

1 L'Administració electrònica: situació actual

Introducció

Cada vegada Internet s'ha fet més present a les administracions públiques i això ha premés que experimentin una important evolució basada en el triangle innovació tecnològica, reorganització administrativa i millora contínua.

L'administració pública disposa d'un nou canal de comunicació per millorar la manera com es proporcionen els serveis als ciutadans, a les empreses i a les organitzacions que es relacionen amb l'administració.

Podríem definir l'administració electrònica com el model d'administració pública basat 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 amb els ciutadans, les empreses i les organitzacions.

Com a principis inspiradors de l'administració electrònica podem trobar la simplificació administrativa, la publicitat i transparència administrativa, la participació pública, l'accessibilitat, la cooperació entre administracions i la neutralitat tecnològica.

El model català

A Catalunya, els primers referents de l'administració en xarxa daten de l'any 1995, quan es va posar en funcionament *gencat.es*, ara ***www.gencat.cat***, considerat un dels portals pioners de l'administració catalana.

A l'any 1997 es crea ***Localret***, el consorci local per al desenvolupament de les xarxes de telecomunicacions i de les noves tecnologies (***www.localret.net***).

El gener del 2002, es constitueix el consorci Administració Oberta de Catalunya i l'abril de 2002 es crea l'Agència Catalana de Certificació (CATCert), com a eina pròpia del Consorci. El projecte AOC té com a objectiu fer de finestra única en les relacions de les administracions públiques catalanes a Internet, és a dir, oferir al ciutadà la possibilitat de gestionar tots els seus tràmits amb l'administració des d'un sol canal; des de sol·licitar un servei a l'ajuntament de la localitat on viu fins a demanar un ajut a un determinat departament de la Generalitat. Conceptualment, està en la línia de projectes d'altres països, com ara el *Government Gateway* del govern britànic.

Webs per fer tràmits amb l'Administració pública

Els tràmits administratius amb la Generalitat, l'Ajuntament, la Seguretat Social, etc, ja es poden fer des d'Internet. I no tant sols els tràmits que afecten els ciutadans, sinó que l'administració també ha posat al servei dels seus treballadors accessos web per poder fer tràmits que, d'altra forma, s'haurien de fer de manera manual i presencial, amb el consegüent ús de temps presencial i desplaçaments.

L'eina que ens facilita aquesta possibilitat és la creació de formularis confidencials en els quals es protegeixen les nostres dades en un registre tancat, on se'n garanteix la confidencialitat.

En molts casos, ens pot interessar fer una alta a qualsevol dels serveis municipals per Internet. D'aquesta manera, ens estalviem temps i diners que podem invertir en altres gestions o tasques. Això és possible gràcies a la creació de formularis i gestors via web, que registren i emmagatzemen la nostra informació i realitzen els tràmits internament.

Aquesta mena d'aplicacions van molt lligades a un rerefons legal, ja que les nostres dades tenen un alt valor personal i no es poden deixar a la xarxa sota cap concepte.

Per aquest motiu, els gestors de formularis i programes que mouen informació privada han d'anar associats a la Llei Orgànica de Protecció de Dades de Caràcter Personal i, si el procés ho precisa, a les normes sobre la societat de la informació i el comerç electrònic.

És important, en aquests casos, que es segueixi exhaustivament el procés que es marca en la interfície, de manera que garantim la bona gestió de les nostres dades. Si fem un mal ús de la plataforma, no deixem treballar correctament el processador i es poden malmetre dades personals.

Tot i això, les pàgines administratives que ofereixen gestions de caràcter públic (padrons, altes, permisos d'obres, declaracions de béns, ...) han passat un rigorós procés de control perquè cap dada que els sigui facilitada no pugui ser extraviada.

201	Alta o canvi de domicili al padró municipal d'habitants	
	CARTA SERVEI	FORMULARI
205	Volant d'empadronament actual	
	CARTA SERVEI	FORMULARI

Vegem-ne uns quants exemples.

- Webs de l'administració pública catalana:

- **Cat365 - Administració Oberta de Catalunya (www.cat365.net)**, és l'estàndard de l'administració electrònica catalana. Utilitzant aquest web, podem optar a diferents opcions:
 - *Fets vitals.* Rebre orientació sobre els tràmits a seguir per anar al metge, en comprar un habitatge, en vendre un cotxe, en casar-nos civilment, en perdre la cartera, etc.

- *Tràmits i gestions.* Accedir a un conjunt de tràmits i gestions de les administracions públiques.
- Tràmits en línia. Presenta un recull dels tràmits en línia que es poden fer amb la Generalitat.
- Accedir a tràmits de la resta de les administracions, etc.



