

C3Cat
.gencat.cat

**Govern electrònic centrat en
l'atenció ciutadana a Catalunya**

2010



**Generalitat
de Catalunya**



Govern electrònic centrat en l'atenció ciutadana a Catalunya



Índex

Introducció del Molt Honorable President José Montilla Prefaci - Ciutadania a la societat xarxa - Prof. M. Castells	6
Capítol 0. C3Cat: govern electrònic centrat en l'atenció ciutadana a Catalunya	11
Capítol 1. Evolució del govern electrònic: més enllà d'un enfocament centrat en la ciutadania	17
• Potenciar el govern electrònic des d'una perspectiva de l'atenció ciutadana	21
• Implantació pragmàtica d'un enfocament innovador al govern electrònic	22
• Industrialitzar la producció de serveis públics centrats en l'atenció ciutadana	25
Capítol 2. La metodologia C3Cat	29
2.1 Model organitzatiu	30
• Gestionar amb l'acció	
• Integrar innovadors més enllà de les jerarquies	
2.2 Producció de serveis a gran escala: model distribuït	34
• Industrialitzar la producció de serveis	
• Centre de Serveis Compartit	
• Joc d'eines de producció	
2.3 Explotar les interaccions entre l'Administració pública i la ciutadania	44
• Repensar els serveis i les estratègies de prestació	
• Centrat en la gestió externa	
• Alguns resultats	
2.4 Sistema de medida, conseguir que los objetivos tengan éxito o fracasen	47
• Satisfacción ciudadana	
• Algunos resultados relevantes del C3Cat	
2.5 Fer front a la complexitat	54
• Mapa institucional	
• Integrar les qüestions crítiques de la gestió interna: interoperabilitat	
• L'escala importa	
• Recursos tecnològics necessaris	
• Tecnologies de la informació i la comunicació	

2.6 Estratègia de comunicació	60
• Comunicació al consumidor	
• Aprofitar les interaccions, la prestació de serveis com a mecanisme de suport	
• La venda associada i la venda de valor són possibles	

Capítol 3.
Joc d'eines de C3Cat

67

El concepte del taller C3Cat	68
Components del joc d'eines de C3Cat	69
3.1. Serveis generals d'Internet	70
3.2. Oficina virtual d'atenció al ciutadà	82
3.3. Mobilitzar avaluadors i donar-los suport	88
3.4. Sistema de mesura i eines de mesura de la qualitat	93
3.5. Serveis de telefonia	98
3.6. Cartografia	104
3.7. Serveis nous (fase de proves)	106

Capítol 4.
Productes C3Cat

109

4.1 Alguns exemples rellevants	
• Integració, interoperabilitat i serveis multicanal	114
• Transparència	133
• Accessibilitat	151
• Personalització i productes per a una audiència específica	162
• Participació i estratègies 2.0	220
4.2 Catàleg de productes	234

Introducció del Molt Honorable President José Montilla

Durant més d'un segle, una de les fonts de preocupació constant de les institucions públiques catalanes ha estat la demanda general d'*una feina ben feta*. Aquesta expressió, que el noucentisme va prendre com a lema, condensa en quatre mots ben triats el compromís amb l'honestedat, el bon gust, la serietat i l'eficiència que, en l'àmbit de l'Administració, ha significat tradicionalment i actualment, més que mai, la necessitat de disposar d'un bon govern, més petit i més eficient.

Per tant, el propòsit d'*una feina ben feta*, de l'eficiència en el servei públic, ha esdevingut un principi constant i bàsic en els diversos períodes actuals del nostre autogovern. Un objectiu que simultàniament ha impregnat i alimentat la participació catalana en la governança de l'Estat espanyol, i que ha fomentat i en alguns moments liderat diversos esforços de reforma, amb l'objectiu de modernitzar-la i adaptar-la a la seva realitat plurinacional.

El projecte C3Cat representa, d'alguna manera, una actualització d'aquesta preocupació constant catalana, en aquest cas la de l'Administració per millorar els serveis oferts a la ciutadania de Catalunya. D'una banda, un moviment interior per disminuir i racionalitzar la feina dels funcionaris públics i, per tant, guanyar qualitat i eficiència. I de l'altra, i molt important, un moviment exterior per oferir dia rere dia més i millors serveis a la ciutadania que, facilitant més informació i arribant a més persones, apropa l'Administració al

públic i facilita i canalitza la seva participació. Administració i administrats caminen junts cap a la pràctica d'una governança de més qualitat, més transparent i més exigent.

Ha quedat provat que les noves tecnologies constitueixen una eina perfecta per continuar aquesta demanda tan àmpliament compartida. Una eina que nosaltres, al Govern de la Generalitat, també hem volgut posar al servei d'una major eficiència, proximitat, relació i coordinació.

Actualment, una majoria cada vegada més gran de conciutadans troben difícil imaginar que abans d'Internet el món ja existia, atesa la seva omnipresència. Les noves tecnologies han canviat, sens dubte, la nostra dinàmica sociocultural, laboral, econòmica i política. Per tant, com a societat i Administració no podem deixar-nos marginar ni podem pretendre ignorar-les. I tampoc no n'hem d'esdevenir esclaus passius: al contrari, hem d'adoptar una actitud proactiva envers la tecnologia.

Només si som capaços de posar-nos al capdavant d'aquest procés, si som capaços de dirigir la transformació que les noves tecnologies han fet possible, ens podrem beneficiar al màxim del seu potencial, i sobretot garantir-ne l'eficiència i ús adequat. Com el professor Manuel Castells ens ha recordat amb tanta precisió, les noves tecnologies ens proporcionen una oportunitat de perfeccionar la nostra democràcia

per mitjà d'una interacció més gran i profunda entre Govern i ciutadania.

Això no obstant, per tal de desenvolupar al màxim aquest potencial hem d'aspirar a la universalitat de les nostres societats respectives. Hem d'evitar que les persones o els grups quedin exclosos o al marge del desenvolupament i el progrés de la societat com a tot. Hem d'estar alerta per garantir que el que hauria de ser progrés per a tota la societat no esdevingui causa de divisió social.

En aquest sentit, el projecte C3Cat obliga l'Administració a adaptar-se i, alhora, ens permet guanyar participació i transparència. Els milions de sol·licituds que la Generalitat ha rebut a través dels serveis electrònics que ofereix constitueixen xifres optimistes. Però no són suficients.

Per tant, el C3Cat també ens obliga a treballar per garantir que, al més aviat possible, la immensa majoria de conciutadans estiguin familiaritzats amb les tecnologies de la informació i en siguin usuaris habituals.

La posició del Govern de Catalunya és que l'ús de les noves tecnologies és també essencial en el sistema educatiu. Aquest fet implica que les escoles de Catalunya evolucionin de l'era de la "sala d'ordinadors" de fa alguns anys a la presència diària d'ordinadors a l'aula. Les noves tecnologies ens haurien de proporcionar les eines bàsiques per a la nostra tasca diària, per a la transmissió de coneixement des de l'educació primària fins a la universitat, del món laboral al de l'oci, de la infància a la tercera edat.

I en el cas de l'Administració també hem de mirar de convèncer els ciutadans d'adquirir l'hàbit d'emprar les eines en el contacte amb els departaments del Govern.

