



Centre
de Telecomunicacions
i Tecnologies
de la Informació

Societat de la Informació a Catalunya

III : Aportació de l'administració electrònica a la superació de la crisi

19/10/2010



Generalitat
de Catalunya

- 1. Aportació de l'administració-e a la superació de la crisi**
- 2. Desplegant l'administració electrònica**
- 3. Mapa de solucions corporatives**
 - 3.1 La plataforma corporativa de tramitació electrònica**
 - 3.2 La interoperabilitat**
- 4. Destacant resultats de solucions verticals d'administració-e**
- 5. En què cal seguir treballant...**

1. Aportació de l'administració-e a la superació de la crisi

- @ **Facilitar l'accés a la informació i als serveis que ofereix la Generalitat de Catalunya** mitjançant la posada en funcionament de la Oficina Virtual de Tràmits com a nucli centralitzador de la informació o posant a disposició eines més concretes com la web d'eines per a superar la crisi.

- @ **Simplificar els tràmits i les gestions** amb l'objectiu de reduir terminis, simplificar els requisits i estalviar per tant, en desplaçaments i en aportació de documents per part de la ciutadania.

- @ **Impulsar eines de col·laboració** entre "agents" que intercanvien informació per agilitzar la tramitació o entre col·lectius concrets (cas: e-Catalunya).

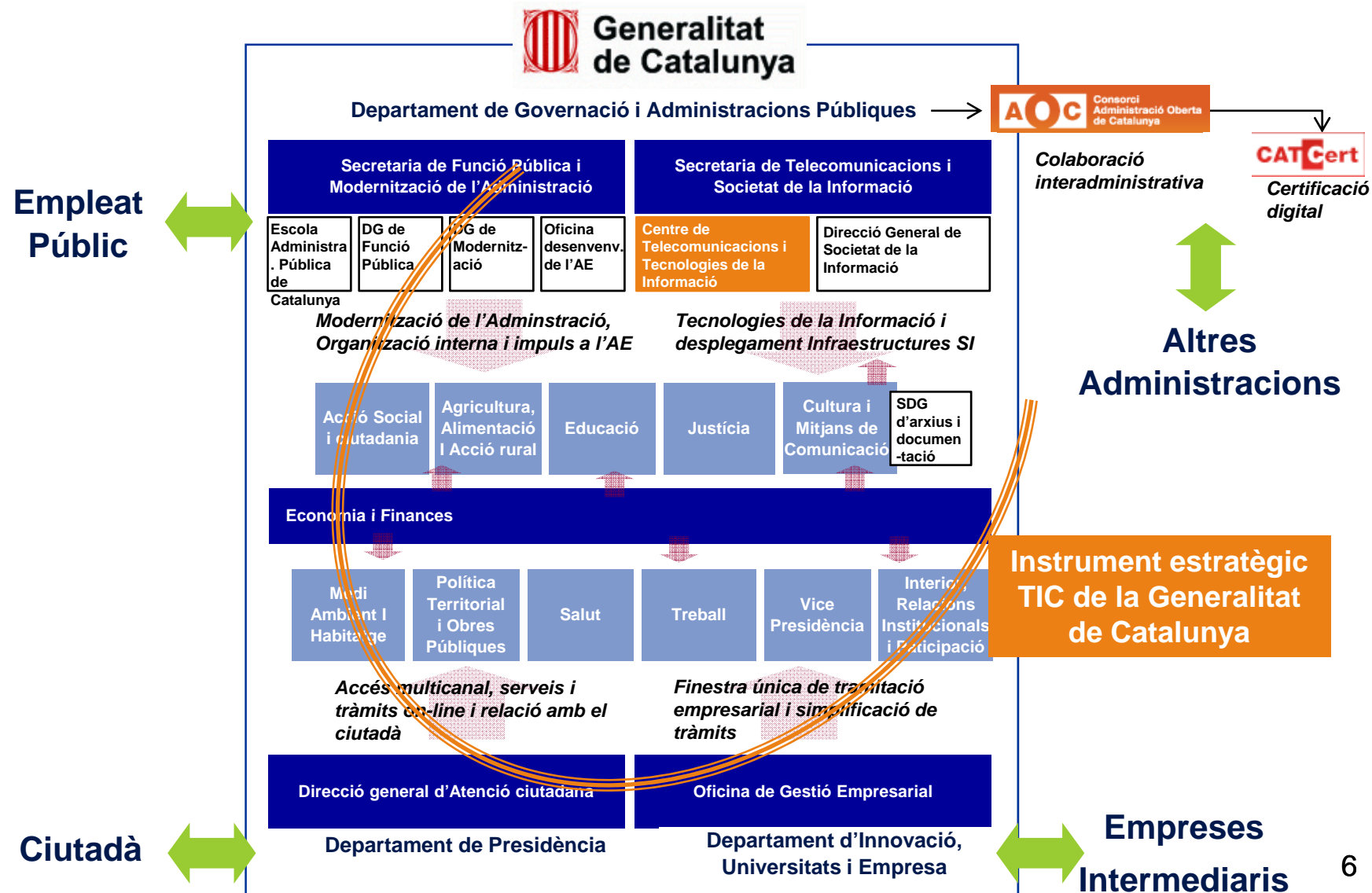
- 1. Aportació de l'administració-e a la superació de la crisi**
- 2. Desplegant l'administració electrònica**
- 3. Mapa de solucions corporatives**
 - 3.1 La plataforma corporativa de tramitació electrònica**
 - 3.2 La interoperabilitat**
- 4. Destacant resultats de solucions verticals d'administració-e**
- 5. En què cal seguir treballant...**