- **e-Tribut (www.e-tributs.net)**, web pertanyent a l'AOC. En aquest web podem realitzar diferents tràmits, com ara la presentació telemàtica de tributs a partir d'un fitxer generat pel programa d'ajuda. Per exemple, podem pagar i presentar els models tributaris 620 i 627, pagar el model 600, ...



- **APDCAT (www.apdcat.net)**, de l'Agència Catalana de Protecció de Dades, des de la qual podem modificar les nostres dades, reclamar en cas d'un ús no apropiat de les nostres dades, assessorar-nos en cas de dubtes, consultar formació, etc.



The screenshot shows the homepage of the Agència Catalana de Protecció de Dades (APDCAT). The header includes the logo and the text 'Agència Catalana de Protecció de Dades'. A search bar is located in the top right. The main content area features a large yellow banner with the title 'I Convenció Internacional sobre La Protecció de Dades en els Estats Plurinacionals i Federals' and a link 'Veure notícia'. Below this, there are two columns: 'Particulars >>' (i entitats depenents) with a link to request access to a file, and 'Organismes públics >>' (i entitats depenents) with a link to register for the creation, modification, or deletion of files. A sidebar on the left contains navigation links like 'Qui som i què fem', 'Informeu-vos', and 'Els drets dels ciutadans'. A sidebar on the right shows 'Novetats' with a date of 16 oct 2006.

- **L'Agència Catalana de Certificació (www.catcert.net)** és una agència encarregada d'emetre les certificacions / identitat segura que podem necessitar durant la nostra navegació. Acredita la certificació de l'usuari per a fer tràmits per Internet. Diguem que és l'agència catalana que certifica i proporciona els DNI d'internet, a més a més de certificar altres webs que ofereixin serveis als ciutadans i empreses per fer més segurs els nostres tràmits a través d'Internet. L'Agència Catalana de Certificació (CATCert) també proporciona serveis de certificació digital a les administracions públiques catalanes.



The screenshot shows the homepage of the Agència Catalana de Certificació (CATCert). The header includes the logo and the text 'Agència Catalana de Certificació'. It also features logos for the Generalitat de Catalunya, Consorci de governs locals per a la societat de la informació, and AOC. The main content area has a red banner with the text 'Serveis de certificació digital' and 'Garantia d'identitat'. Below this, there is a section for 'idCAT' (Certificat digital per als ciutadans) and 'L'Administració com a emissora de la Identitat Digital del Ciutadà (ER idCAT)'. A sidebar on the right contains a search bar, a 'Benvinguda' message, and a 'WebTrust' logo. The footer includes the text 'CA i Web de Confiança'.

■ Webs d'altres administracions de l'estat:

- **Agència Tributària www.aeat.es.** És un web que proporciona informació i alhora ens permet fer tràmits tributaris mitjançant un certificat o signatura digital (certificat que es pot obtenir a l'Agència Catalana de Certificació).