L'escriptor Italo Calvino va desenvolupar, a la dècada de 1980, les seves idees sobre la literatura (i també, podríem dir, sobre les comunicacions) del nou mil·lenni, aquest que en termes històrics hem estrenat fa ben poc temps. L'escriptor italià va establir sis premisses o propostes: senzillesa, velocitat, precisió, visibilitat, multiplicitat i coherència. Molt probablement, i sense ser-ne conscient (parlem de fa més de 25 anys), Calvino plantejava una descripció visionària de les característiques de la societat de la informació i el coneixement.

Actualment, es veu amb molta claredat quines profecies tenen la possibilitat d'esdevenir realitat i quines no. Com es pot veure de la descripció dels projectes que es presenta més endavant, el Govern català continua els seus esforços per donar continuïtat a les demandes històriques del catalanisme polític relatives a un govern ben proporcionat, eficient, sensible i proper a la ciutadania. Vells principis i nova tecnologia expressats per mitjà del projecte C3Cat.

José Montilla

President de la Generalitat de Catalunya

Prefaci

Ciutadania a la societat xarxa

La revolució de les tecnologies de la informació i la comunicació ofereix una oportunitat extraordinària per a la renovació del Govern i de la governança.

Les xarxes digitals de comunicacions i els sistemes d'informació informatitzats permeten la transferència d'informació ràpida i eficient entre els organismes del Govern i entre el Govern i la ciutadania. La comunicació interactiva obre el camí a la participació de la ciutadania en una escala sense precedents. La interconnexió de les bases de dades i la informatització dels procediments trenquen les barreres burocràtiques internes i milloren la transparència de l'Administració. Els usos d'Internet i de les intranets dintre del procés de governança constitueixen la base material per a una reforma de les burocràcies públiques que les podria convertir en organitzativament més eficients i en políticament més responsables.

És evident que l'ús de les noves tecnologies de la comunicació en l'Administració és una condició necessària però no suficient per al desenvolupament de l'Estat xarxa. L'estructura de l'organització ha de passar dels procediments de comandament i control verticals a una forma d'organització en xarxa. És necessària la formació adequada dels administradors i dels treballadors, i també cal negociar la transformació de les condicions de treball amb els encarre-

gats d'activar les xarxes d'informació i de presa de decisions, però sense un bon disseny dels sistemes tecnològics i organitzatius d'interacció dintre del Govern i entre el Govern i la ciutadania, el resultat de la reforma serà molt magre.

És per això que l'experiència del Govern de Catalunya que es presenta en aquest llibre té un gran valor més enllà dels límits del país. Reuneix sistemes tecnològics actualitzats, un disseny organitzatiu excel·lent i un enfocament conceptual que situa la ciutadania en el centre del sistema. C3Cat és un programa que es troba a l'avantguarda de la pràctica del govern electrònic a Europa. Està organitzat sobre el principi bàsic d'oferir serveis a la ciutadania a partir de les seves demandes, estructurant xarxes d'informació *ad hoc* des de diversos organismes governamentals per respondre de manera ràpida i eficient a aquestes demandes.

També estableix nivells avançats d'interactivitat entre el ciutadà i un organisme del Govern que cerca en nom d'aquesta la informació necessària en qualsevol de les bases de dades existents en tota la xarxa de l'Administració. Així doncs, les necessitats de la ciutadania es troben en el centre del sistema, les xarxes d'informació creuen tota l'estructura administrativa i les seves dades es combinen en la gestió

interna (*back office*) per donar servei a la gestió externa (*front office*), que és la que presta el servei a la ciutadania.

La implantació d'un principi tan senzill és, de fet, molt complexa, tant tecnològicament com organitzativament. Això ha exigít una reforma en profunditat de l'Administració catalana, així com un procés de negociació i ajustament políticament intel·ligent per superar l'estretor de mires burocràtica i treballar junts pel bé comú. Així doncs, la autèntica innovació exemplificada pel programa C3Cat no és només tecnològica, sinó també organitzativa i cultural. S'ha convertit en una eina per transformar el Govern i la governança posant la tecnologia avançada al servei de la societat.

Manuel Castells,

Professor i director de l'Institut Interdisciplinari d'Internet,
Universitat Oberta de Catalunya,
Membre de la Reial Acadèmia Espanyola d'Economia
i Finances

0

Capítol 0

C3Cat: **Govern electrònic centrat** **en l'atenció ciutadana** **a Catalunya**

C3Cat: Govern electrònic centrat en l'atenció ciutadana a Catalunya

El Govern autonòmic de la Generalitat de Catalunya ha desenvolupat C3Cat, un nou model de govern electrònic basat en un enfocament centrat en l'atenció ciutadana. La metodologia desenvolupada és el resultat d'una implantació real i a gran escala d'un canvi radical que capacita la ciutadania i assegura tots els processos possibles necessaris per garantir que es tenen en compte les necessitats i els suggeriments dels ciutadans en el desenvolupament d'uns serveis públics nous i millorats.

En fer-ho, el centre d'atenció s'ha desplaçat d'una visió centrada en la ciutadania pura i convencional cap a una perspectiva més innovadora en la qual l'èmfasi es transfereix a la interacció entre la ciutadania i l'Administració pública. És un exercici d'evolució des d'allò més específic fins a allò més general a l'hora d'organitzar la manera de conceptualitzar i desenvolupar els serveis públics, de tal manera que segueixin sotmesos a un escrutini objectiu centrat en el valor que generen per a la ciutadania.

L'enfocament implica reconèixer la importància d'ampliar i enriquir la interactivitat entre la ciutadania i l'Administració. Aquesta interactivitat és sovint obligatòria, i normalment fa referència als drets de la ciutadania compensats per l'obligació de l'Administració pública de prestar els serveis necessaris. Des d'aquesta perspectiva, la qüestió adequada és com (i sota quin servei de model organitzatiu) es realitza aquesta prestació, i així s'ajuda a augmentar el valor

percebut per la ciutadania i a generar, alhora, confiança i condicions per a la transparència i la participació.

La metodologia C3Cat comporta la implicació més profunda de totes les parts interessades necessàries (ciutadania, Administració pública i altres agents públics o privats relacionats). La seva intervenció s'incrusta en el centre del model com a component crític per a l'augment de l'eficiència i l'efectivitat, i també com a base per a la capacitació de la ciutadania, però el model també comporta la construcció d'una estructura organitzativa i operativa sòlida capaç de satisfer les necessitats d'una interacció molt exigent i en evolució entre la ciutadania i l'Administració pública.

El Govern autonòmic de la Generalitat de Catalunya ha implantat satisfactòriament el model C3Cat, que ha estat operatiu des de l'any 2005. La seva implantació ha resultat en un creixement espectacular de l'ús dels serveis públics per part de la ciutadania i en un augment en les interaccions d'un ordre de magnitud (si tenim en compte que la quantitat actual d'interaccions de la ciutadania ja és de 142,8 milions a l'any, representa un augment comparatiu del 350% des de l'any 2005), mentre que els costos operatius de l'execució dels serveis s'ha reduït en més d'un 50%, i l'índex de satisfacció de la ciutadania ha crescut i l'índex de satisfacció ha assolit un nivell molt elevat en el 90% dels usuaris de serveis d'atenció a la ciutadania.

