversa i idioma
- **Context i contingut:** fet vital, pregunta de l'usuari i resposta de l'assistent
- **Feedback:** valoració de la utilitat de la resposta



Quadre de Comandament

- Recull respostes i patrons d'ús de la ciutadania
- Detecta punts de fricció i mancances en les respostes
- Permet optimitzar continguts i millorar la satisfacció global



Millora contínua

El sistema de seguiment permet introduir millores al catàleg de tràmits i a la seu electrònica:

0

1

Incorporació de **paraules clau** als tràmits per facilitar-ne la cerca

0

2

Millores en la redacció d'alguns tràmits

0

3

Creació de **nous tràmits**:

- Accés a la carpeta ciutadana
- Contacta amb l'ajuntament
- Incidències a l'espai públic

0

4

Replantejament de la visualització de la seu electrònica

Alguns resultats



Ajuntament de L'Hospitalet

Alguns resultats



27.064

Converses
Darrers 5 mesos



2,06

Iteracions per conversa



95,5%

Taxa d'èxit
Darrers 2 mesos (maig: 90,1%)



0,009 €

Cost per conversa



5,20 s

Velocitat de resposta



585 €

Despesa anual prevista
en tokens

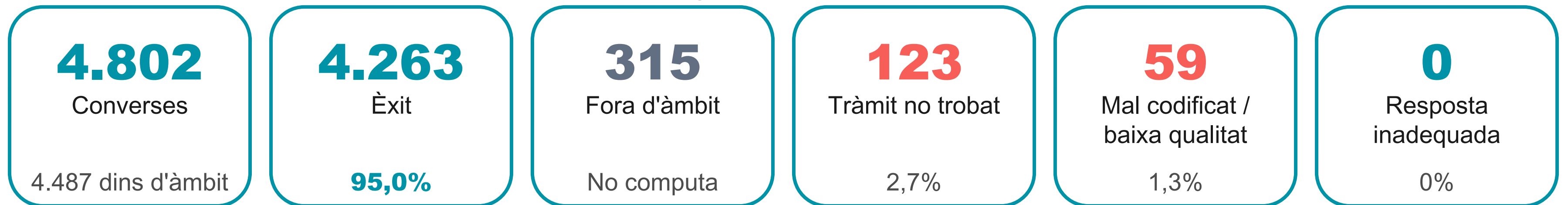
S'ha buscat un equilibri entre

**QUALITA
T
-
VELOCIT
AT**

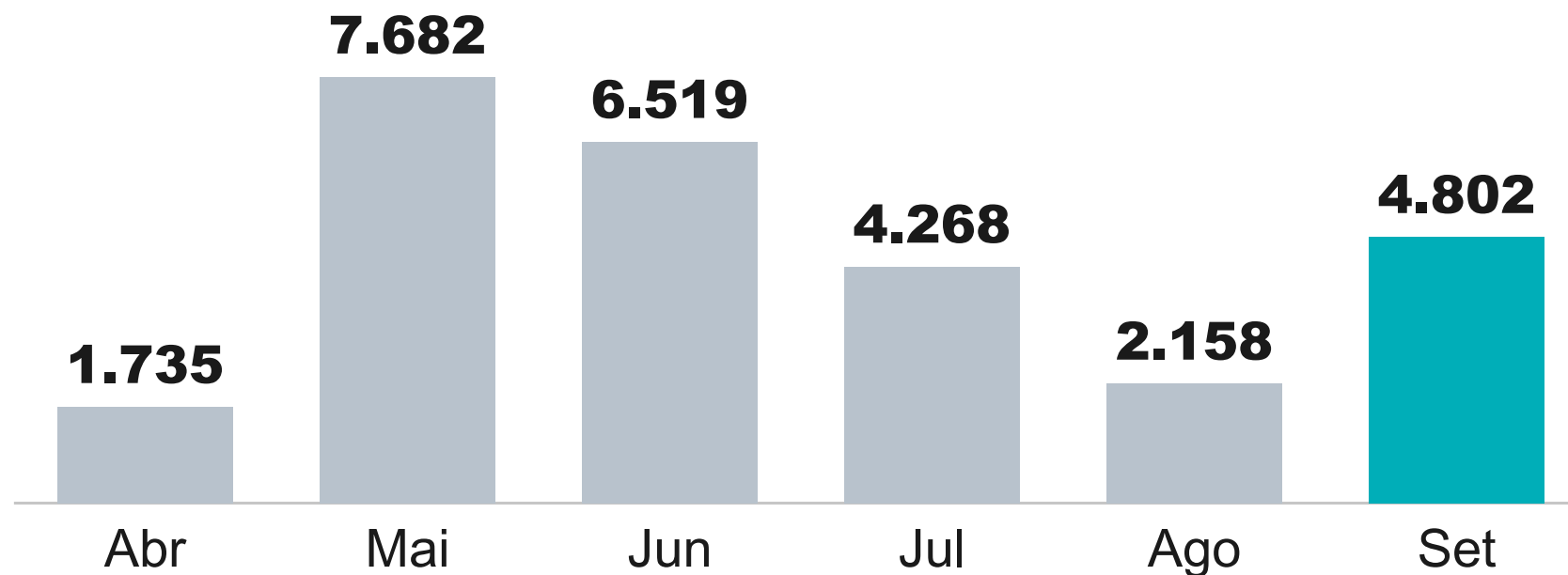


Alguns resultats

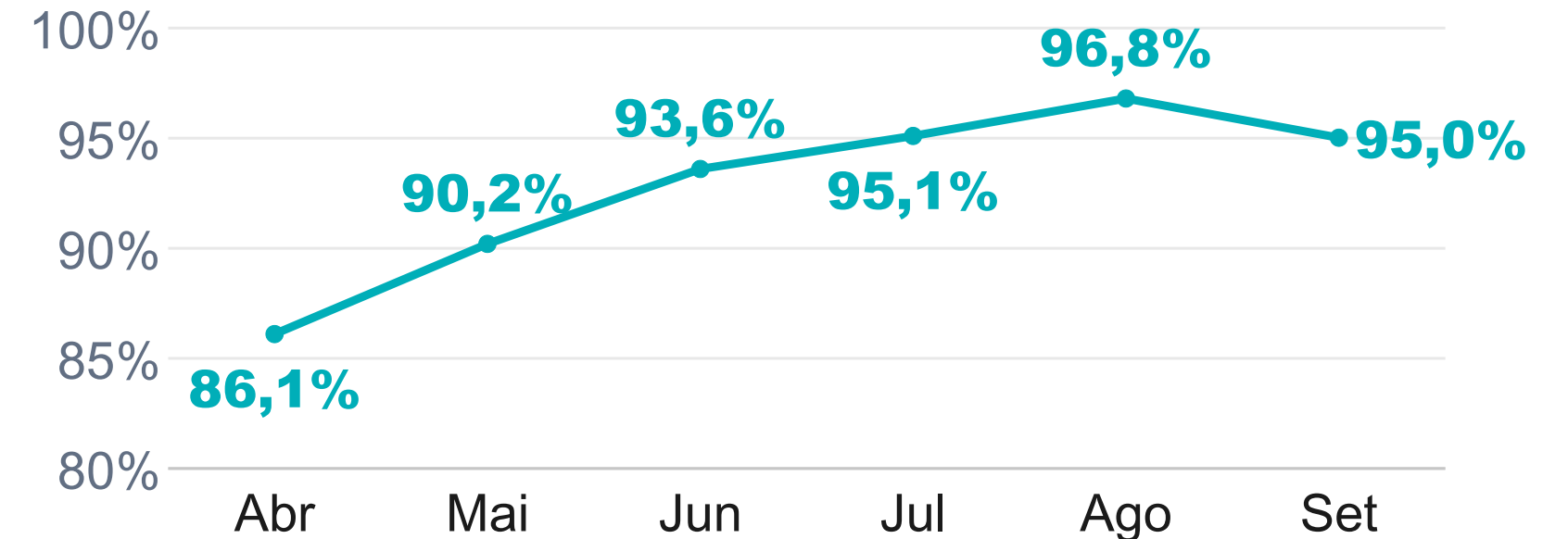
Resultats de l'assistent virtual al setembre de 2026 · percentatges sobre les converses dins d'àmbit