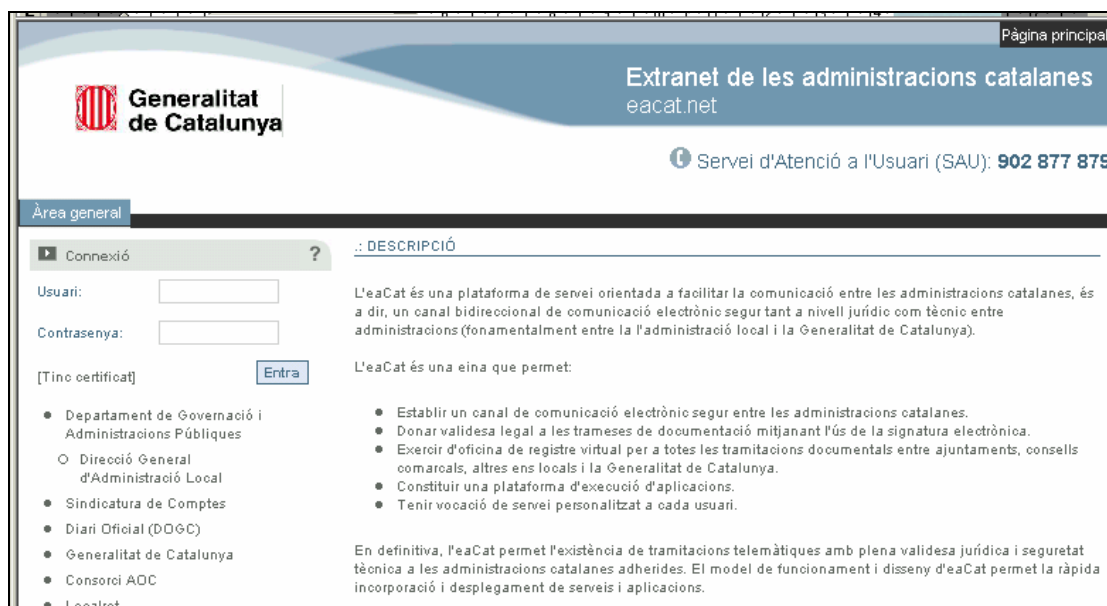


■ Webs informatius i de participació

- L'administració local també té a l'abast dels ciutadans la web **www.municat.net**, de caire informatiu i divulgatiu sobre el fet local català, que gestiona la Direcció General d'Administració Local (DGAL) del Departament de Governació i Administracions Públiques, i va dirigida al públic en general i a les empreses.



- També tenim l'extranet de les administracions catalanes: **www.eacat.net**. Una web que posa a l'abast del públic en general una via de comunicació amb les administracions catalanes per agilitzar els tràmits i dubtes que puguin tenir els usuaris.



The screenshot shows the 'Extranet de les administracions catalanes' (eacat.net) website. At the top, there is a header with the Generalitat de Catalunya logo and the text 'Extranet de les administracions catalanes eacat.net'. Below this, there is a 'Pàgina principal' link and a 'Servei d'Atenció a l'Usuari (SAU): 902 877 879' contact number. The main content area is titled 'Àrea general' and contains a 'Connexió' section with fields for 'Usuari:' and 'Contrasenya:', and an 'Entra' button. To the right of the login fields is a 'DESCRIPCIÓ' section. The description states that L'eaCat is a platform designed to facilitate communication between Catalan administrations, acting as a secure bidirectional electronic channel. It lists several key features: establishing a secure electronic communication channel, providing legal validity to electronic documents, acting as a virtual registry for various administrative documents, and offering personalized services. A concluding sentence notes that L'eaCat enables telematic procedures with full legal and technical validity across all participating administrations.

2 Factors de canvi en les organitzacions

És un fet palpable i visible en el nostre dia a dia que la forma d'organització de la societat està canviant i transformant-se. Possiblement, la irrupció de les TIC (Tecnologies de la Informació i la Comunicació) als llocs de treball i d'oci ha fet que la transformació fos més radical, visible i sorpresiva del que alguna vegada els nostres avantpassats haguessin pogut imaginar. No tothom té la informació, preparació i formació adequada per a l'ús d'aquestes eines d'informació i tramitació, i això fa que, de vegades, hi hagi inconvenients a l'hora de fer-ne un ús generalitzat. (el que s'ha anomenat la fractura social tecnològica).

En tant que transformació a nivell laboral, l'exemple el tenim amb **Epoca**: una intranet per a la Generalitat de Catalunya, amb un ampli ventall de possibilitats. Els funcionaris i personal interí de la Generalitat tenen en aquesta eina de treball una de les possibilitats de tramitació d'accions quotidianes, que d'altra manera haurien de fer de forma presencial. Aquestes accions són, per exemple, fitxar l'entrada i sortida de personal, la introducció de dietes, etc. Són accions accessibles des de qualsevol lloc de treball de l'Administració, i també des de qualsevol ordinador amb connexió a Internet.

Les noves tecnologies també suposen un canvi organitzacional de la pròpia administració. A mode d'exemple, comporta:

- Formació en noves tecnologies del personal treballador de l'entitat (amb la consegüent despesa econòmica i en hores de feina que això suposa).
- Mentalització del personal propi i organització de noves maneres de dur a terme determinats tràmits laborals.

- Canvi a nivell d'organització interna i de funcionament, tant laboralment com administrativa.
- Inversió econòmica a nivell de maquinari a disposició del personal a l'hora de treballar.
- Etcètera.

Tot el que comporten les noves tecnologies a nivell d'avantguarda i de desenvolupament en organització empresarial i personal, també ho comporten en cost personal i material, assumible, moltes vegades, per la pròpia administració, però també assumible per part de l'usuari -consumidor (formació, canvi de mentalització actitud-activitats, canvi de coneixements laborals i d'ús de noves tecnologies).

Podríem dir que el canvi en la forma d'organització laboral comporta alhora una transformació i evolució personals, mitjançant l'adquisició de noves habilitats relacionades amb l'ús de les TIC. Estem davant d'un IVA personal que, el fet de tenir-lo, garanteix l'èxit, tant personal com laboral.