C3Cat també ha influït positivament en el desenvolupament de serveis nous, ja que el temps d'accés al mercat s'ha reduït en més d'un 50% i el cost unitari de la construcció i el desplegament de serveis nous s'ha reduït en un 50%. Tot plegat permet fomentar un desenvolupament sostingut de l'esforç en serveis independentment de si aquests són més o menys difícils o complexos, ja que el model ha permès fins i tot el desenvolupament satisfactori i el desplegament pilot de la implantació dels historials mèdics electrònics (HME, un dels serveis més complicats pel seu abast), que s'ha integrat sense fissures dintre de tot el conjunt dels serveis públics de la Generalitat de Catalunya.

Les tres lliçons més destacades apreses del disseny i de la implantació operativa del model C3Cat són les següents:

∴ El model és una manera creïble d'aconseguir un augment espectacular en el nombre d'interaccions entre la ciutadania i l'Administració pública (un ordre de magnitud en una escala molt alta de serveis prestats) i ahora ha aconseguit una reducció important del temps d'accés al mercat, dels costos de desenvolupament i dels costos operatius.

∴ La innovació en el desenvolupament de serveis de govern electrònic té un suport més gran si es fan servir enfocaments de col·laboració en xarxa, ja que permeten establir connexions entre persones a través d'estructures formals (i normalment jeràrquiques), amb la qual cosa se superen els problemes organitzatius més importants.

∴ Les activitats i els esforços de comunicació i divulgació són crítics. Per tal que l'enfocament de govern

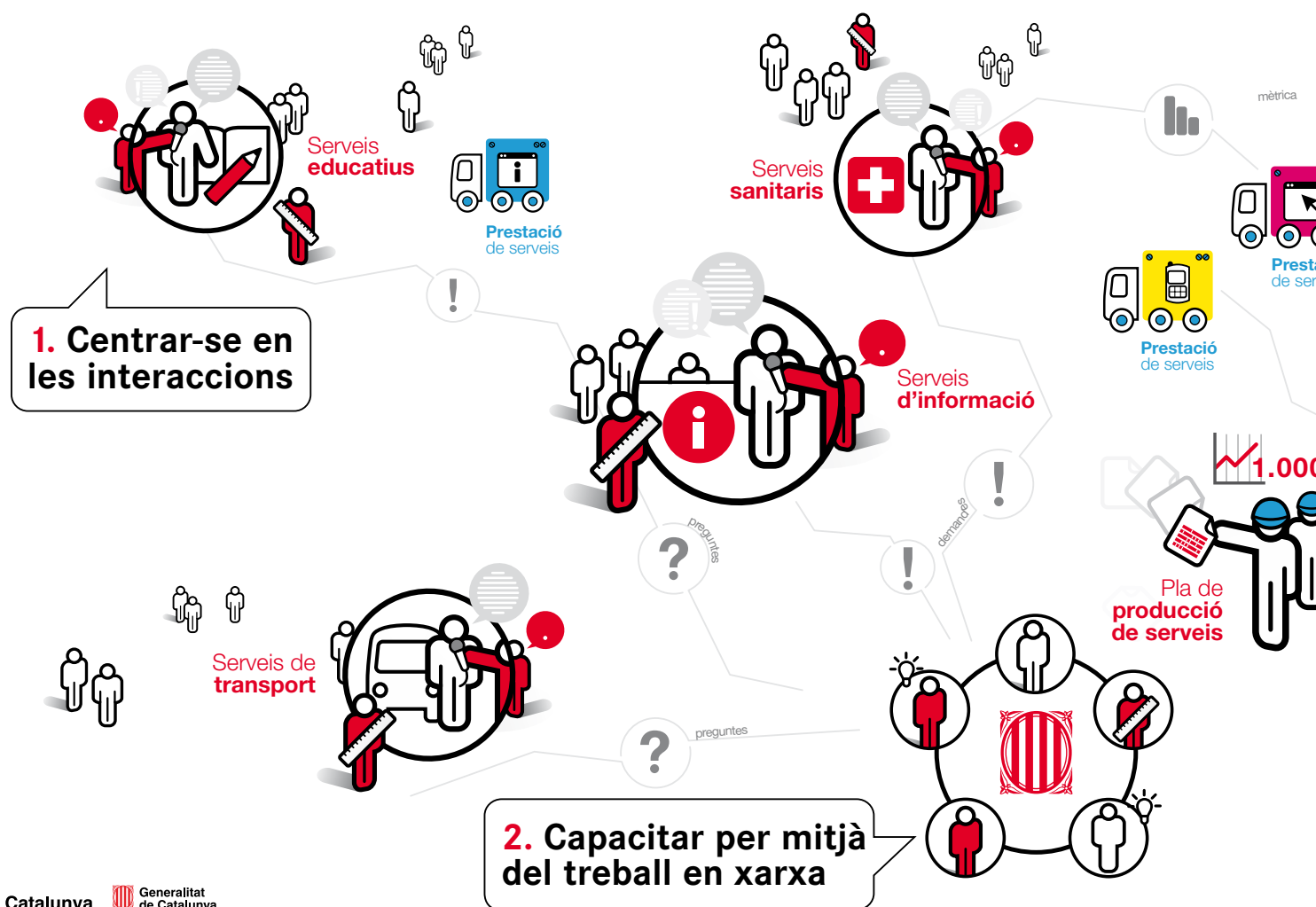
electrònic eficaç o eficient assoleixi el seu potencial màxim, serà imprescindible realitzar campanyes de comunicació professionals (tipus campanyes al consumidor), el cost de les quals caldrà tenir en compte per incloure'l com a part dels recursos de desplegament del servei.

Els grans esforços esmerçats en la conceptualització, el disseny, el desenvolupament i la implantació del model C3Cat ja han atret l'interès d'una bona colla d'administracions públiques de tot Europa i d'altres continents. Aquest model també ha estat analitzat per diverses institucions acadèmiques i de recerca rellevants tant de l'àmbit europeu com internacional, a les quals el Govern autonòmic de la Generalitat de Catalunya ha ofert sempre el suport màxim.

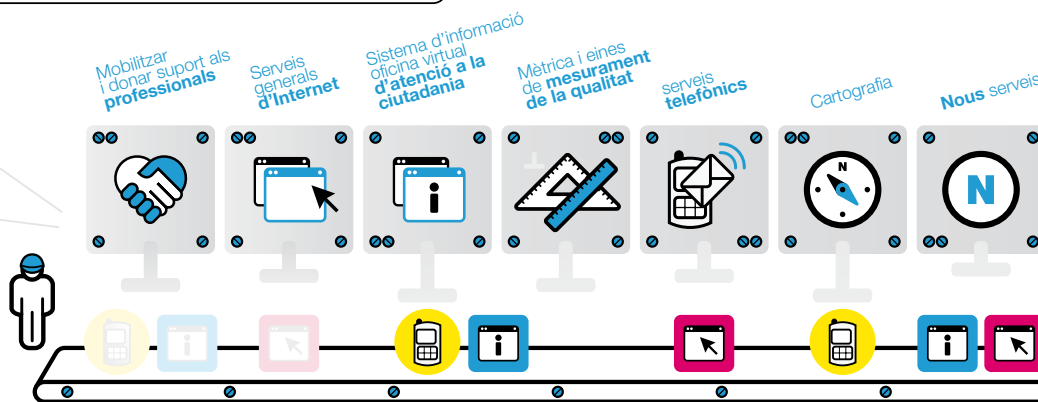
La situació actual permet un abast més ambiciós i un grau de col·laboració més alt amb qualsevol administració i organisme públic interessat, ja que el model C3Cat ja s'ha hagut d'enfrontar a algunes de les situacions més exigents i difícils, i sempre n'ha sortit molt ben parat tant pel que fa al rigor a l'hora de desenvolupar i desplegar serveis com a la robustesa, escalabilitat i sostenibilitat organitzativa de la visió del model.