2. Desplegant l'administració electrònica



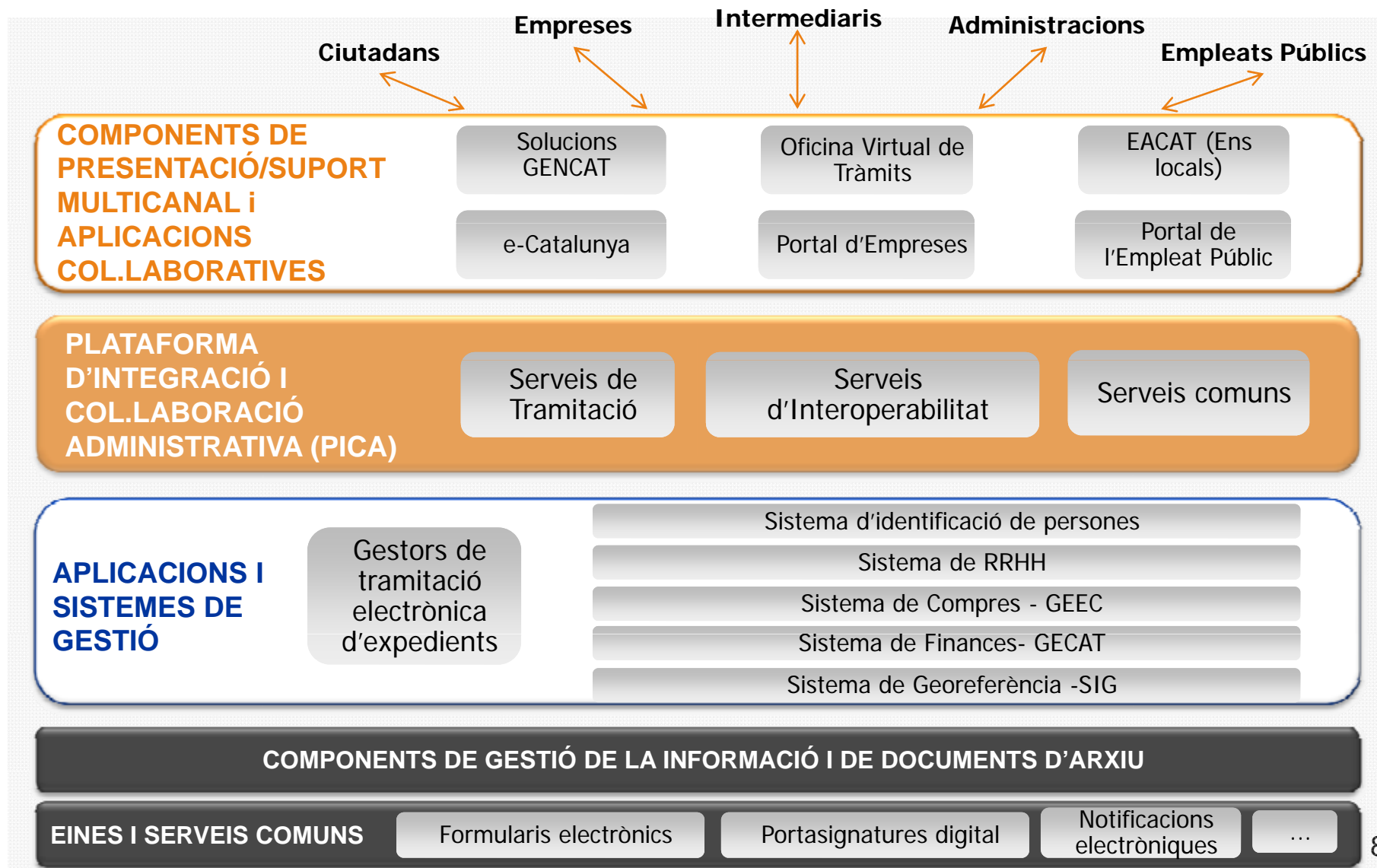
SIMPLIFICACIÓ, ECONOMIES D'ESCALA, SINÈRGIES