3 Disponibilitat dels serveis en temps real

Dins l'Administració pública

L'administració pública posa a l'abast dels seus treballadors el portal **Epoqa**, una font de notícies, servei de correu electrònic, enllaços d'interès, consultes del diari oficial... I, entre aquestes possibilitats, posseeix una part personal on es poden dur a terme determinats tràmits burocràtics, com ara el control de dietes (comunicació de despeses personals derivades de gestions laborals), poder fitxar l'entrada i sortida del personal de l'administració, en lloc de fer-ho a les màquines dels vestíbuls o a les entrades dels despatxos, correu electrònic per a la comunicació personal i laboral, etcètera.



El fet de poder dur a terme determinats tràmits des del mateix lloc de treball comporta un gran factor de canvi, no tan sols a nivell tecnològic, sinó també a nivell de concepció dels llocs de treball i de vida laboral. Hem de tenir present que l'administració actua i és present a tot el territori, però, no a tot arreu, els treballadors/funcionaris poden trobar sempre una persona de contacte per fer segons quines gestions de caràcter intern. Aquest portal els facilita aquestes gestions, que si no hi fossin, els obligaria a desplaçar-se a altres oficines i/o municipis per a poder fer-les.

Per als ciutadans

Quines passes hem de fer quan neix un nen? Què haig de fer o quina paperassa haig de presentar per demanar un descompte per família nombrosa? Què haig de fer i quines passes seguir quan tinc un accident? Aquestes són preguntes o dubtes que sorgeixen sovint quan anem fent el nostre dia a dia. Anys enrere, això ens suposaria preguntar a coneguts o familiars que s'han trobat en situacions similars i preguntar a veure què van fer ells i quines passes van seguir. Això comporta un cert perill de la informació transmesa pel "boca a boca".

Si ens volíem estalviar aquests riscos de manca d'informació o d'informació distorsionada, ens havíem d'acostar a finestretes i llocs d'informació administrativa, amb la inversió de temps corresponent per poder-ho realitzar amb relatiu èxit.

Tots aquests tràmits impliquen una inversió de temps en procediments presencials que moltes vegades ens passen factura. Però, amb les noves aplicacions web, podem fer els nostres tràmits en temps real.

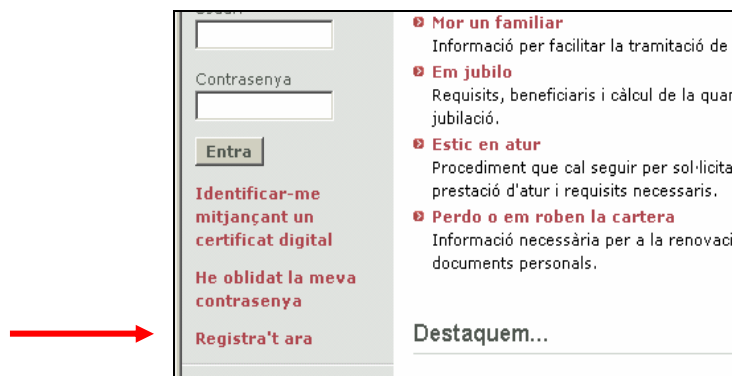
L'evolució de les noves tecnologies aplicades a l'administració pública transforma la forma de viure i de percebre la realitat quotidiana de les persones.

En posarem un exemple:

Volem utilitzar el web **www.cat365.net**. Aquest web ens permet fer tràmits a temps real. Per poder utilitzar els serveis d'aquesta web, prèviament necessitem registrar-nos amb el núm. de la targeta del CatSalut



... seguint les passes de l'apartat **Registra't ara...**



En el termini d'uns dies, rebrem a casa una carta amb la contrasenya per poder accedir als serveis del web.