Converses per mes, 2026



Taxa d'èxit per mes, 2026, % (sense fora d'àmbit)



Propers passos



- Incorporació del catàleg de serveis al web municipal
- Redefinició de la pàgina d'accés a l'assistent amb visió ciutadana
- Assistent integral de Seu electrònica



Documents



Directori



Web



Tràmits



Altres continguts

Gràcies

Col·laboració especial



Col·laboren



Patrocinadors



Ajuntament de L'Hospitalet

Gràcies

Max Soria Vila i Maria Mas Borràs

Patrocinadors











Col·laboració especial



Col·laboren



Sistema d'Informació Ciutadana

Elida Roca

Ajuntament del Prat de Llobregat

Governar l'administració digital

Sistema d'Informació Ciutadana

Élida Roca
Ajuntament del Prat de Llobregat



Sistema d'Informació Ciutadana: De la informació dispersa a una visió integrada

Élida Roca Leal – Ajuntament del Prat de Llobregat



Hem digitalitzat els tràmits, però hem transformat l'Administració?

Del mostrador físic al mostrador digital:
el risc de reproduir el mateix model.

La ciutadania no s'organitza per departaments

No n'hi ha prou amb digitalitzar. Cal connectar.

Cal connectar la informació, els serveis i els equips per oferir una visió de conjunt, facilitar la vida a la ciutadania i crear una administració més eficient i eficaç.

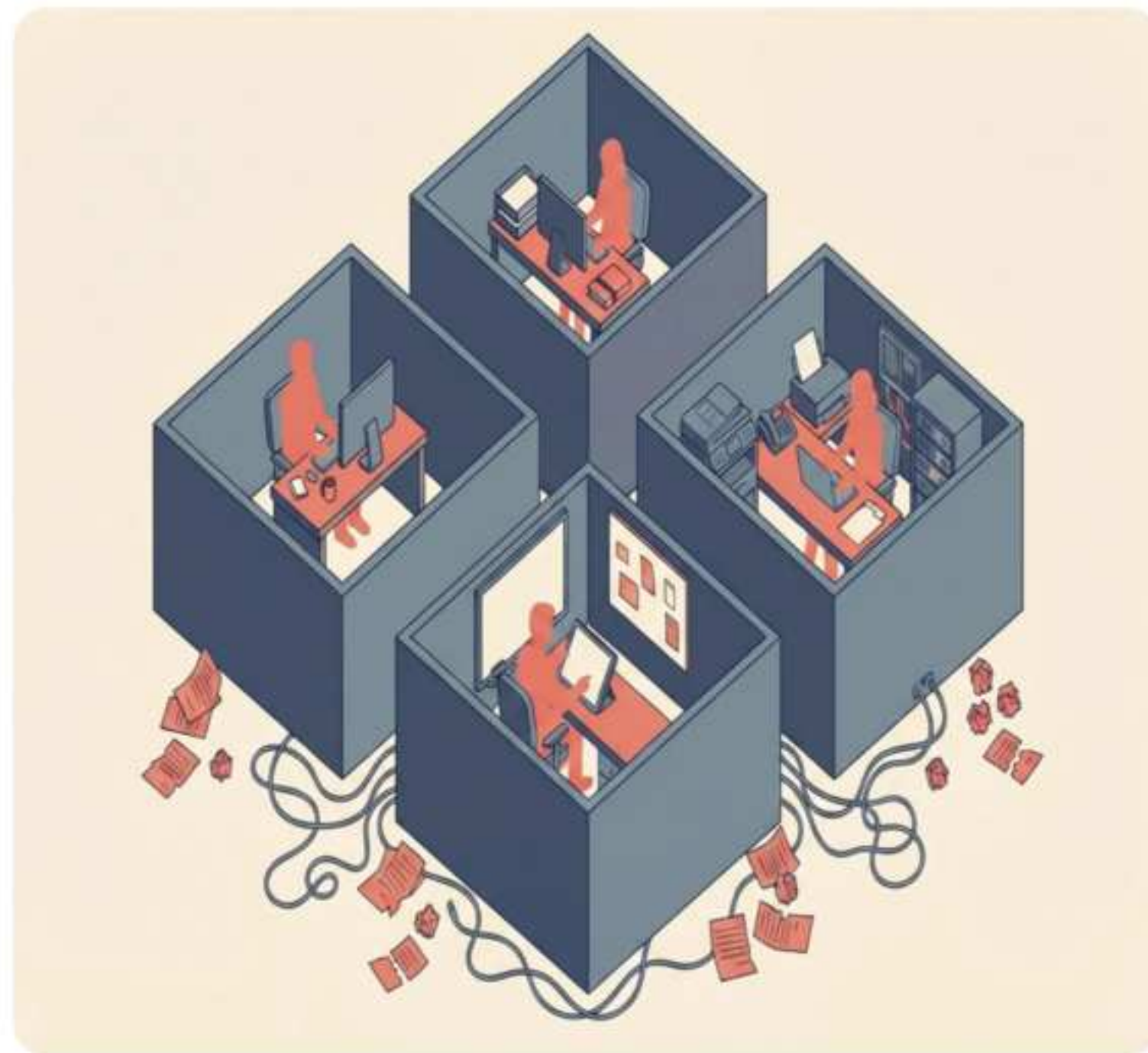
Trencar les sitges d'informació



El punt de partida:

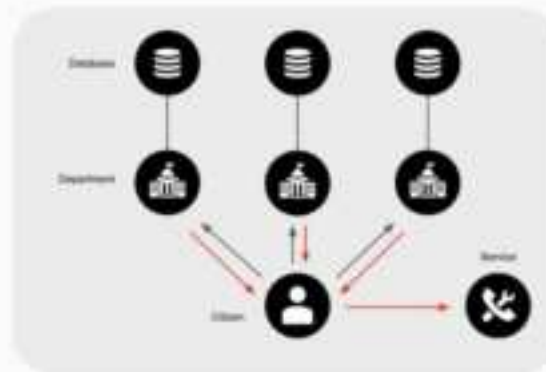
- Informació repartida entre serveis que no es comuniquen.
- Una visió parcial que dificulta oferir una atenció integral.
- La ciutadania acaba assumint la complexitat de l'organització.

Compartir informació per oferir una visió integral, amb totes les garanties.



De finestretes a una mirada compartida

ABANS: cada servei, una part



OBJECTIU: una administració, una mirada



Informació dispersa

Web, seu electrònica i altres canals sense connexió ni criteris comuns.

Tràmits fragmentats

Cada servei explicava i gestionava només la seva part.

Una experiència desconnectada

La ciutadania havia d'unir les peces.

Una font compartida

Informació única per alimentar diferents canals.

Una cultura transversal

Equips responsables que treballen en xarxa.

Una experiència coherent

Informació accessible, multilingüe i amb criteris comuns.

No es tracta només de connectar sistemes, sinó de canviar la manera de treballar.

La resposta: el SIC

Una font d'informació compartida per oferir una experiència coherent a la ciutadania.

sic.elprat.cat/App/Service/ServiceEdit.php?ServicioID=178

Servei - Edició

[Eliminar](#) [Duplicar](#) [Vista](#) [Guardar](#) [Sortir](#)

Nom *
Al·legacions en matèria d'ordenació del trànsit de vehicles

Descripció breu
Tràmit per presentar un escrit d'al·legacions a una multa de trànsit.
Màxim 200 caràcters. Et queden 131.

Paraules clau
multes, sancions, trànsit, zona blava, ZBE, pagament de multes, al·legacions, recursos, identificació del conductor, p

Temps resolució
0 Dies

Sentit silenci
Silenci negatiu

Període revisió (dies)
360

Data Inici
dd/mm/aaaa

Data Fi
dd/mm/aaaa

Data Publicació Inici
dd/mm/aaaa

Data Publicació Fi
dd/mm/aaaa

☒ Actiu ☒ Presencial ☒ Telemàtic ☐ Destacat a la portada

[Descripció](#) [Documentació](#) [Documents](#) [Qui.Pot.Sol](#) [Preu](#) [Cita Prèvia](#) [Ubicació](#) [Horari](#) [Telèfons](#)

[Emails](#) [Enllaços](#) [Classificacions](#) [Etiquetes](#) [Serveis](#) [Organitzacions](#) [Equipaments](#) [Indefinits](#) [Obs.Priv](#)

[Obs.Publ](#)

- Centralitzar la informació
- Compartir la responsabilitat entre serveis
- Alimentar diferents canals

Una oportunitat per anar més enllà

El canvi de gestor d'expedients va ser una oportunitat per repensar la informació municipal.

El punt de partida

- Un nou gestor d'expedients.
- Una seu electrònica amb millor visualització i integració.
- Les limitacions d'un model centrat en el catàleg de tràmits.

La nostra aposta

- Superar les limitacions de l'estructura i els camps de la seu.
- Disposar d'una font compartida d'informació.
- Reutilitzar els continguts en diferents canals.

Comencem pels tràmits, però pensem en tota la informació municipal

La informació es gestiona una vegada i es reutilitza



Una informació coherent, actualitzable i adaptable a cada canal.

Què canvia per a la ciutadania?

No només publiquem informació: facilitem que es trobi

TRÀMITS MUNICIPALS

Quin tràmit necessiteu fer?

Cerqueu el tràmit pel seu nom o expliqueu breument què necessiteu. També podeu navegar pels diferents àmbits.



Cercar

Podeu cercar pel nom del tràmit, una paraula clau o una necessitat.



Tràmits destacats



Cercar per àmbits



Més consultats



Necessites ajuda?
Contacta'ns!

El que no es veu: una nova manera de treballar

Darrere d'un tràmit més clar, hi ha una feina compartida

Edició Eliminar Duplicar Vista Guardar

Ària d'ordenació del trànsit de vehicles

un escrit d'al·legacions a una multa de trànsit.
queden 131.

insit, zona blava, ZBE, pagament de multes, al·legacions, recursos, identificació del conductor, p-

Temps resolució: 0 Dies Sentit silenci: Silenci negatiu Període: 360

Data FI: dd/mm/aaaa Data Publicació Inici: dd/mm/aaaa Data Publicació FI: dd/mm/aaaa

resencial ☒ Telemàtic ☐ Destacat a la portada

Documentació Documents Qui.Pot.Sol Preu Cita Prèvia Ubicació Horari

Enllaços Classificacions Etiquetes Serveis Organitzacions Equipaments Indefinits

Obs.Publ

- **Responsabilitat compartida**

Centres gestors i equips de l'OIAC treballen conjuntament els continguts.

- **Criteris comuns**

Llenguatge inclusiu i proper, estil coherent i informació prioritzada.

- **Millora contínua**

Recollida d'indicadors per orientar les decisions.

Una informació millor requereix una organització que treballi conjuntament.

El SIC: una eina per continuar millorant

No només organitzem millor la informació: volem aprendre de com la fem servir i de com la gestionem.

Mesurar per millorar

Evolucionar dels indicadors d'activitat cap a una visió més completa.

- Ús: Quins tràmits es demanen i amb quina freqüència?
- Qualitat: Com valora la ciutadania els tràmits?
- Compliment: Els serveis mantenen actualitzada la informació?

Una eina que evoluciona

Un sistema pensat per facilitar el manteniment i adaptar-se a noves necessitats.

- Manteniment senzill: Facilitar l'actualització dels continguts.
- Responsabilitat compartida: Implicar els serveis i els equips directius.
- Capacitat d'adaptació: Desenvolupament des de Transformació Digital i Bon Govern.