Aquesta publicació s'ha de veure com un intent de crear espai per compartir tot allò après i col·laborar amb aquelles organitzacions públiques interessades en l'experiència desenvolupada pel Govern autonòmic de la Generalitat de Catalunya.

Metodologia C3CAT: Innovació en governança electrònica centrada en l'atenció ciutadana a Catalunya

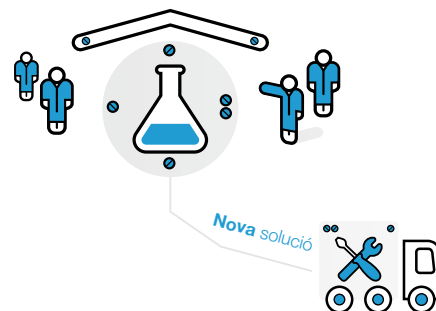


4. Seguiment de la utilització dels serveis



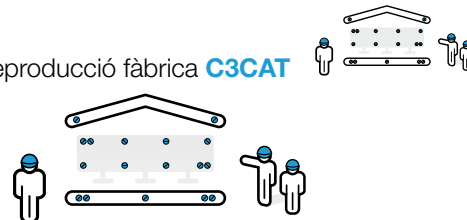
3. Industrialitzar

Laboratori de solucions **C3CAT**



Reproducció fàbrica **C3CAT**

Reproducció fàbrica **C3CAT**



1

Capítol 1

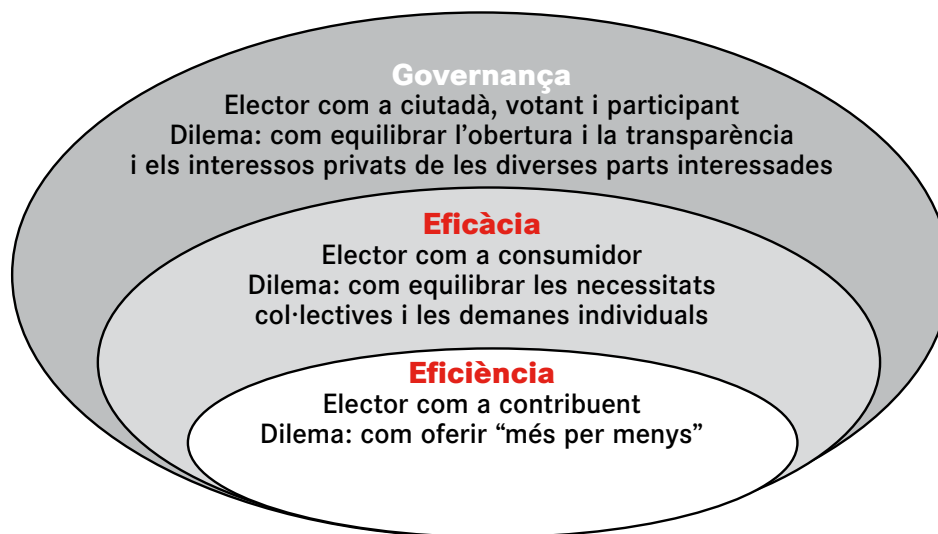
**Evolució del govern
electrònic:
més enllà d'un enfocament
centrat en la ciutadania**

Evolució del govern electrònic: més enllà d'un enfocament centrat en la ciutadania

L'evolució del govern electrònic es pot emmarcar dins el canvi des de les fases preliminars basades en guanyar eficiència i efectivitat (centrades en l'Administració pública) cap a una nova situació en la qual¹ *"...l'atenció de les activitats del sector públic per als anys següents se centrarà en la creació de valor públic i de capacitat per als usuaris. La ciutadania ha d'estar en el centre del procés, que passarà d'oferir uns serveis fets a mida de l'usuari a buscar la implicació en el procés polític. Les noves tecnologies permeten que els organismes públics puguin realitzar aquesta oferta en col·laboració amb altres actors de la societat i que puguin augmentar la confiança dels usuaris en l'Administració pública mitjançant una transparència i una responsabilitat millors..."*.

Aquest camí d'evolució s'ha articulats en diversos estudis per tal d'iniciar debats sobre el futur del govern electrònic. Les reflexions subsegüents sobre els objectius

OBJECTIUS POLÍTICS EN EVOLUCIÓ PER AL GOVERN



polítics en evolució per al govern electrònic es van descriure de la manera següent:

Com a conseqüència, el centre d'atenció s'ha situat de manera ferma en l'enfocament centrat en la ciutadania amb l'objectiu d'explorar acuradament les seves necessitats i així poder oferir uns serveis rendibles, personalitzats i pertinents que alhora millorin el diàleg democràtic. Tot això ha implicat un esforç important per part de les administracions públiques per garantir que el desenvolupament dels serveis del govern electrònic se centrés en les necessitats dels usuaris, que els serveis fossin amigables amb l'usuari i que la ciutadania hi sortís guanyant el màxim possible amb la seva implantació.

L'informe² “A Handbook for Citizen-centric e-Government” descrivia els serveis centrats en la ciutadania com aquells que *“...estan dissenyats per prestar uns serveis a la ciutadania cada vegada més rendibles, personalitzats i pertinents, però que també serveixen per millorar la relació democràtica i per construir un millor diàleg democràtic entre la ciutadania i el seu Govern, la qual cosa millora la pràctica de la ciutadania dins la societat...”*.

Fins a l'actualitat, s'ha posat molt d'èmfasi en l'ús dels recursos per tal d'avançar en aquesta direcció. L'objectiu final del desenvolupament d'uns serveis públics “apropiats” (nous i adaptats) s'ha vist afectat negativament per les barreres existents a l'hora de conèixer les necessitats de serveis associades. Quan es trobaven aquestes necessitats, també quedava clar que l'esforç per desenvolupar i desplegar els serveis relacionats era molt més gran de l'esperat, i que el manteniment d'un contacte continuat i proper als usuaris (inclosa la seva necessària capacitat) també formava part del repte.