2. Desplegant l'administració electrònica



- 1. Aportació de l'administració-e a la superació de la crisi**
- 2. Desplegant l'administració electrònica**
- 3. Mapa de solucions corporatives**
 - 3.1 La plataforma corporativa de tramitació electrònica**
 - 3.2 La interoperabilitat**
- 4. Destacant resultats de solucions verticals d'administració-e**
- 5. En què cal seguir treballant...**

3. Mapa de solucions corporatives



- 1. Aportació de l'administració-e a la superació de la crisi**
- 2. Desplegant l'administració electrònica**
- 3. Mapa de solucions corporatives**
 - 3.1 La plataforma corporativa de tramitació electrònica**
 - 3.2 La interoperabilitat**
- 4. Destacant resultats de solucions verticals d'administració-e**
- 5. En què cal seguir treballant...**

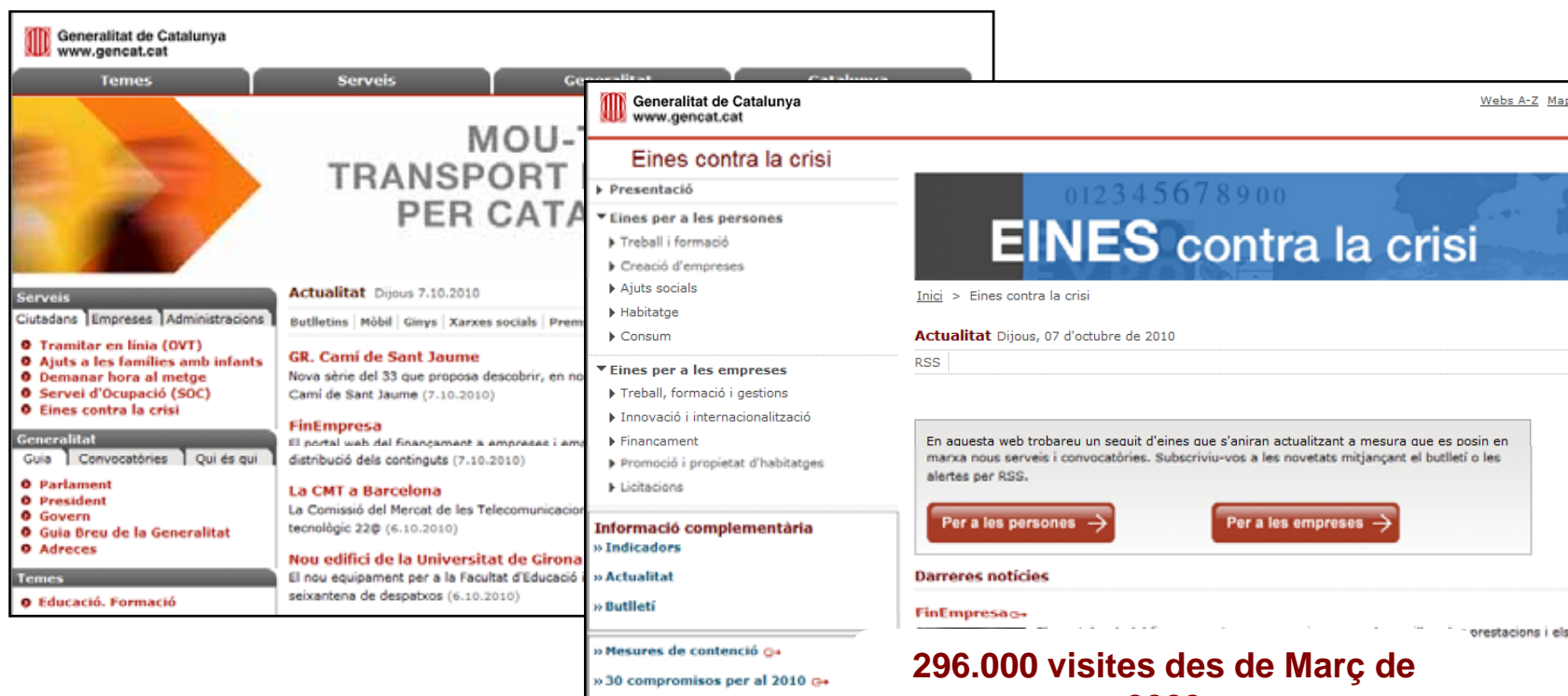
3.1 La plataforma corporativa de tramitació electrònica

Accés a informació i servei des d'un únic punt GENCAT.CAT.

Consultes d'informació divulgativa de tràmits (2010):

Visites: 2.563.409 (de les quals 85% són de tràmits de ciutadà i 15% són de tràmits d'empresa)
 Mitjana per dia: 9.389