La millora de l'atenció ciutadana és responsabilitat de tota l'organització.

El més replicable del SIC no és la tecnologia

Set aprenentatges per transformar la gestió de la informació municipal.

1. Començar per una necessitat real

Pensar en com busca i entén la informació la ciutadania.

3. Treballar transversalment

Implicar els centres gestors i els equips d'atenció ciutadana.

5. Definir responsabilitats i garanties

Acordar qui manté la informació i qui hi pot accedir.

2. Una font, múltiples canals

Evitar mantenir la mateixa informació en espais diferents.

4. Parlar el llenguatge de les persones

Revisar els continguts, no només la tecnologia.

6. Mesurar per millorar

Incorporar indicadors d'ús, qualitat i compliment.

7. Construir una eina que pugui evolucionar

Començar per un àmbit concret, aprendre i incorporar noves necessitats.

**La ciutadania no s'organitza per departaments.
La informació municipal tampoc hauria de fer-ho.**



Gràcies!

Col·laboració especial



Col·laboren



Patrocinadors



Gràcies

Elida Roca

Patrocinadors









Col·laboració especial



Col·laboren



Què ve ara

13.00 – 13.40

QdC al núvol, un nou escenari?

13.40 – 14.20

Taula rodona · Intel·ligència Artificial

14.20 – 14.50

CIOs del futuro passat

14.50 – 15.00

Conclusions del matí

QdC al núvol, un nou escenari?

Moderador

Xavi Collet

Ajuntament d'Olot

QdC al núvol, un nou escenari?

Fátima Fajula

Ajuntament de Torelló

Míriam Medrán

Ajuntament de Badalona

Juan Pablo Magro

Ajuntament de Mataró

Maria Mitjavila

Ajuntament de Terrassa

Moderador Xavi Collet · Ajuntament d'Olot

Taula rodona: QdC al núvol, un nou escenari?

Fátima Fajula (Ajuntament de Torelló)

Míriam Medrán (Ajuntament de Badalona)

Juan Pablo Magro (Ajuntament de Mataró)

Maria Mitjavila (Ajuntament de Terrassa)

Modera: Xevi Collell (Ajuntament d'Olot)



Secció

D'on venim i per què volem fer el canvi



D'on venim i per què vam decidir canviar?

De les unitats de xarxa a un nou lloc de treball digital basat en Microsoft 365.

2,5

Directoris a les unitats de xarxa

M**26**

Documents emmagatzemats

M**29,5**

Emmagatzematge total

TB

 ~1.400 usuaris · Model de partida: carpetes i fitxers a unitats de xarxa compartides · Migració cap a Microsoft 365 per impulsar el lloc de treball digital i la gestió col·laborativa

SSI Model governat des del primer moment pel Servei de Sistemes d'Informació i Telecomunicacions · Sense llibertat per crear Teams o sites indiscriminadament

Fases del desplegament

Fase I ·

Maig 2023 – Març 2024

Adopció M365 amb aprox. 8% de la plantilla

>

Fase II ·

Maig 2024 – Maig 2026

Desplegament progressiu fins al 100% de la plantilla

>

Fase III ·

Consolidació

Governança de Teams, nous espais, auditoria i evolució del model

“ «No volíem substituir les unitats de xarxa per SharePoint; volíem canviar la manera de treballar.» »

D'on venim i per què volem fer el canvi



Secció

Què estem (o hem) plantejat





Estructura de sites

Organització per orgàniques, departaments i espais transversals

12 SITES EN TOTAL

01 SITES DE LES ORGÀNiques

9 espais departamentals

01 ORGÀNICA 01



02 ORGÀNICA 02



03 ORGÀNICA 03



04 ORGÀNICA 04



05 ORGÀNICA 05



06 ORGÀNICA 06



07 ORGÀNICA 07



08 ORGÀNICA 08



09 ORGÀNICA 09



02 SITES TRANSVERSALS

3 espais comuns



CARPETES COMPARTIDES

Contingut compartit entre àrees



PUBLIC

Contingut de consulta general



DOCUMENTACIÓ EXTERNA

Documents per compartir amb externs a l'organització

ARQUITECTURA DE LA
INFORMACIÓ

01 - SITE DE CADA ORGÀNICA I DEPARTAMENT:

Exemple del contingut que hi trobem:

01

SITE ORGÀNICA 01 –
DEPARTAMENT 1

Biblioteca de documents

	01_000 DOC.REF	CARPE TA
	01_016 COMUNICACIO	CARPE TA
	01_024 ORGANITZACIO	CARPE TA
	01_056 PERSONAL	CARPE TA
	01_076 R.ECONOMICS	CARPE TA
	01_137 EQUIPAMENT	CARPE TA
	01_900 PROJECTES	CARPE TA

02 SITES

TRANSVERSALS

Espais comuns per compartir informació dins i fora de la corporació

01 CARPETES COMPARTIDES



Carpets o projectes concrets que es treballen des de diferents departaments.

Documents o carpetes concrets per treballar conjuntament projectes entre diferents àrees.

Permisos de lectura i escriptura.

Sense estructura de QdC.

Les carpetes només les crea el Departament d'Informàtica.



COL-LABORA
CIÓ

02 PUBLI C



Informació d'interès transversal per a tota la Corporació

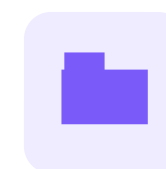
Conté una carpeta per cada Departament que té informació d'interès transversal

El departament pot crear carpetes i desar fitxers només a la seva carpeta. A la resta de carpetes només pot llegir

Espai de consulta per a tota la corporació.

LECTURA
CORPORATIVA

03 DOCUMENTACIÓ EXTERNA



Compartir informació amb persones de fora de la corporació.

Conté una carpeta per cada Departament.

Cada usuari d'un Departament pot crear carpetes i compartir-les cap a persones externes a l'Ajuntament

L'accés extern es fa mitjançant un enllaç i un doble factor d'autenticació.

L'accés caduca al cap de 30 dies.

ACCÉS
EXTERN



Governança dels equips

Desplegament per departaments

1 Formació

Teams i Microsoft 365
1,5 hores per grup

2 Sessió de governança

Criteris d'ús, rols,
compartició i documentació

3 Equip de servei

Creació de l'equip SR_
per al departament

Altres equips, segons les necessitats del servei

PR_ projectes (12 mesos renovables) SI_ sindicats OC_ òrgans col·legiats

ET_ equips transversals (revisió anual)

Responsabilitat dels espais

Com a mínim, dos propietaris per equip. Gestionen membres i continguts, i revisen els accessos.



