

Xarxa Punt TIC



MÒDUL 2 NIVELL AVANÇAT

Les fonts d'informació institucional

Unitat didàctica 6: L'administració electrònica

→ G. L'Administració electrònica

Com hem anat veient al llarg del curs, el desenvolupament de la Societat de la Informació, ha provocat molts canvis en l'organització de les institucions. L'Administració pública també s'ha vist esquitxada per aquesta revolució tecnològica i ha vist com en un temps rècord es produïen molts canvis en la producció, prestació i qualitat dels serveis públics i en la manera com els ciutadans interaccionen i participen en l'esfera del govern.

Per entendre la situació actual de l'Administració electrònica i poder albirar el futur que l'espera hem de concretar, en primer lloc, unes bases conceptuals.

Govern electrònic

S'entén per govern electrònic aquell que, aplicant i utilitzant les TIC, aspira a millorar la prestació dels serveis públics, incrementar la participació ciutadana i transformar les relacions internes i externes.

El govern electrònic permet a la ciutadania un accés més ampli i més control sobre els mecanismes de govern, la qual cosa haurà de portar els governs cap a una major responsabilitat, transparència i eficàcia.

Interoperabilitat

Aquest concepte és imprescindible per poder assolir l'administració en xarxa. Es pot definir com la capacitat dels sistemes informàtics per permetre la interconnexió i el funcionament conjunt de manera compatible i l'intercanvi de dades. La interoperabilitat ha de permetre a les organitzacions compartir i reutilitzar la informació disponible per tal d'assolir uns objectius comuns, respectant la normativa sobre protecció de dades. L'assoliment de la interoperabilitat entre diferents administracions garanteix, doncs, l'intercanvi d'informació entre elles, de tal manera que, en darrer terme, facilita l'accessibilitat de la ciutadania als serveis públics i evita que aquesta hagi de presentar la mateixa documentació diverses vegades en administracions diferents. D'aquesta manera es compleix un dels preceptes recollits per la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, a l'article 35.f, que diu que "*els ciutadans, en les seves relacions amb l'Administració, tenen dret a no presentar documents*

no exigits per les normes aplicables al procediment de què es tracti, o que ja es trobin en poder de l'Administració actuant”.

Administració electrònica

L'Administració electrònica és un model d'Administració pública que es basa en l'ús intensiu de les tecnologies de la informació i la comunicació, amb l'objectiu de millorar l'eficiència interna, les relacions interadministratives i les relacions de l'Administració amb la ciutadania, les empreses i les organitzacions.

Actualment el ciutadà troba dos grans inconvenients en la seva relació amb l'Administració: la distància que ha de recórrer per poder fer un tràmit o obtenir una informació de forma presencial i el temps que ha de perdre per dur a terme el tràmit o obtenir la informació. L'Administració electrònica, des d'aquest punt de vista, constitueix una gran oportunitat per apropar l'Administració a la ciutadania, en evitar-li esperes i desplaçaments. De la mateixa manera, el desenvolupament de les noves tecnologies en el si de l'Administració aprofundeix en la igualtat d'oportunitats, ja que hi facilita l'accés a persones que, fins ara, tenien dificultats en aquest aspecte, ja fos per problemes de mobilitat, de situació geogràfica, etc.

D'altra banda, però, s'ha de tenir molt en compte que existeixen alguns col·lectius de la ciutadania que poden trobar dificultats per accedir a aquesta nova via de comunicació amb l'Administració, de tal manera que es podria crear el que s'ha anomenat fractura digital, és a dir, que aquelles persones amb més dificultats d'accés o adaptació al nou model d'administració estarien en una posició d'inferioritat respecte a la resta, atès que no podrien accedir a la mateixa informació amb les mateixes facilitats. Per tal d'evitar aquesta situació s'hauran de prendre mesures per facilitar l'accés als serveis electrònics de les persones que tinguin més dificultats, per tal de garantir el principi constitucional d'igualtat.

La Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics, fa algunes previsions per evitar aquesta fractura en establir, a l'article 3, una sèrie de principis que han de regir el nou model i que tenen com a finalitat garantir els drets dels ciutadans. D'aquests principis cal destacar:

El principi d'igualtat (art. 3.b)

“Principi d'igualtat per tal que en cap cas l'ús de mitjans electrònics pugui implicar l'existència de restriccions o discriminacions per als ciutadans que es relacionin amb les administracions públiques per mitjans no electrònics [...]”

El principi d'accessibilitat a la informació i als serveis electrònics (art. 3.c)

“Principi d'accessibilitat a la informació i als serveis per mitjans electrònics en els termes que estableix la normativa vigent [...], incorporant les característiques necessàries per garantir l'accessibilitat d'aquells col·lectius que ho requereixin.”

Per tal de garantir l'accés a tota la ciutadania, la mateixa Llei 11/2007 preveu a l'article 8.2 els diferents mitjans d'accés als serveis públics electrònics, oferint una atenció multicanal basada en l'atenció presencial, amb la creació d'oficines on s'informarà la ciutadania de tot allò que necessiti per exercir el seu dret; en el desenvolupament de punts d'accés electrònic i en l'establiment de serveis d'atenció telefònica que facilitin al ciutadà l'accés a la informació i els serveis electrònics.

És en aquest punt on intervenen les biblioteques públiques i dels telecentres. Hem de conèixer què ofereix l'Administració electrònica, hem d'estar familiaritzats amb les interfícies de consulta i les diferents gestions que s'hi poden realitzar per poder fer d'enllaç amb aquest sector de població amb majors dificultats d'accés a la informació i als serveis electrònics.

Administració electrònica a Catalunya

L'Administració electrònica es basa en tres pilars fonamentals: la multicanalitat, la simplificació procedimental i la simplificació documental. Aquests tres pilars donen lloc a una sèrie de principis que permeten l'acompliment dels objectius de l'Administració electrònica, que són:

- Simplificació administrativa i documental prèvia

El procés de producció d'un servei electrònic ha d'anar precedit per l'eliminació de requisits, documents, tràmits i actuacions que no siguin necessaris per a la finalitat pública perseguida, aprofitant les possibilitats que proporciona la incorporació de les noves tecnologies.

- Publicitat i transparència administrativa

L'ús dels mitjans electrònics ha de facilitar la màxima difusió, publicitat i transparència de les actuacions administratives, d'acord amb els requisits que preveu l'ordenament jurídic.

- Participació pública

L'ús dels mitjans electrònics ha de facilitar la participació dels ciutadans, les empreses i les organitzacions en l'activitat administrativa, amb la finalitat de millorar la prestació dels serveis.

- Multicanalitat

L'Administració pública ha de promoure la provisió dels serveis que s'ofereixen mitjançant tots els canals a disposició dels usuaris, quan sigui tècnicament possible i econòmicament viable. En qualsevol cas, s'haurà d'estimular l'ús preferent del canal telemàtic en les comunicacions amb el ciutadà.

- Accessibilitat

L'Administració ha de garantir l'accessibilitat màxima dels ciutadans a les seves informacions i serveis i s'ha d'adaptar a les característiques dels usuaris potencials, siguin quines siguin les seves limitacions.

- Cooperació entre administracions públiques

Les administracions públiques han de cooperar per facilitar el procés d'implantació de l'Administració electrònica i garantir la interoperabilitat, és a dir, la possibilitat de fer viable l'intercanvi d'informació entre les diferents administracions i institucions, amb l'objectiu d'evitar la presentació de documentació per part de ciutadans, empreses i organitzacions en les seves relacions amb l'Administració.

- Economies d'escala

L'Administració haurà d'estimular o establir, segons els casos, les solucions organitzatives i tecnològiques que permetin un ús comú dels recursos i evitin les des economies derivades dels múltiples desenvolupaments individuals.