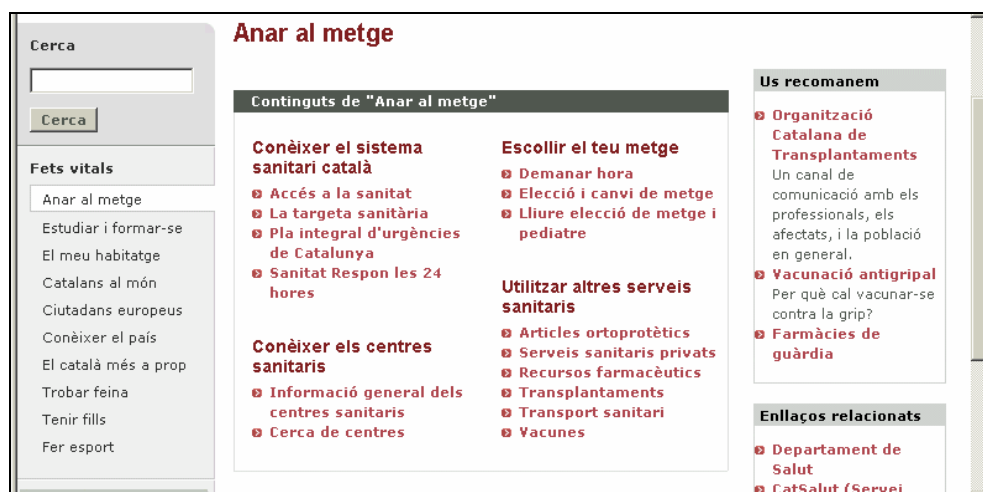
Un cop hem rebut la contrasenya per accedir a l'apartat **Registra't** del web, en fem ús. L'usuari serà la combinació de lletres i números de la nostra targeta CatSalut.

Un cop hem accedit dins el nostre lloc registrat per l'AOC, ens ha d'identificar com a usuaris i mostrar-nos el nostre nom i cognoms a la part superior dreta i oferir-nos la possibilitat de desconnectar-nos.

Dins el web, cercarem el tema d'interès que desitgem. En el nostre cas, volem demanar una visita al metge de capçalera del nostre CAP.

Com fer-ho?

1. Ens desplaçarem pel web fins a **Fets vitals**.
2. Un cop allà, farem clic a **Anar al metge**. Ens apareix la següent imatge amb les diferents possibilitats de l'opció **Anar al metge** que hem escollit:



3. Farem clic sobre l'opció **Demana hora** a l'apartat **Escollir el teu metge**. En fer clic al **link** o enllaç, el web ens ha redireccionat cap al web de l'ICS (Institut Català de la Salut) i ens fa seguir tres passes més per aconseguir la demanda d'hora amb el metge.

4. Ens haurem d'identificar. Un cop identificats, ens dona informació de quin és el nostre CAP i metge assignats, i la data i l'hora de la visita. Només caldrà confirmar la visita o tornar a proposar-ne una altra de nova.
5. Finalment, ja tindrem la visita al nostre metge de capçalera confirmada.

Marc jurídic i de seguretat

Com que l'evolució de la societat, i en aquest cas de l'ús de les TIC, sempre va per davant de l'ordenament jurídic, ens trobem que ara estan començant a produir-se iniciatives jurídiques. Cal destacar-ne les següents:

- L'Ajuntament de Barcelona, el 18 de gener de 2006, ha aprovat ***l'Ordenança reguladora de l'administració electrònica***.

Aquesta ordenança té per objecte la regulació de la utilització de les TIC en les relacions jurídica - administratives entre els ciutadans i el conjunt de l'administració municipal, incloent-hi la consulta de la informació administrativa, la de les dades en poder de l'administració municipal i la realització de tràmits i procediments per mitjans electrònics.

També es reconeixen els drets i els deures del ciutadans i, per tant, les obligacions i les garanties de l'administració municipal pel que fa a l'ús de les TIC en les relacions administratives.

- Actualment, hi ha un projecte de Llei d'administració electrònica. Aquesta Llei recollirà en tres grans blocs, el dret dels ciutadans a accedir a tots els serveis de l'administració electrònica, el règim jurídic referent a la prestació de serveis electrònics i la cooperació interadministrativa.
- Juntament amb aquesta Llei, el govern impulsarà la distribució d'un DNI electrònic i la creació d'oficines unificades d'atenció als ciutadans.

La certificació digital permet a les persones tenir confiança en les transaccions d'Internet. Una certificació electrònica, una signatura electrònica, ens acredita com a persones legals i amb drets i deures en transaccions electròniques, pagaments, així com a l'hora de fer la declaració de renda, el pagament d'impostos, etc. La signatura electrònica certifica que som qui en realitat diem que som i, per tant, estem autoritzats a fer els tràmits als quals volem accedir. És en digital, el que la rúbrica o firma és en analògic.

La percepció d'inseguretat de les comunicacions electròniques és un dels motius que poden frenar l'adopció de les TIC i que afecten l'evolució de serveis associats al govern i a l'administració electrònica.

És important avançar en l'extensió de l'ús d'aquesta certificació. La Llei 59/2003, de 19 de desembre, de signatura electrònica, regula aquesta signatura electrònica, la seva eficàcia jurídica i la prestació de serveis de certificació.