Consultes , Queixes i Suggestiments gestionats (2010): 23.468 (71,59% consultes)

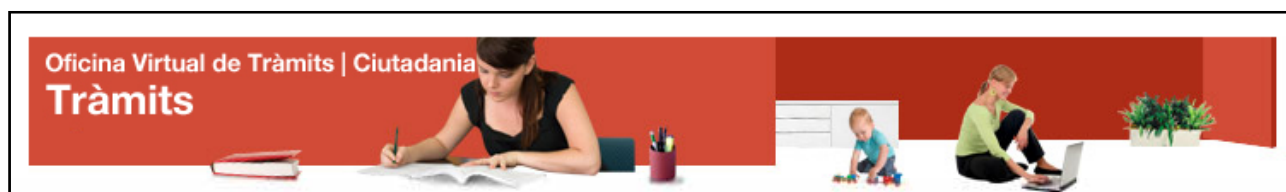


The image shows a screenshot of the Gencat website. The main navigation bar includes 'Temes', 'Serveis', 'Generalitat', and 'Catalunya'. The 'Serveis' menu is expanded, showing options like 'Tramitar en línia (OVT)', 'Ajuts a les famílies amb infants', 'Demandar hora al metge', 'Servei d'Ocupació (SOC)', and 'Eines contra la crisi'. The 'Eines contra la crisi' section is highlighted, with a sub-menu listing 'Presentació', 'Eines per a les persones' (Treball i formació, Creació d'empreses, Ajuts socials, Habitatge, Consum), and 'Eines per a les empreses' (Treball, formació i gestions, Innovació i internacionalització, Financament, Promoció i propietat d'habitatges, Licitacions). Below this, there is a section for 'Informació complementària' with links to 'Indicadors', 'Actualitat', and 'Butlletí'. A prominent banner for 'EINES contra la crisi' features the phone number 012345678900 and buttons for 'Per a les persones' and 'Per a les empreses'. The page also displays 'Actualitat' for October 7, 2010, and 'Darreres notícies'.