- Neutralitat tecnològica

L'Administració ha de garantir el compliment de les finalitats relatives a l'Administració electrònica amb independència dels mitjans tecnològics utilitzats, de manera que siguin l'evolució tecnològica i l'adopció de les tecnologies per a la societat les que determinin la utilització dels mitjans tecnològics que, en cada moment, siguin més adients.

El projecte Administració Oberta de Catalunya (projecte AOC) es constitueix com un projecte comú entre l'Administració autonòmica i la local, que permetrà implantar processos integrats d'atenció al ciutadà. Dins d'aquest projecte es van acordar també les eines per fer-ho possible, com ara la creació d'un portal de les administracions catalanes (CAT365), la creació de l'Agència Catalana de Certificació, la formació dels funcionaris de les administracions públiques, la creació d'un Observatori de la Societat de la Informació i l'establiment de les línies de finançament necessàries per dur a terme els projectes relacionats amb el desenvolupament de l'Administració electrònica.

El **projecte AOC** ha passat per dues fases diferenciades:

Primera fase (2001-2003): posa èmfasi en la creació d'un portal multicanal compartit per les diferents administracions públiques i pensat per simplificar la relació entre ciutadans i Administració. A aquest efecte es construeix una plataforma tecnològica que ha de fer possibles els reptes marcats i es crea una empresa pública (Serveis Públics Electrònics, SA) que s'encarregarà de gestionar el portal, els canals d'Internet i telefònic i que col·laborarà amb els departaments en la reenginyeria del canal presencial. El portal va ser presentat públicament el 2002, i el seu impuls corresponia al Departament de la Presidència.

Segona fase (a partir de 2004): aquesta fase suposa un canvi d'estratègia. S'abandona la idea del portal compartit i es posa èmfasi en el suport als serveis interns de les administracions públiques, per tal de donar suport als processos interadministratius. Atesa la nova situació, es decideix suprimir l'empresa Serveis Públics Electrònics, SA i potenciar el paper del Centre de Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació. També es retornen els serveis de la **plataforma CAT365** cap al portal **Gencat.cat** i s'orienta el **Consorci AOC** cap a projectes de gestió interna, per tal de donar suport a les administracions catalanes en el desenvolupament de processos interadministratius i de fer possible l'intercanvi d'informació entre aquestes.