Migració dels continguts

De les unitats de xarxa a l'equip de servei

1	2	3	4	5
Equip SR_	Documentació activa	Xarxa en lectura	Documentació finalitzada	Tancament
SiTI crea l'espai i l'accés	Cada servei valida i coordina el trasllat	Durant 3 mesos	El servei comunica el final de la migració	Finalitza la migració de carpetes compartides

Cada servei designa una persona responsable M365

Valida què es conserva i és el contacte amb SiTI durant la migració.

Quin model hem desplegat?

Un model governat: estructura comuna, classificació documental i responsabilitat distribuïda.

Tipologies de

11

Sites departamentals

4 per departament/unitat, creats d'ofici pel SSIT

1

Site corporatiu

Documentació transversal de l'organització

4

Equips de Teams

1 Site associat — sol·licitud i aprovació obligatòria

QdC — Quadre de

Element central de cada site documental · Estructura de tres nivells

▼ Servei de Sistemes d'Informació i Telecomunicacions - Documents

- >

0000_RECURSOS_INFORMACIO
- >

01_ORGANS_GOVERN
- ▼

02_ORG_ADMINISTRATIVA

>

02_08_CONTRACTACIO

>

02_08_CONTRACTACIO-AJM4720

>

1262_RELACIONS_ADMINISTRACIO_AUTONOMICA

>

1280_PLANTILLES

>

1282_INDICADORS_INFORMES_ESTADISTIQUES

>

1284_PROCEDIMENTS_PROTOCOLS_INSTRUCCIONS

>

1297_PROCESSOS_DIAGRAMES

▼

1343_RECURSOS_INFORMATICS

>

2000_PLANTILLA_PROJECTE

>

2022_OFICINA_TURISME

>

2024_TURO_DORI

Fixe

Lliure

Nivell 1

Nivell 2

Nivell 3

Governanç

200 responsables documentals assignats

Sites departamentals **creats d'ofici** pel SSIT

Equips Teams: **sol·licitud + aprovació** obligatòria

Creació i configuració a càrrec dels **administradors M365**

SharePoint

Espai de treball documental i col·laboratiu

→ Quan correspon

→

Gestor d'expedients

Documentació administrativa formal

Tipologia de sites



Taxonomia



Polítiques aplicades segons la taxonomia



Retenció i cicle de vida

Aplica períodes de conservació i eliminació segons el tipus de contingut

- Conservació automàtica
- Eliminació segura
- Compliment normatiu



DLP (Prevençió de pèrdua de dades)

Detecta i protegeix informació sensible segons la classificació.

- Regles per categories
- Bloqueig o advertència
- Aplica a SharePoint, OneDrive i Teams



Seguretat i accés

Controla qui pot veure, editar o compartir segons la classificació.

- Permisos per nivells de sensibilitat
- Restriccions de compartició
- Accés segons rols o àrea



Automatització de normes

Permet aplicar etiquetes, polítiques i processos de forma automàtica.

- Etiquetatge automàtic
- Classificació per contingut
- Integració amb Microsoft 365

Secció

Primers resultats i dificultats





Classificació a SharePoint

Decisió pendent: com aplicar el QdCM en el treball quotidià

Espai departamental

Carpetes segons les sèries que utilitza el servei

Espais per sèrie

Accés als departaments que treballen cada sèrie

Metadades i vistes

Classificació i recuperació sense dependre només de carpetes

Autonomia departamental

Cada servei organitza la documentació segons les seves necessitats

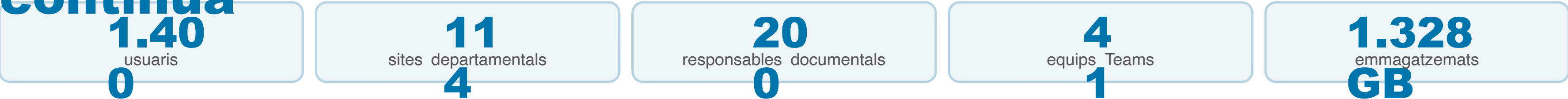
Per contrastar amb altres ajuntaments

Què heu fixat per a tothom i com manteniu la classificació i els permisos?