296.000 visites des de Març de 2009

3.1 La plataforma corporativa de tramitació electrònica

Inici i seguiment de la tramitació des de la Oficina Virtual de Tràmits.



Tramitacions en línea (2010)

Ciudadà per Internet	EP per Portal	Contact Center (012)	Integració de canals
957.018	31.368	29.712	674.213

Tràmits de ciutadà més consultats

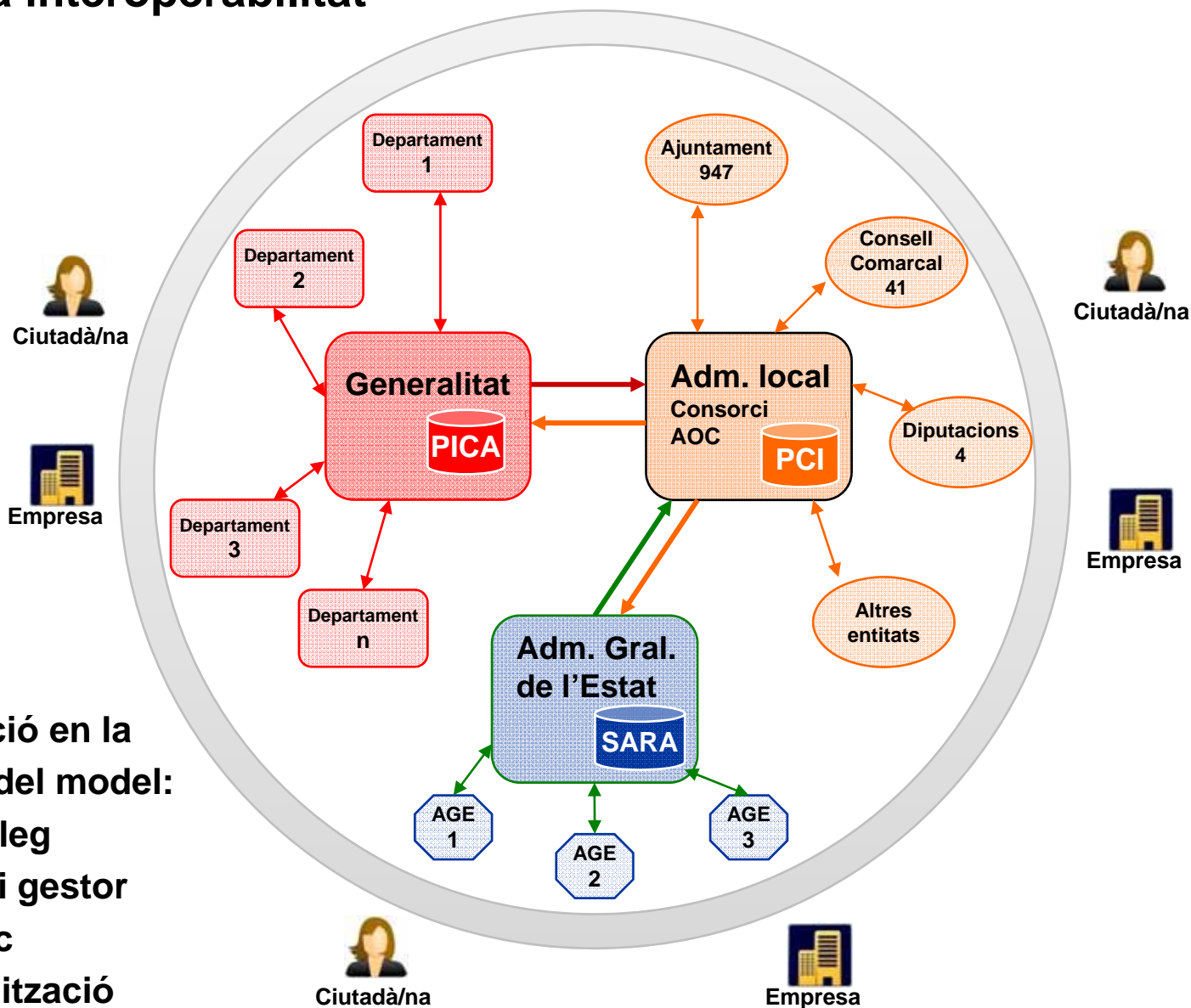
Tràmit	Nombre consultes
Prestacions econòmiques famílies amb infants	348.138
Proves obtenció certificats llengua catalana	166.596
Beques i ajuts a l'estudi	131.775
Sancions de trànsit	107.117