Situació actual i actors que hi participen

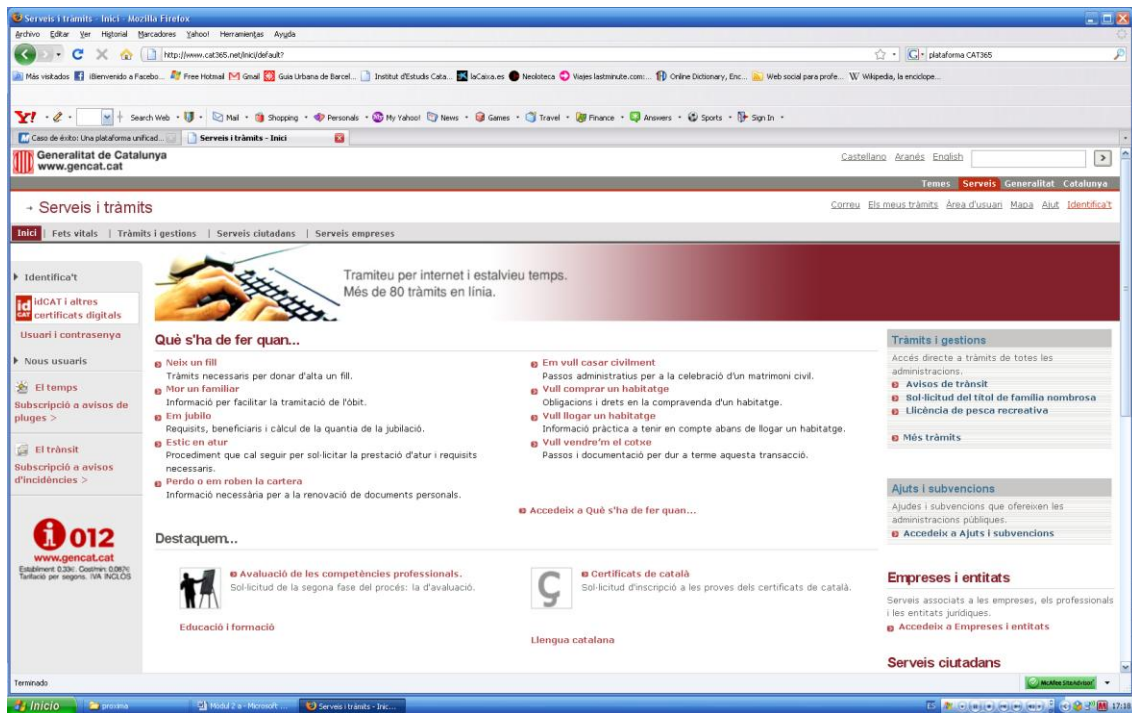
El model català per al desenvolupament de l'Administració electrònica té com a característica principal la seva subordinació a una visió integrada de totes les administracions, és a dir que, en funció dels problemes que es plantegen, es busca sempre la millor solució per al conjunt de les administracions públiques catalanes. Aquesta visió implica la creació d'instruments organitzatius que

permetin la cooperació entre les diferents administracions per millorar el desenvolupament de l'Administració electrònica i la implantació de les tecnologies de la informació i la comunicació, a la vegada que es potencia el desenvolupament de les economies d'escala i la creació de xarxes per aprofitar les externalitats positives.

Aquest model té definits una sèrie d'objectius estratègics, que són:

- Assolir una Administració eficaç, moderna i participativa. Impulsar les tecnologies de la informació i la comunicació (TIC) i acompanyar -les dels canvis organitzatius necessaris (*e-Govern*).
- Transformar la manera de treballar, és a dir, els procediments interns, les relacions interadministratives i intraadministratives, i les relacions amb les persones, les empreses i les organitzacions (*t-Govern*).
- Impulsar la coordinació i la col·laboració entre les diferents administracions públiques.
- Aquests grans objectius es concreten en una sèrie d'objectius operatius que són els que defineixen l'actuació concreta per a l'assoliment d'aquest model, com ara:
 - Oferir un portal únic d'accés i tramitació que doni una visió unificada a la ciutadania a l'hora de cercar la informació i de fer tràmits amb l'Administració.
 - Treballar amb eines comunes de tramitació, per tal d'aprofitar al màxim els esforços i la inversió de recursos.
 - Assolir una mateixa manera d'actuar en el si de l'Administració, evitant solucions individuals i a mida per començar a treballar amb un model que doni criteris estàndard d'actuació i procediments de treball comuns.
 - Definir una planificació estratègica.
 - Aconseguir que tots els departaments s'incorporin i participin en el projecte d'administració electrònica, per aconseguir una millora general de la prestació dels serveis a la ciutadania.

[Serveis i tràmits](#) de Gencat.cat (anteriorment conegut com a Portal CAT365)



Aspectes bàsics del portal

El portal s'estructura en quatre grans seccions:

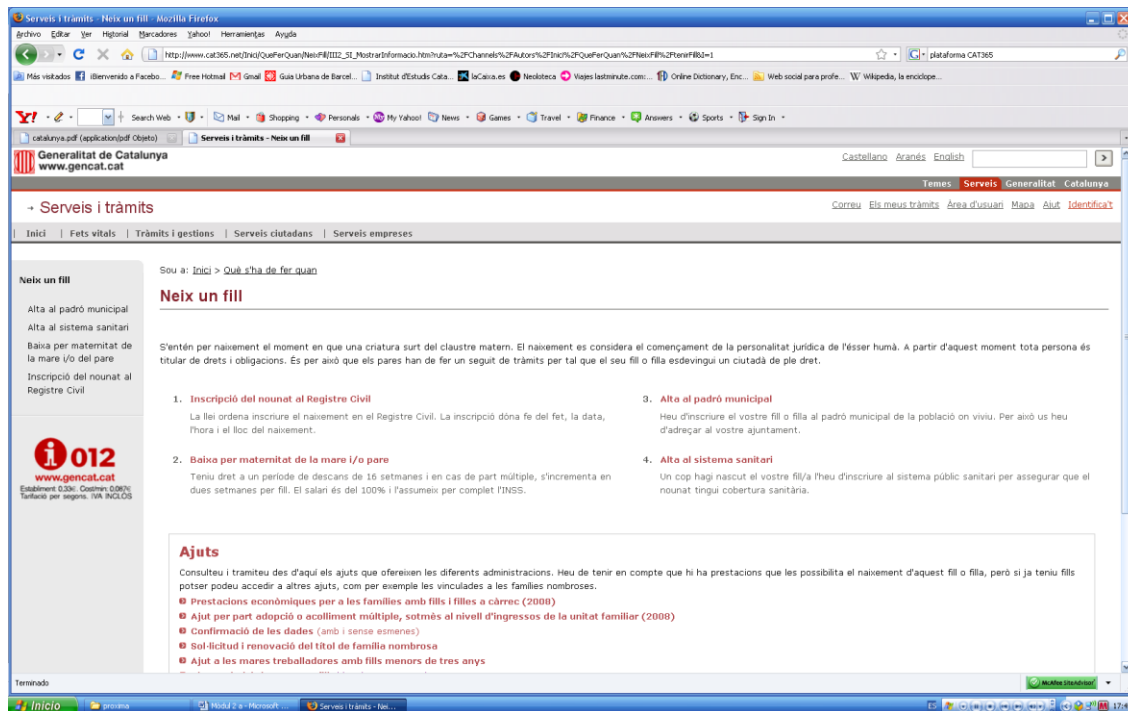
Fets vitals, on es pot accedir a informació sobre el sistema sanitari català, demanar hora al metge, trobar informació sobre educació i formació, com trobar feina, etc.

Tràmits i gestions, on es recullen per temes els tràmits i gestions de la Generalitat de Catalunya que es poden fer en línia.

Serveis a ciutadans: accés a informació i serveis de la Generalitat de Catalunya, organitzats per àmbits temàtics.

Serveis a Empreses

A més, recull guies temàtiques informatives en un llenguatge molt divulgatiu que expliquen què s'ha de fer en situacions concretes com ara: "Què s'ha de fer quan neix un fill".



Certificats digitals

És un document electrònic signat, amb un conjunt de requisits que fan possible garantir la identitat de l'autor del missatge o transacció electrònica.

Aquest certificat ha de ser emès per una Autoritat de Certificació, una entitat de confiança encarregada de verificar les identitats certificades.

El certificat digital permet que el seu titular:

- ➔ S'identifiqui davant tercers en establir comunicacions a través d'Internet.
- ➔ S'asseguri que la seva identitat no és suplantada.
- ➔ Signi documents electrònics amb validesa legal.
- ➔ Protegeixi la confidencialitat de la informació enviada.
- ➔ Garanteixi la integritat de la informació intercanviada entre les dues parts.
- ➔ Realitzi tràmits i consultes en línia amb tota garantia, agilitant-ne les gestions posteriors.

Amb el certificat digital l'usuari podrà signar documents i correus en format electrònic, o identificar-se davant de portals d'Internet per fer tràmits amb tota seguretat i confidencialitat.