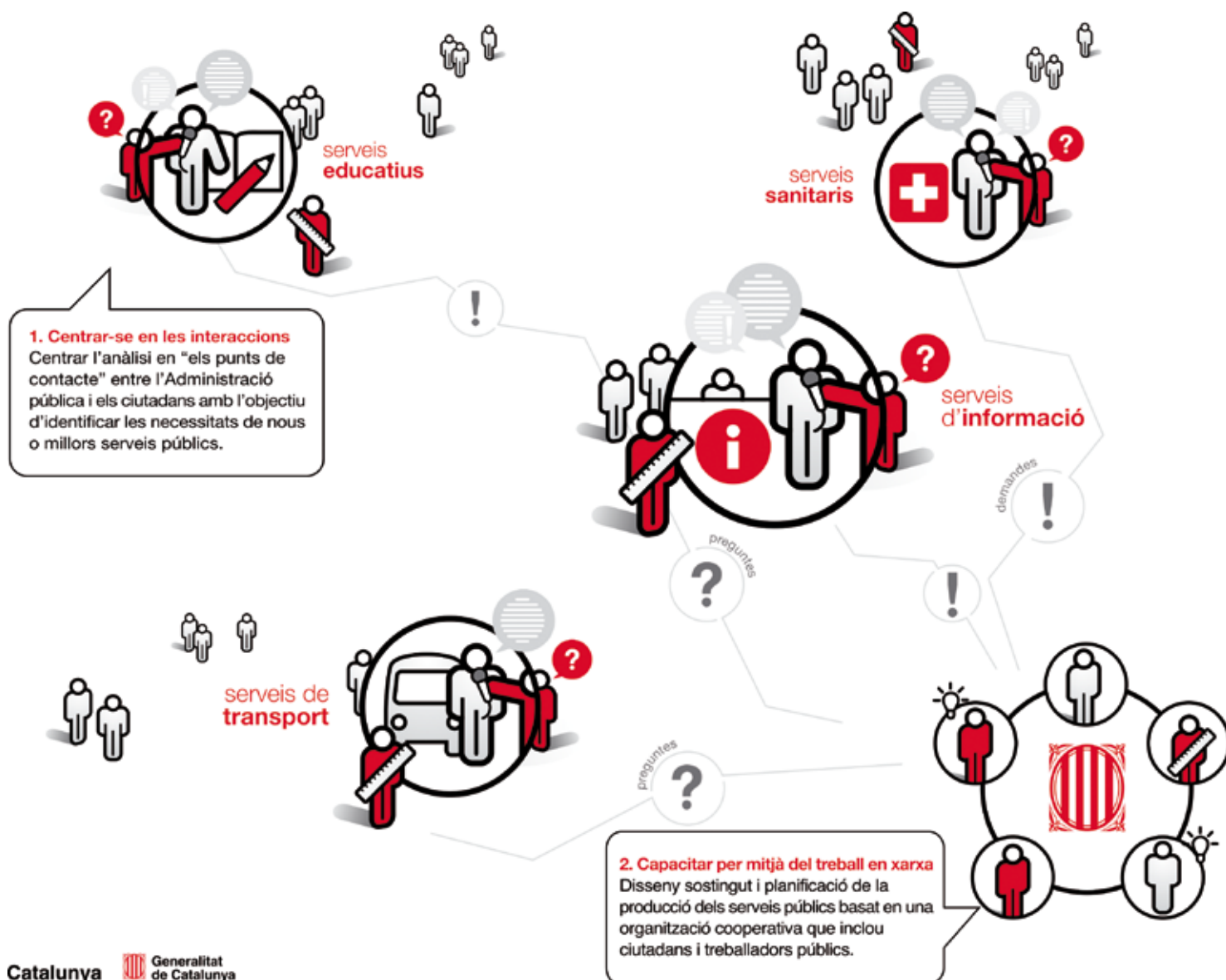
El supòsit implícit de col·locar el ciutadà en el centre del procés com a fonament per a la elicitació de serveis nous o millorats ha estat de gran ajuda en les primeres fases de desenvolupament de serveis públics. No obstant això, l'experiència ha posat ràpidament de manifest la necessitat de reenfocar el procés d'anàlisi d'aquestes necessitats juntament amb la incorporació de la veu de la ciutadania, és a dir, les seves aportacions com a part capacitada i interessada en el desenvolupament de serveis públics. En aquest sentit, el repte no és només tenir en compte les aportacions de la ciutadania, sinó també refinar-les incorporant-hi les conseqüències de l'experiència associada dels usuaris quan obtenen accés a l'ús dels serveis públics.

La necessitat de reenfocar el “punt d'observació” per entendre millor les necessitats de la ciutadania va sorgir en el moment en què va quedar clar que els serveis públics depenien del tipus d'interacció entre l'Administració pública

¹ Informe “Value for citizens. A vision of public governance in 2020”. Prefaci de Mechthild Rohen, cap de la Unitat ICT per a govern i serveis públics, societat de la informació i directori general de mitjans. Comissió Europea. Desembre de 2008.

² Estudi “cc:eGov Organisational change for citizen-centric eGovernment”. Ecotec. Desembre de 2007.

Atenció ciutadana centralitzada



i la ciutadania (els “moments de contacte”) i també del tipus de canal de prestació corresponent (el “mateix” servei prestat per un centre de contacte necessita un desenvolupament diferent que el mateix servei prestat de manera presencial o a través d’Internet), amb la qual cosa un únic servei es transforma en un paquet de serveis relacionats (tot i que desenvolupats de manera autònoma).

La conseqüència que suposava el repte més gran era que amb aquest tipus d’enfocament el nombre i el tipus de serveis públics, així com la complexitat de la seva implantació, creixien d’una manera significativa. Per sort, l’aspecte positiu és que els serveis futurs són més propers a les necessitats de la ciutadania, hi responen millor i són molt més apreciats, amb la qual cosa augmenta considerablement la percepció de qualitat, exhaustivitat, eficiència i efectivitat d’uns serveis més personalitzats i millor adaptats.

Aquesta dimensió va ser identificada pel Govern autonòmic de la Generalitat de Catalunya en les fases més avançades del desenvolupament d’un enfocament centrat en la ciutadania, de manera que s’enfrontava a les dificultats mencionades més amunt. L’esforç sostingut per disposar d’una mesura objectiva de l’èxit o el fracàs (basada en unes unitats mètriques apropiades i en enquestes públiques) va portar a la identificació de la riquesa del fet de centrar l’anàlisi en els “moments de contacte”, aquelles ocasions en què la ciutadania i l’Administració pública interactuen (la ciutadania obté accés a la prestació dels serveis públics que necessita). L’increment de serveis nous, la precisió de la seva identificació o el marge per a la millora es van transferir a les polítiques corresponents vinculades a la gènesi de serveis públics nous o adaptats.

...potenciar el govern electrònic des d’una perspectiva de l’atenció ciutadana...

Com a conseqüència, el Govern autonòmic de la Generalitat de Catalunya va prendre la decisió de desenvolupar un enfocament metodològic nou (C3Cat) basat en un enfocament explícit centrat en l’atenció ciutadana. En fer-ho, el centre d’atenció va passar d’una visió convencional centrada en la ciutadania a una perspectiva més

innovadora en la qual l'èmfasi es transferia a l'anàlisi i la comprensió profundes de la manera en què interactuen la ciutadania i l'Administració pública, i més concretament la manera en què la ciutadania utilitza i entén els serveis públics que necessita.

Aquest enfocament va implicar el reconeixement de la importància de millorar i ampliar la interactivitat entre els usuaris i l'Administració. Aquesta interactivitat és molt sovint obligatòria i fa referència als drets de la ciutadania contrapesats per l'obligació de l'Administració pública de prestar els serveis necessaris. Des d'aquesta perspectiva, la pregunta adequada és com (i sota quin model organitzatiu) es realitza aquesta prestació de serveis per ajudar a augmentar el valor percebut per la ciutadania i generar alhora la confiança i les condicions per a la transparència i la participació, uns components bàsics per a la capacitat ciutadana.