Tràmits d'empresa més consultats

Tràmit	Nombre consultes
Comunicació d'accidents de treball	166.374
Consulta estat pagament documents	23.333
Comunicació obertura centre treball	20.221
Incentius al comerç	16.319

- 1. Aportació de l'administració-e a la superació de la crisi**
- 2. Desplegant l'administració electrònica**
- 3. Mapa de solucions corporatives**
 - 3.1 La plataforma corporativa de tramitació electrònica**
 - 3.2 La interoperabilitat**
- 4. Destacant resultats de solucions verticals d'administració-e**
- 5. En què cal seguir treballant...**

3.2 La interoperabilitat



Participació en la definició del model:

- Tecnòleg
- Usuari gestor
- Jurídic
- Organització

3.2 La interoperabilitat

@ Catàleg de serveis d'interoperabilitat disponibles a la Generalitat de Catalunya

Dades i documents que la ciutadania s'estalvia d'aportar a l'Administració



En el si de la societat del coneixement, i gràcies a l'administració electrònica, la ciutadania ha adquirit el dret de no aportar dades o documents que ja estan en poder de les administracions públiques, sempre que el ciutadà autoritzi l'Administració a fer les comprovacions oportunes.

La Generalitat de Catalunya impulsa les accions necessàries per garantir aquest dret. És per això que ha creat el Catàleg de dades i documents electrònics, que és la relació actualitzada de dades i documents que es poden obtenir per mitjans electrònics i que estan en poder de les administracions públiques.

El conjunt de dades i documents disponibles al Catàleg i que la ciutadania ja no necessita aportar són:

- El volant de residència i/o de convivència vinculats al padró municipal.
- El títol de família nombrosa (TFN)
- El certificat d'estar al corrent de les obligacions tributàries amb l'Agència Estatal d'Administració Tributària (AEAT) i certificats tributaris
- El certificat d'estar al corrent de deutes amb la Generalitat de Catalunya.
- El certificat d'estar al corrent de les obligacions amb la Tresoreria General de la Seguretat Social.
- El document nacional d'identitat (DNI)
- La nota simple i notes de localització del registre de la propietat.
- Els documents visats electrònicament del:
 - Col·legi d'Arquitectes (tècnics de Barcelona i superiors de Catalunya)
 - Col·legi d'Enginyers Superiors de Telecomunicacions de Catalunya
 - Col·legi d'Enginyers Superiors Industrials de Catalunya
- Els certificats d'ocupació i atur del Servei d'Ocupació de Catalunya (SOC)
- La targeta sanitària individual (TSI) del Servei Català de la Salut
- Les dades del Registre General de Dret i d'Entitats Jurídiques
- Dades referents al grau de discapacitat

Padró
TFN
TGSS
AEAT
DNI/NIE
SOC
R. Propietat
Registre Mercantil
Visats
ATC
Registre Entitats
Jurídiques
Grau de Disminuïts

3.2 La interoperabilitat

- @ 15 serveis d'interoperabilitat disponibles en diverses modalitats des de 2008
- @ Creixement d'un 85% del consum respecte a 2009
- @ 30 aplicacions integrades



Cas Finalitat Ajuts: 680.000 consultes dels serveis de Padró, AEAT, TGSS, ATC i SOC

Això ha suposat un estalvi per a la ciutadania¹ de: 1,6M€

¹ Referència: Model de Costos Estàndards (SCM) adoptat per la comissió europea. <http://www.administrative-burdens.com/>