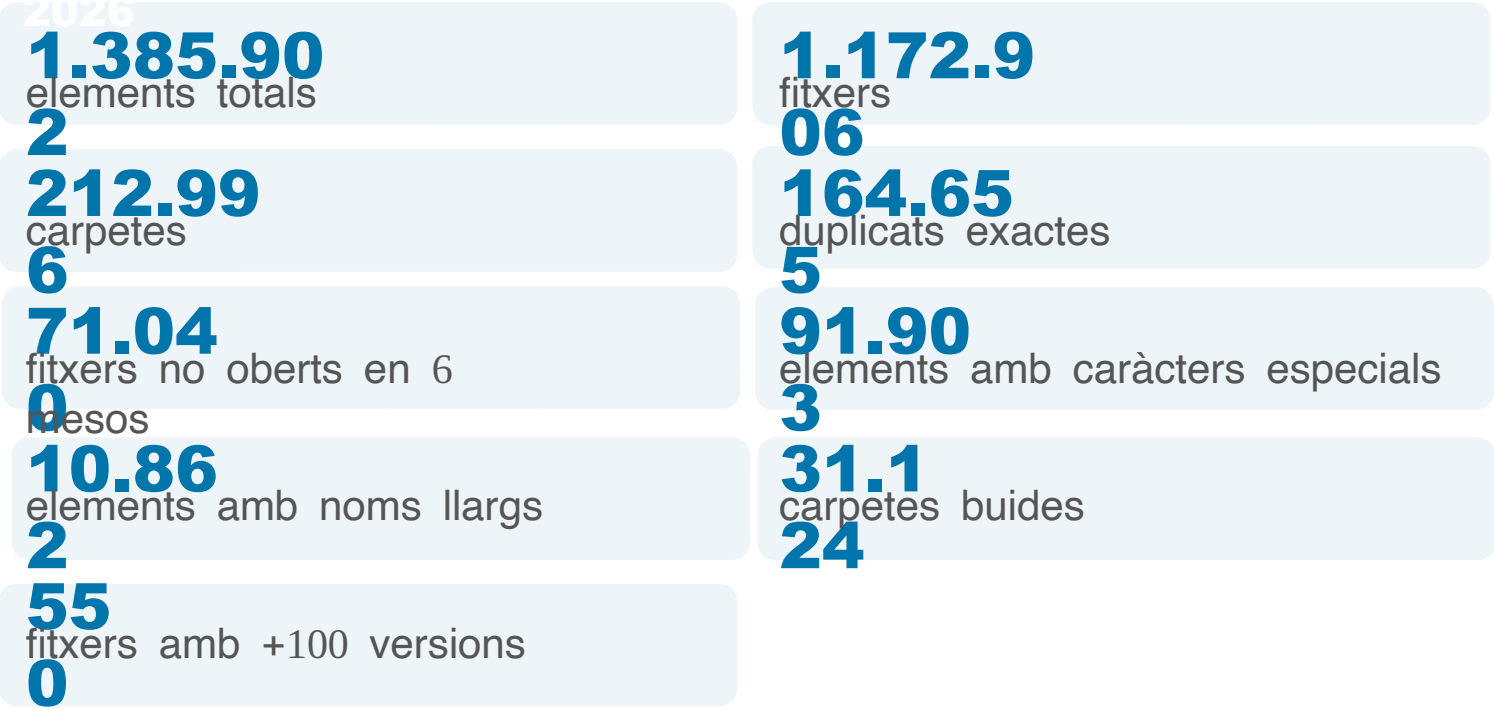
Del desplegament a la governança

Una vegada desplegat SharePoint, el repte passa de l'adopció a la governança de la informació.

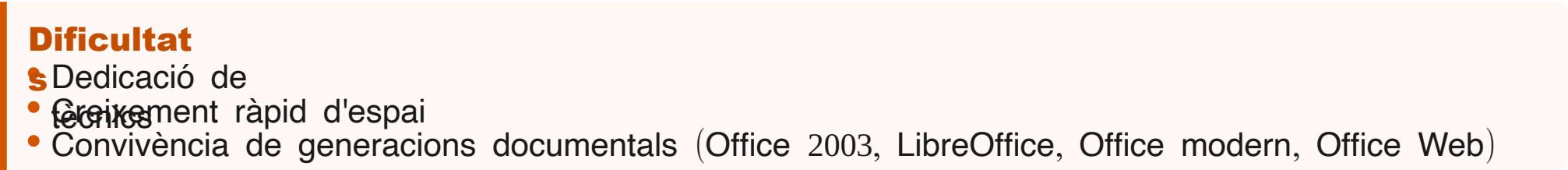
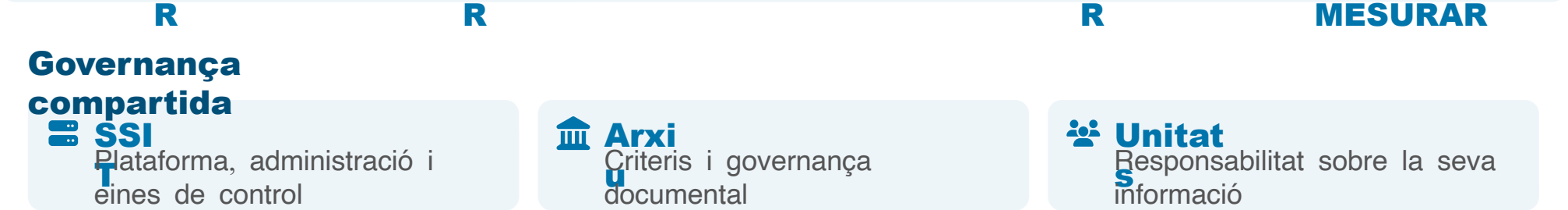
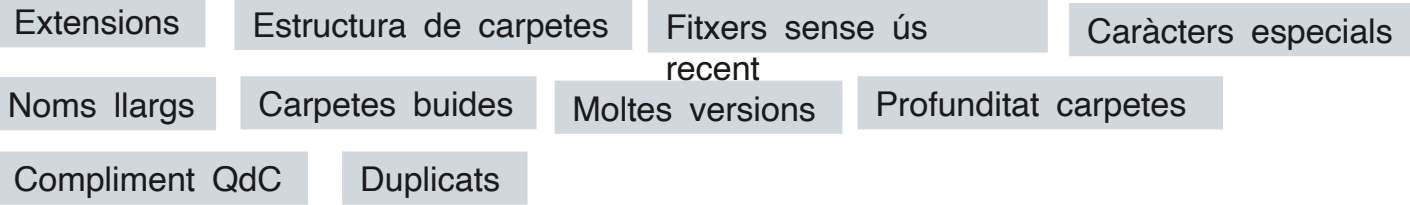
continua



Auditoria SharePoint — Juny



Controls d'auditoria



«Governar SharePoint no és definir unes normes durant el desplegament. Cal mesurar-ne el compliment i actuar sobre els resultats.»

Línies de treball i properes passes



Formació als usuaris

Hem identificat la necessitat de fer una formació àmplia i contínua per assegurar un bon ús de les eines i de la governança.



Organització de permisos

Estem definint l'estructura de grups, rols i nivells d'accés per garantir una gestió segura i controlada del contingut.



Document Sets

Estem fent proves i disseny per a la seva implementació, amb l'objectiu d'organitzar la documentació de manera estructurada.



Taxonomia i Purview

Estem treballant en la integració de la taxonomia amb Purview per a la governança del contingut i l'aplicació de metadades.



Automatització de la creació de llocs

Estem desenvolupant el procés d'automatització de la creació de sites, assignant les etiquetes classificatives corresponents.

Gràcies

Col·laboració especial



Col·laboren



Patrocinadors



Gràcies

Taula rodona · QdC al núvol

Patrocinadors



Col·laboració especial



Col·laboren



Intel·ligència Artificial

4 administracions. 4 experiències.

Moderada

Carmen Lavado

Ajuntament de Sant Boi del Llobregat

Intel·ligència Artificial

Maria Mas Borràs

Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat

Josep Miquel Salgado

Diputació de Barcelona

Ivan Acuña

Ajuntament de Girona

Concepción Barbero

Ajuntament de Sabadell

Moderador Carmen Lavado · Ajuntament de Sant Boi del Llobregat

Gràcies

Taula rodona · Intel·ligència Artificial

Patrocinadors



Col·laboració especial



Col·laboren



CIOs del futuro passat

**Mercedes
Aguilar**
Ajuntament de Rubí

**Xavier
Iniesta**
Ajuntament de Granollers

CIOs del futur passat

- Mercedes Aguilar – Xavier Iniesta
- Ajuntament de Rubí – Ajuntament de Granollers





CIOs del futur passat

Mercedes Aguilar – Ajuntament de Rubí

Xavier Iniesta – Ajuntament de Granollers

Dependencia tecnologica i realitat organitzativa

Estem intentant resoldre problemes del segle XXI amb estructures pressupostàries, professionals i organitzatives dissenyades en el segle XX.