...implantació pragmàtica d'un enfocament innovador al govern electrònic

L'enfocament que ha cristal·litzat en la metodologia C3Cat es basa en una implantació pragmàtica d'un enfocament innovador al govern electrònic, i prové de l'experiència pràctica del desenvolupament i la implantació de serveis públics. No és un exercici teòric, sinó que es basa en l'experiència empírica reunida per fer front a implantacions reals de serveis públics en condicions reals i a gran escala.

Quan parlem del disseny, el desenvolupament i el desplegament de serveis públics, l'escala és important, i encara més si tenim en compte que cadascun dels serveis desplegats està subjecte a un escrutini seriós i objectiu del seu èxit (o fracàs) en termes de les formes d'ús, les reaccions i els suggeriments de millora de la ciutadania.

El model C3Cat es dirigeix a tota la població de Catalunya (més de 7,4 milions d'habitants), a la qual s'adreça a través d'un enfocament multicanal i multimodal per a la prestació de serveis públics.

L'augment ja mencionat en el nombre i en la idoneïtat dels serveis públics nous i millorats s'ha de veure com una política concreta basada en un "contracte de serveis" de l'Administració pública amb la ciutadania per respondre a les aportacions i les valoracions rebudes sobre la cartera de serveis existents.

No obstant això, i a causa que s'ha posat l'atenció en l'enfocament centrat en l'atenció ciutadana, després d'haver examinat les maneres en què es realitzen i es

necessiten les interaccions es va fer un gran esforç per incorporar-hi maneres a mida per arribar a audiències molt segmentades, i d'aquesta manera es va refinar l'accés a sectors de la població considerats com a molt sensibles pel Govern autonòmic de la Generalitat de Catalunya.

Una dimensió que s'ha vist especialment potenciada sota la visió del model C3Cat és la de la salut, pel fet de ser una àrea que afecta tota la ciutadania. En aquest sentit, i mitjançant un instrument de "carpeta de salut personal" totalment integrat en un accés multicanal i multimodal (presència física, en línia a través d'Internet, telèfon, TDT, mòbil), hi ha una audiència objectiu de vuit milions de ciutadans que es troben en procés de veure's capacitats per poder accedir a les seves dades mèdiques personals (aquesta és una primera implantació de l'HME, l'historial mèdic electrònic). Les dades mèdiques inclouen informació en format digital multimèdia (documents, diagnòstics, anàlisis, raigs X, IRM, etc.) amb un accés totalment autènticat i estan protegides amb els mitjans de privadesa i confidencialitat més alts, igual que s'aplicaria a l'accés a aquestes mateixes dades per part dels professionals de la sanitat.

Les persones en situació d'atur són un sector especialment sensible de la població, i encara més a causa de la situació socioeconòmica i de la recessió global actuals. Sota la visió del model C3Cat es va concebre un tractament específic per fer front a les seves necessitats concretes, la qual cosa es reflecteix en el desenvolupament i el desplegament de serveis nous específics per a aquesta població que fan que deixin de ser necessàries les interaccions presencials, amb la qual cosa es facilita de la manera més

Any	Població
1900	1.984.115
1910	2.009.218
1920	2.355.908
1930	2.731.627
1940	2.915.757
1950	3.218.596
1960	3.888.485
1970	5.107.606
1981	5.956.414
1991	6.059.494
2000	6.261.999
2007	7.210.508
2008	7.364.078

Ubicació i agents implicats

Generalitat de Catalunya Govern autonòmic català, Espanya

:: Estructura:

15 departaments
30 cossos autònoms
73 empreses públiques
65 consorcis
(participació)

:: Territori:

31.895 Km

:: Funcionaris públics:

155.947

:: Població:

7.475.420 milions (2009)

eficaç possible l'accés directe a la informació i als serveis associats. En aquest sentit, es va donar prioritat a transferir la majoria de les interaccions al telèfon d'atenció a la ciutadania (012), on un sistema automàtic desatès pot oferir la majoria dels serveis requerits, inclosa la validació mensual necessària per obtenir la prestació social. L'efecte immediat va ser una reducció dràstica en el nombre de visites als punts presencials (oficines d'atenció a la ciutadania) i un augment considerable en la percepció de valor per part d'aquest col·lectiu en concret.

També es va considerar que la situació socioeconòmica a què ja hem fet referència exigia l'activació de serveis específics, i és per això que es va crear un portal nou especialitzat dedicat a les "Eines per a la crisi". Aquest portal es va posar en marxa com a mesura activa per facilitar la prestació de serveis de la manera més fluida possible a una audiència específica.

Aquest enfocament també s'ha aplicat als grups socialment desfavorits, és a dir, als ciutadans amb risc d'exclusió social. Es van dissenyar unes mesures i uns serveis d'acompanyament pensats de manera específica per a aquestes persones i es van transferir a operacions a través de tots els canals disponibles, però donant prioritat a aquells apropiats per ser utilitzats en termes pràctics pels ciutadans en risc d'exclusió social.

Aquest mateix enfocament també s'ha aplicat a un ampli nombre de col·lectius i grups de ciutadans, com ara els immigrants (lloc web guia per a la recepció, en 10 idiomes i amb serveis especialitzats a través del telèfon 012), els serveis socials per a la crisi (subvencions, noves oportunitats, ajuts socials, suport personal), la comunitat educativa (portals nous sobre educació, patrimoni territorial, multimèdia), els ciutadans en moviment (informació de mobilitat, atenció a incidències, oportunitats) o les famílies (subvencions, suport a famílies amb nens en risc d'exclusió social).

Aquesta descripció no exhaustiva, de fet, assenyala com es poden tenir en compte les necessitats específiques de grups de ciutadans pel que fa a la manera en què han de mantenir la seva interacció amb l'Administració pública.

La dimensió més crítica i important dels exemples anteriors és que mostren un impuls impressionant del govern electrònic, només possible després d'haver canviat la perspectiva d'observació, cosa que ha permès analitzar la manera en què la ciutadania usa els serveis públics i hi obté l'accés. Aquest impuls està lligat específicament a una política concreta de prestació dels serveis públics més personalitzats possibles i adaptats a les especificitats que mostren per a la prestació de serveis.

...industrialitzar la producció de serveis públics centrats en l'atenció ciutadana....