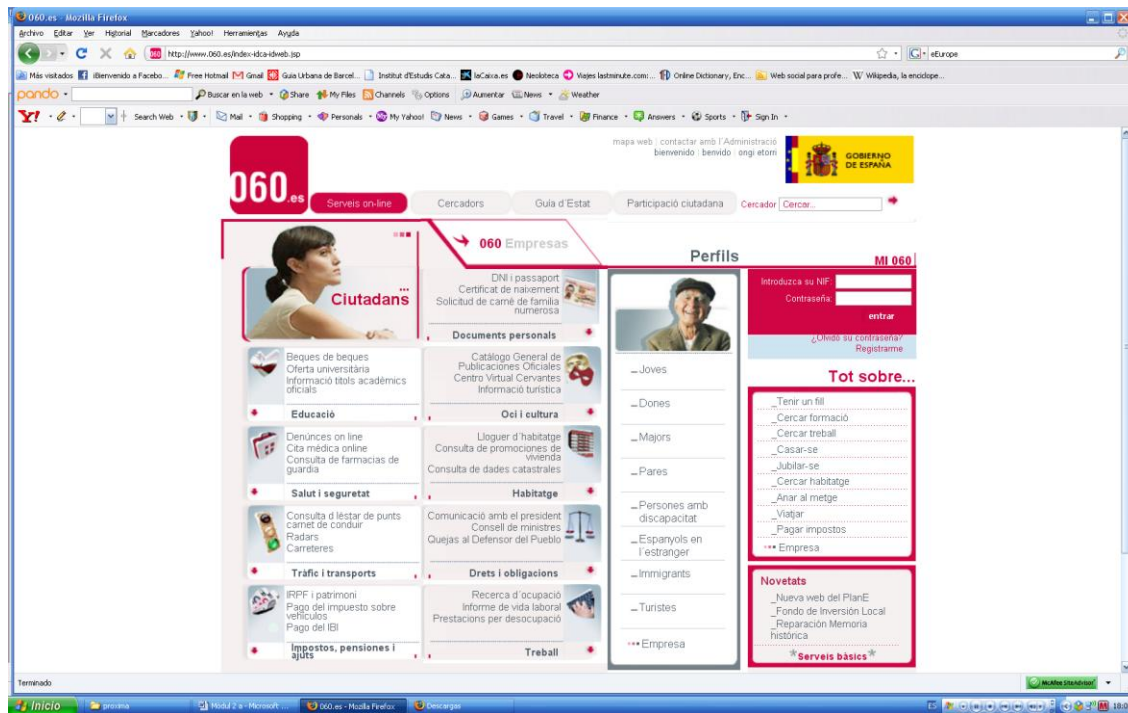
Administració electrònica a Espanya

El [Portal del Ciudadano](#) és la pàgina a través de la qual els ciutadans, les empreses, els diferents col·lectius y entitats poden consultar tot tipus

➔ Les fonts d'informació institucional

Unitat didàctica 6: L'administració electrònica

d'informació pública i, a més, realitzar gestions de manera telemàtica. A través d'aquest portal es pot accedir a totes les oficines electròniques de l'administració de l'estat.



Aspectes bàsics del portal

La secció més important és la que fa referència a **serveis en línia** tant per als ciutadans com per a les empreses. Aquests serveis es troben classificats per temes i impressiona per la quantitat de serveis que es poden realitzar. El portal també compta amb un cercador per a localitzar la informació que calgui.

Un altre recurs molt interessant és la **Guía del Estado** que, bàsicament, permet accedir a la informació més rellevant sobre les principals institucions de l'Estat, les pàgines web de les administracions públiques, l'organització dels ministeris de l'Administración General del Estado i els diaris oficials espanyols i europeus.

Administració electrònica a Europa

IDABC

És un programa que té l'objectiu de definir, recolzar i promoure el desenvolupament i l'establiment de serveis paneuropeus d'administració electrònica. També pretén establir xarxes telemàtiques interoperables que ajudin

els estats membres i la Comunitat Europea a aplicar, en els seus respectius àmbits de competència, les polítiques i accions comunitàries, i obtenir així importants beneficis per al sector públic, les empreses i els ciutadans.