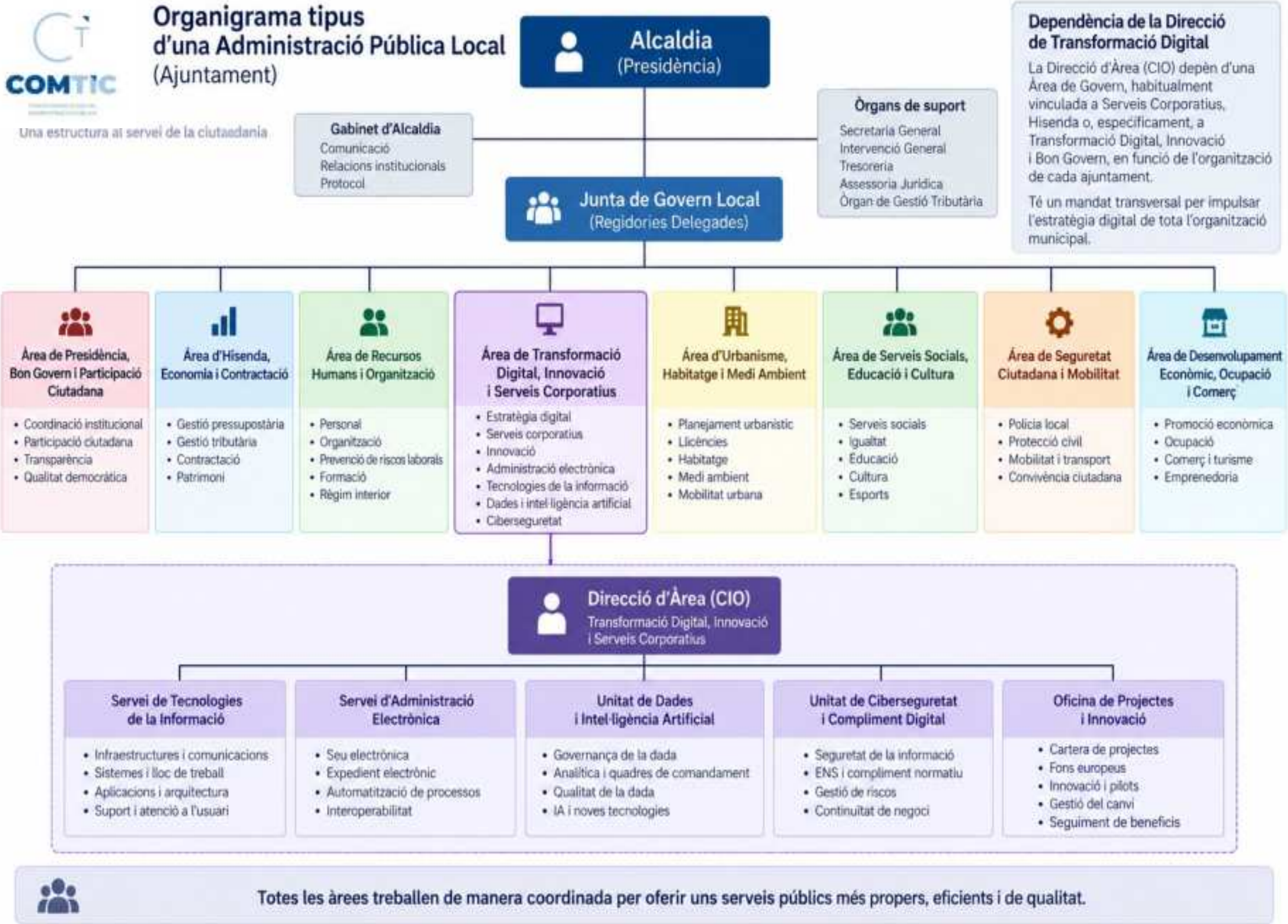
- El CIO que vam conèixer va néixer per a **gestionar tecnologia**
- El CIO que necessitem haurà de **governar dependència tecnològica, risc, dades, persones (bretxa digital), proveïdors i transformació organitzativa.**

Té sentit continuar tractant l'àrea TIC com un servei de suport quan pràcticament tota l'organització depèn d'ella?

La tecnologia ha deixat de ser un suport de l'Administració per a convertir-se en una infraestructura imprescindible per a prestar els serveis públics.

Cinc dimensions actuals que sovint queden separades: recursos econòmics, persones i coneixement, organització, marc jurídic i resiliència.

Ajuntament	Habitants 2025	Àrea/Direcció TIC
Tordera	19.000	NO
Olesa de Montserrat	24.000	NO
Manlleu	21.000	NO
Esplugues de Llobregat	48.000	NO
Vic	50.405	SÍ
Castelldefels	69.689	NO
Rubí	82.825	NO
Manresa	80.692	NO
Sant Cugat del Vallès	97.959	SÍ
Cornellà de Llobregat	92.255	NO
Girona	108.352	NO
Reus	111.911	NO
Santa Coloma de Gramenet	123.250	NO
Mataró	131.370	NO
Tarragona	143.260	NO
Lleida	147.369	NO
Sabadell	224.589	NO
Badalona	230.642	NO
Terrassa	232.676	SÍ
L'Hospitalet de Llobregat	292.161	NO



1. Fragmentació i sobirania tecnològica.

Digitalització «vertical» amb «silos» **eficients en l'immediat** però una arquitectura de país fràgil, amb dependència de proveïdors i grans desigualtats.

Quines capacitats tecnològiques (computació, emmagatzematge, dades, serveis digitals) haurien de passar a ser comuns i operades de forma compartida entre les administracions catalanes, i quin paper haurien de tenir en això els consorcis i ens intermedis existents?
Mancomunem?

2. La resiliència com a garantia de servei.

Si la tecnologia ja no és un suport sinó la base de la continuïtat de la vida ciutadana, la resiliència **NO ÉS OPCIONAL**: el servei ha de continuar funcionant davant ciberincidents, fallades elèctriques, pèrdua de comunicacions o emergències climàtiques.

Una qüestió especialment incòmoda: **estem dissenyant ciutats intel·ligents o ciutats capaces de continuar funcionant quan deixen de funcionar els seus sistemes intel·ligents?**

3. Complexitat local i capacitat dels equips.

Àmbits com a residus, aigua, habitatge i polítiques socials posen a prova l'administració pública local. La seva resposta depèn no sols dels recursos, sinó de com organitza el coneixement, la coordinació i la sensibilitat professional dels seus equips.

La qüestió no és que el CIO hagi de saber-ho tot, sinó que ha d'aconseguir que l'organització, en conjunt, sàpiga el que necessita saber i pugui prendre decisions informades.