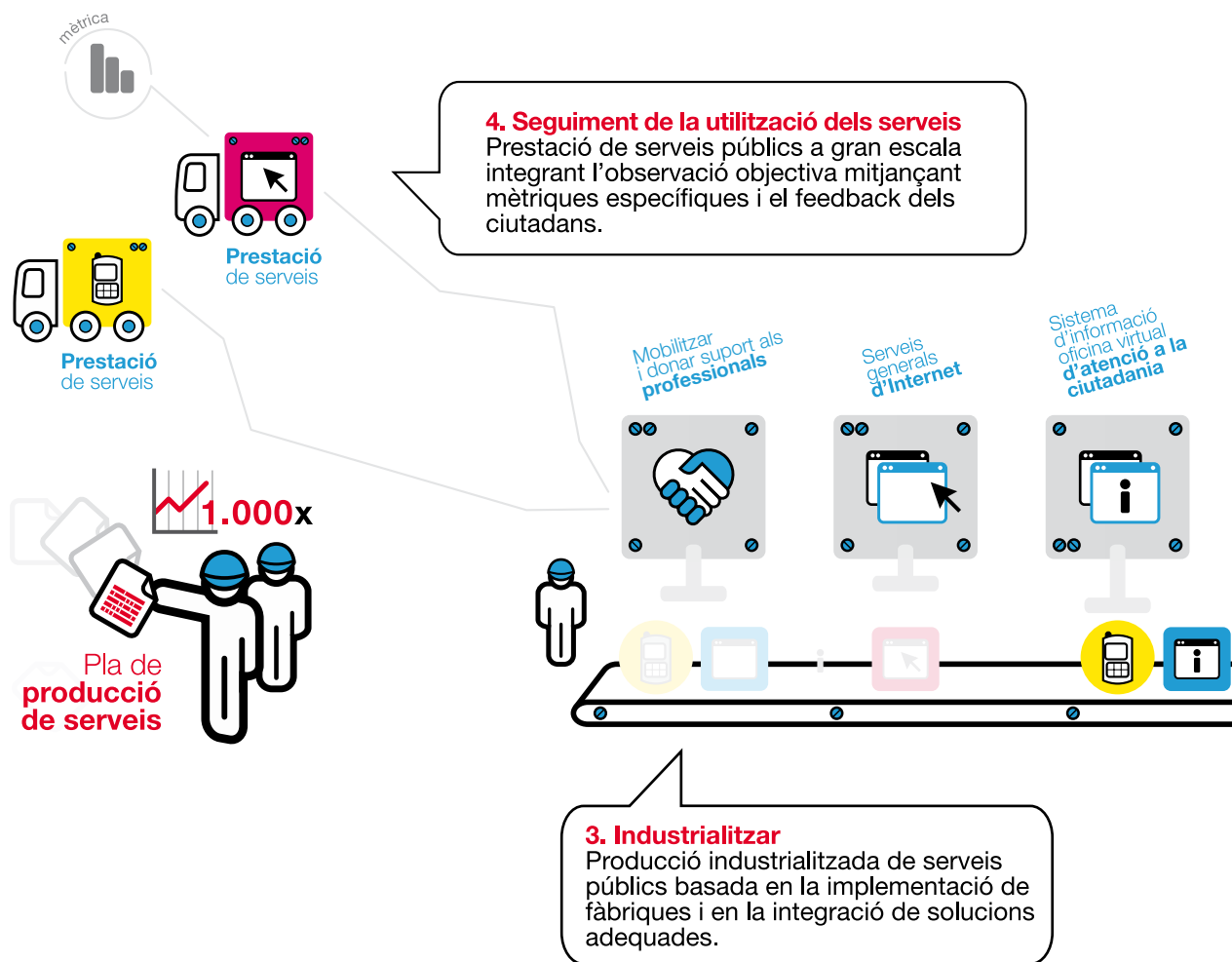
La riquesa i l'exhaustivitat de l'enfocament C3Cat en termes del marge per al desenvolupament i la millora dels serveis públics són tan àmplies que l'Administració pública es veu quasi immediatament enfrontada a la necessitat de respondre de manera eficaç a la necessitat d'executar un nombre molt més alt, més complex i més ambiciós de projectes per any, la qual cosa deriva en la necessitat de gestionar un nombre més gran de projectes en paral·lel sota una forta pressió quant als terminis per passar a explotar serveis públics nous o adaptats.

La solució que s'ha implantat sota la metodologia C3Cat és la d'incorporar un *“enfocament industrialitzat”* al desenvolupament de serveis públics, amb la qual cosa es poden activar projectes summament complexos que exigeixen una gran quantitat de recursos. En aquestes condicions, l'Administració pública es converteix en un “productor industrial” de serveis públics i d'aquesta manera hi surt guanyant tant en termes de temps d'accés al mercat i qualitat com en capacitat general per fer front a diversos reptes simultanis identificats al llarg de tota l'organització de l'Administració pública.

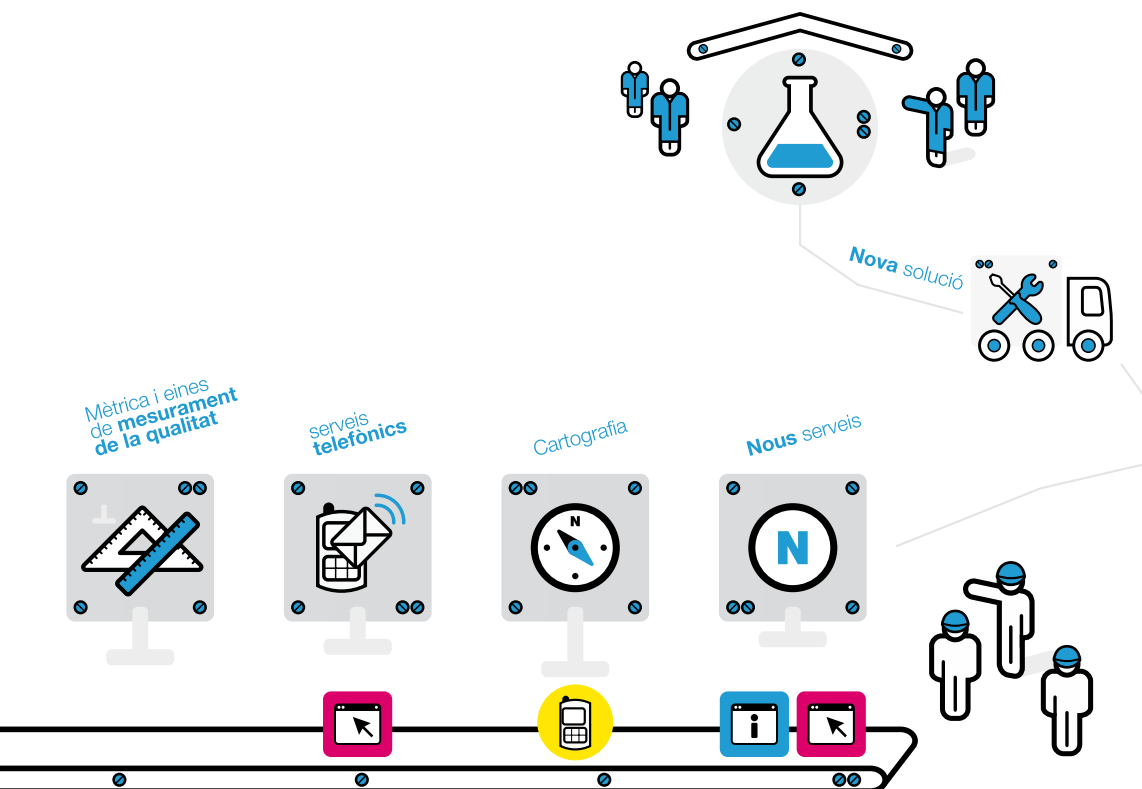
El concepte d'industrialitzar la producció de serveis públics s'ha implantat fins a nivells en els quals l'enfocament general es podria comparar amb altres exemples industrials. La metodologia es basa en un “concepte de fàbrica” format per la cadena de producció (encarregada del desenvolupament de serveis nous altament personalitzats i relacionats amb canals de prestació específics), un joc d'eines que ofereix totes les eines necessàries per a la producció d'aquests serveis públics i un laboratori-taller on es produeixen o s'adapten eines noves quan sorgeix una necessitat nova.