El programa IDABC té com a objectius principals:

1. Permetre un intercanvi de dades entre administracions públiques eficient, eficaç i segur a tots els nivells pertinents, així com entre aquestes administracions i les institucions comunitàries o altres entitats, segons el cas.
2. Ampliar els avantatges dels intercanvis de dades previstos al primer apartat per tal de facilitar la prestació de serveis a las empreses i als ciutadans, d'acord amb les seves necessitats.
3. Donar suport al procés comunitari d'adopció de decisions i facilitar la comunicació entre les institucions comunitàries mitjançant el desenvolupament del marc estratègic corresponent a escala paneuropea.
4. Assolir la interoperabilitat, tant dins dels diferents àmbits d'actuació com entre ells i, en el seu cas, amb les empreses i els ciutadans, en especial sobre la base d'un marc europeu d'interoperabilitat.
5. Contribuir als esforços de les administracions públiques dels Estats membres i la Comunitat en termes d'operacions més dinàmiques, aplicacions més ràpides, seguretat, eficiència, transparència, cultura de servei i capacitat de resposta.
6. Fomentar la disseminació de les millors pràctiques i estimular el desenvolupament de solucions telemàtiques innovadores en les administracions públiques.

L'any 2006 es va fer públic el "Pla d'acció sobre administració electrònica 2010: Accelerar l'administració electrònica a Europa en benefici de tots". El títol del resum de premsa en anglès fou encara més explícit: "e-Government: Commission calls for ambitious objectives in the EU for 2010" (PDF).

El pla s'estructura al voltant de cinc grans objectius en matèria d'administració electrònica amb fites concretes per al 2010:

1. **Cap ciutadà ha de quedar-se endarrerit:** promoure la inclusió a través de l'Administració electrònica de manera que per al 2010 tots els ciutadans es beneficiïn d'uns serveis de confiança i innovadors, així com d'un accés senzill per a tothom.
2. **L'eficiència i l'eficàcia han de fer-se realitat** contribuint de forma significativa, per al 2010, a la satisfacció dels usuaris, a la transparència i a la rendició de comptes, a l'alleujament de la càrrega administrativa i a la millora de l'eficiència.

3. **Implantar serveis clau de gran repercussió** per als ciutadans i les empreses, de manera que, per al 2010, el 100 % de la contractació pública estigui disponible en forma electrònica, assolint l'ús real al 50 %, amb un acord de cooperació sobre altres serveis en línia per al ciutadà de gran repercussió.
4. **Establir les eines clau**, que permetin a ciutadans i empreses beneficiar-se, per al 2010, d'un accés autènticat còmode, segur i interoperable als serveis públics a tota Europa.
5. **Enfortir la participació i l'adopció de decisions democràtiques**, demostrant per al 2010 unes eines que permetin el debat i la participació del públic, efectius en l'adopció de decisions democràtiques.

Tendències futures de l'Administració electrònica

Moltes vegades tenim la sensació que els avenços tecnològics van massa ràpid per poder ser assimilats per la majoria de la població. En certa mesura, això ja està passant. Quan encara hi ha una part molt important de la població que comença a moure's amb una certa facilitat en l'entorn Web 1.0, molts autors especialitzats ja estan parlant del Web 3.0. Una cosa es certa, el canvi ja s'ha produït. L'E-Administració és ja un fet i, mica en mica, anirà *in crescendo*. Encara hi ha molt camí per recórrer i més si es té en compte que els autors especialitzats en la matèria parlen d'un apropament entre el món i les aplicacions de l'Administració Pública amb el món i les aplicacions de les empreses privades, de deixar de parlar d'usuari i passar a parlar de client. En conclusió, la revolució tot just acaba de començar.