4. Quant costa ser una Administració digital?

Si considerem la tecnologia una infraestructura crítica, per què continuem tractant-la pressupostàriament com una despesa de funcionament més?

Té sentit pensar en un ordre de magnitud pròxim al 4% del pressupost total?

El paper de les Diputacions.

Del CIO gestor al CIO de la dependència tecnològica

Una evolució que passa de:

Gestionar sistemes → a **gestionar dependències crítiques**

Gestionar proveïdors → a **gestionar ecosistemes i coneixement**

Gestionar incidències → a **gestionar riscos i continuïtat**

Gestionar aplicacions → a **governar processos i capacitats**

Gestionar informació → a **governar dades i interoperabilitat**

Implantar tecnologia → a **decidir també on no utilitzar-la**

Mirar cap a dins → a **coordinar organització, territori i nivells de govern**

El/la CIO del futur

El/la CIO del futur no serà necessàriament qui més sàpiga de tecnologia, sinó qui millor entengui quina tecnologia necessita l'organització, de què depèn, quins riscos introdueix i què succeeix quan falla.

Gràcies

Col·laboració especial



Col·laboren



Administració Oberta
de Catalunya



COETIC
Col·legi Oficial d'Enginyeria
Tècnica en Informàtica
de Catalunya



25
anys de
professió
col·legiada

Patrocinadors



Gràcies

Mercedes Aguilar i Xavier Iniesta

Patrocinadors











Col·laboració especial



Col·laboren



Conclusions del matí

Gràcies

COMTIC 2026

Patrocinadors



Col·laboració especial



Col·laboren



SORTEIG

Tallers de la tarda

16.00 – 19.00 h

Quatre sales en paral·lel

Inici	SALA A	SALA B	SALA C	SALA D
16.00 h	Governança de la dada amb FortiDLP Fortinet	El nou LIAM Combo i el maleït 52,15% ADTENDE	Atacs amb IA, agents autònoms i SOC Bitdefender	Plataformes de dades per a Ajuntaments NexusGeographics
16.30 h	De la idea a l'agent: IA a l'Administració SEIDOR	IA a l'administració local agents i automatització AUBAY	Seguridad a velocidad de máquina DAGRAM · TrendAI™	Governança de la dada Administració intel·ligent ATM-Grupo MAGGIOLI
17.00 h	On prem i flexibilitat del cloud: DELL APEX BECOMIT	Tramitació amb IA VIDEOATENCIÓN	Homologacions i casos d'èxit a Catalunya NUNSYS	De la màglIA a l'enginyerIA eCityClick
17.30 h	El Salto Cuántico: impacto real CEFIROS	Cybrey: seguretat intel·ligent i accessible RUIJE-MIRAY NETWORKS	Contractació pública: del GovTech al GovAI Tendios	GestDoc: de usar IA a trabajar para ella ADD4YOU
18.00 h	Contratación pública: preguntas sobre IA GOBIERTO			

Gràcies

COMTIC 2026

Patrocinadors



Col·laboració especial



Col·laboren



Gràcies als proveïdors i col·laboradors

Col·laboració especial 2026



Patrocinadors



Col·laboren



Gràcies

Fi de les sessions del matí

El 2030, serem el 4%
que transforma el 100%

Tallers de tarda · Horaris i ponents

5 d'octubre de 2026 · Quatre sales paral·leles



SALA A

IA, automatització i tecnologies emergents

16.00 - 16.30

Governança de la dada al govern local: reptes i solucions amb FortiDLP

Marc Garcia - System Engineer Fortinet

16.30 - 17.00

De la idea a l'agent: IA aplicada a l'Administració Pública

SEIDOR

17.00 - 17.30

On prem amb la flexibilitat del cloud, i congelant els costos: DELL APEX

Manel España, Associate CCO de Becomit, i Jordi Ribalaygue, Account Executive de Becomit

17.30 - 18.00

El Salto Cuántico: De la teoría al impacto real

Angel Carreras, CEO de CEFIROS, i Julio Alfaro, consultor de CONAVATEC a CEFIROS

18.00 - 18.30

IA en contratación pública: preguntas que todo CIO/org debería hacerse (spoiler: no las vamos a resolver)

Aram López de GOBIERTO.

SALA B

Tallers i presentacions pràctiques

16.00 - 16.30

EL NOU LIAM COMBO I EL MALEÏT 52,15%.

ADTENDE

16.30 - 17.00

IA aplicada a l'administració local: casos reals d'agents, automatització i eficiència.

AUBAY

17.00 - 17.30

Tramitació amb IA

Letizia Benitez i Kenneth Peirua de VIDEOATENCIÓN

17.30 - 18.00

Cybrey, seguretat senzilla, intel·ligent i accessible.

Oriol Roca de RUIJE-MIRAY NETWORKS

SALA C

Ciberseguretat, infraestructura i resiliència

16.00 - 16.30

Atacs amb IA, agents autònoms i SOC al límit: com neutralitzar el seu avantatge reduint dinàmicament la teva superfície d'atac

Vicenç Vila, Channel Account Manager de BITDEFENDER

16.30 - 17.00

Seguridad a velocidad de máquina. ¿Qué riesgo debes remediar primero y por qué?

Iñaki Zarate, Solutions Engineer, TrendAI™ (DAGRAM - TrendAI™)

17.00 - 17.30

Nunsys, proveïdor homologat de productes, solucions i serveis tecnològics a Catalunya: les homologacions ACM/Localret/CSUC i alguns casos d'èxit: IA, Govern de la dada, Ciberseguretat, Workplace

NUNSYS

17.30 - 18.00

Del GovTech al GovAI: IA experta aplicada a la contractació pública.

Albert Riera, cofundador i co-CEO de Tendios

SALA D

Administració digital, dades i innovació

16.00 - 16.30

Plataformes de dades per a Ajuntaments.

Roger Comas i Adan Casado de NexusGeographics

16.30 - 17.00

Governança de la dada i eficiència, l'Administració Intel·ligent

ATM-Grupo MAGGIOLI

17.00 - 17.30

De la màgia a l'enginyeria: com els models compactes resolen problemes reals.

Mar Ciscar Monsalvatje - Recerca i desenvolupament d'IA. eCityClick Tecnologia. Fernando Palacio Bañeres - Director. eCityClick Sistemas.

17.30 - 18.00

GestDoc: de usar inteligencia artificial a trabajar para ella.

David Torres de ADD4YOU

Es mostren només les sessions amb títol publicat. 19.00 - 19.15 h · Conclusions del primer dia i sorteig.