- 1. Aportació de l'administració-e a la superació de la crisi**
- 2. Desplegant l'administració electrònica**
- 3. Mapa de solucions corporatives**
 - 3.1 La plataforma corporativa de tramitació electrònica**
 - 3.2 La interoperabilitat**
- 4. Destacant resultats de solucions verticals d'administració-e**
- 5. En què cal seguir treballant...**

4. Destacant resultats de solucions verticals d'administració-e

Impulsant l'ús de les notificacions electròniques

@ 2300 notificacions electròniques enviades durant aquest 2010

@ Temps de 5 minuts entre l'enviament de la notificació i l'acceptació per part de l'empresa

El **Departament de Treball** va posar en marxa durant el 2008 el **Registre d'Empreses Acreditades** que disposa de totes les empreses que intervenen en un procés de contractació o subcontractació en el sector de la construcció.

Es tracta d'un **tràmit íntegrament electrònic** que evita desplaçaments al ciutadà i una reducció important de costos i de temps en el procediment administratiu que a finals de l'any 2009 va posar en marxa les notificacions electròniques a través del servei comú disponible a la plataforma corporativa.

Facilitant la presentació electrònica de comunicats i simplificació de processos

293.500 Comunicats electrònics d'un total de 339.000

El **Departament d'Interior** ha dut a terme una sèrie d'actuacions rellevants en concepte d'administració electrònica:

- . Reenginyeria de processos
- . Mecanització del 10% de tràmits que cobreix el 90% de comunicats. Principalment en els àmbits de seguretat privada i del Joc.

4. Destacant resultats de solucions verticals d'administració-e

Autogestió de la informació per part de la ciutadania i aportació de valor per part de l'empleat públic

El projecte de multicanalitat de tràmits i serveis al **Servei d'Ocupació de Catalunya** iniciat a l'any 2008 ha permès donar més i millors serveis, més eficiència econòmica, i s'han alliberat 182 treballadors del SOC de tràmits sense valor per a què puguin dedicar-se a serveis de valor al ciutadà i l'empresa

Diversos canals de renovació de l'atur: Internet, 012, Caixers (PAS)

Gener-08 (no recessió econòmica)

78.058 ciutadans

Presencial 99,51%

Internet 0,59%

Caixers i 012 0%

Gener-10 (sí recessió econòmica)

149.714 ciutadans

Presencial 16,4%

Internet 43,94%

Caixers 24,98%

012 14,68%

**El 83,6% dels tràmits ja no els realitzen els funcionaris.
87.760 ciutadans/es al mes tramiten sense anar a una oficina.**

I molts més.....

Servei Català de Trànsit . Notificació de multes. Reducció del temps de tramitació i estalvi econòmic pels ciutadans

Departament d'Economia i Finances. GEEC. Portal de Contractació.

.....

- 1. Aportació de l'administració-e a la superació de la crisi**
- 2. Desplegant l'administració electrònica**
- 3. Mapa de solucions corporatives**
 - 3.1 La plataforma corporativa de tramitació electrònica**
 - 3.2 La interoperabilitat**
- 4. Destacant resultats de solucions verticals d'administració-e**
- 5. En què cal seguir treballant...**

5. En què cal seguir treballant...

- @ Seguir fent palanca en què l'administració no es transforma únicament des de la tecnologia sinó des de la revisió i simplificació dels processos.

- @ Seguir identificant **sinèrgies** transformant solucions verticals en solucions corporatives.

- @ Sistematitzar l'**avaluació de resultats** en el marc de millora i evolució dels serveis.

- @ Avançar en les opcions de **nous models de relació i de participació** dels agents implicats en el procés.

- @ I des d'un punt de vista tecnològic, continuar amb la "**governança**" de les plataformes corporatives amb múltiples serveis, aplicacions i organismes implicats.

GRÀCIES PER LA SEVA ATENCIÓ!!

Núria Coderch Pineda
Centre Competència Administració Electrònica – Àrea Estratègia Tecnològica
Centre de Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació

nuria.coderch@gencat.cat