Un altre aspecte important d'aquesta analogia de la “fàbrica” és que la “fàbrica de serveis públics” es basa en un enfocament de Centre de Serveis Compartit (una “planta de producció” centralitzada i summament eficient) que es pot replicar en forma de “fàbriques de serveis públics” satèl·lit que funcionaran amb les mateixes polítiques de producció i fent servir exactament els mateixos components del joc d'eines i la mateixa “distribució de la cadena de producció”. El resultat és una constel·lació de centres de producció de serveis públics operatius coordinats que comparteixen les mateixes eines de producció i el mateix enfocament conceptual. Gràcies a això, tots els progressos o millores en els processos de producció estan disponibles per a tota l'organització.

Fàbrica de serveis C3CAT

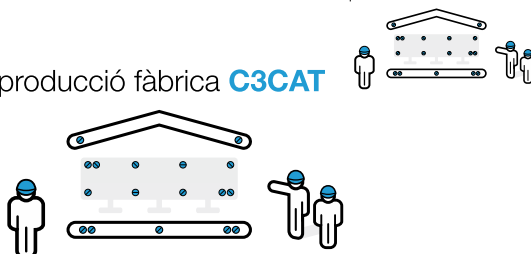


Laboratori de solucions C3CAT



Reproducció fàbrica C3CAT

Reproducció fàbrica C3CAT



2

Capítol 2

La metodologia **C3Cat**

2.1 Model organitzatiu

...gestionar amb l'acció...

L'enfocament C3Cat vol facilitar, més que imposar, un Centre de Serveis Compartit centralitzat. L'atenció es posa en un enfocament centrat en l'atenció ciutadana, que és possible gràcies a la consolidació d'un model en el qual tota l'organització ha de respondre al repte de satisfer les necessitats de serveis identificades.

El model C3Cat s'ha implantat d'una manera que distingeix específicament la tipologia dels serveis oferts. Els serveis d'informació i transaccionals es tracten d'una manera que garanteix la transparència i la responsabilitat màximes possibles, la qual cosa crea les condicions per a la participació de totes les parts interessades. Les xarxes socials s'integren en el model una vegada han rebut instruments concrets i suport metodològic (sota el que es coneix com a projecte e-Catalunya). Aquesta tipologia de serveis es transfereix a operacions en forma de desplegament de serveis i projectes operatius, tots ells refinats en termes de les seves dimensions d'interactivitat (les necessitats de multicanal i multimodalitat, les prioritats que es donen a canals concrets o les especificitats de la prestació que cal tenir en compte, i fins i tot la seva necessitat d'accions de comunicació i disseminació).

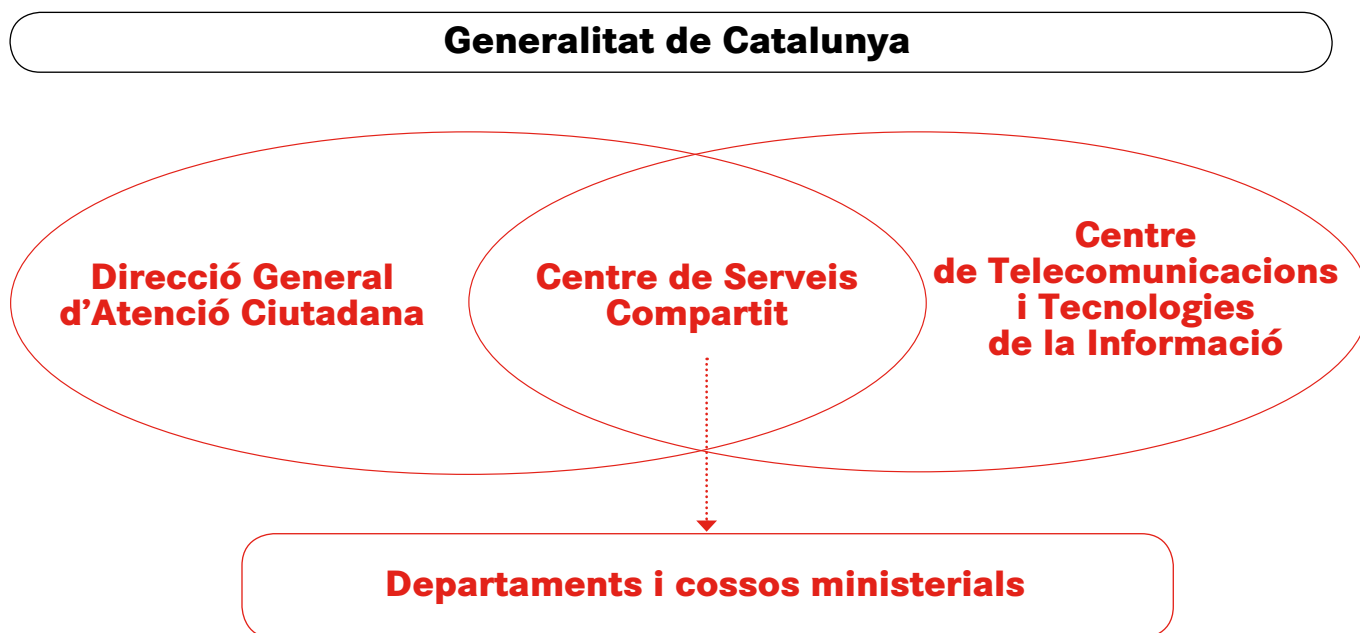
El model està format, en termes operatius, per diverses estructures organitzatives. Ha entrat en funcionament un *Centre de competència* en atenció ciutadana sota el concepte de *Centre de Serveis Compartit*. Com a tal, és funcional i tecnològicament responsable d'identificar, definir, desenvolupar i desplegar tots els projectes de govern electrònic adreçats a la ciutadania sota les condicions establertes per C3Cat.

L'adopció de diversos paquets tecnològics summament adaptats ha permès que C3Cat hagi fet augmentar espectacularment la ràpida adopció de l'enfocament previst amb una reducció important dels costos (un ordre de magnitud menys). Un equip multidisciplinari compost per funcionaris públics, gestors de continguts, analistes funcionals, dissenyadors de serveis i experts en tecnologia

ha assumit una responsabilitat centralitzada per oferir suport, guia i instruments apropiats per fer front a un impuls significatiu dels serveis de govern electrònic centrats en l'atenció ciutadana.

S'ha arribat a un consens entre tots els constituents implicats en el disseny i la prestació de serveis, amb la qual cosa es garanteix l'existència d'unes expectatives realistes i assolibles i les valoracions de l'avaluació final dels resultats oferts són molt més altes.

Els aspectes de la gestió més estratègics i executius de C3Cat són responsabilitat d'un equip designat específicament per a aquesta finalitat per part de la Direcció General d'Atenció Ciutadana del Govern autonòmic de la Generalitat de Catalunya. Direcció General d'Atenció Ciutadana amb el sòlid suport del Centre de Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació de la Generalitat de Catalunya.



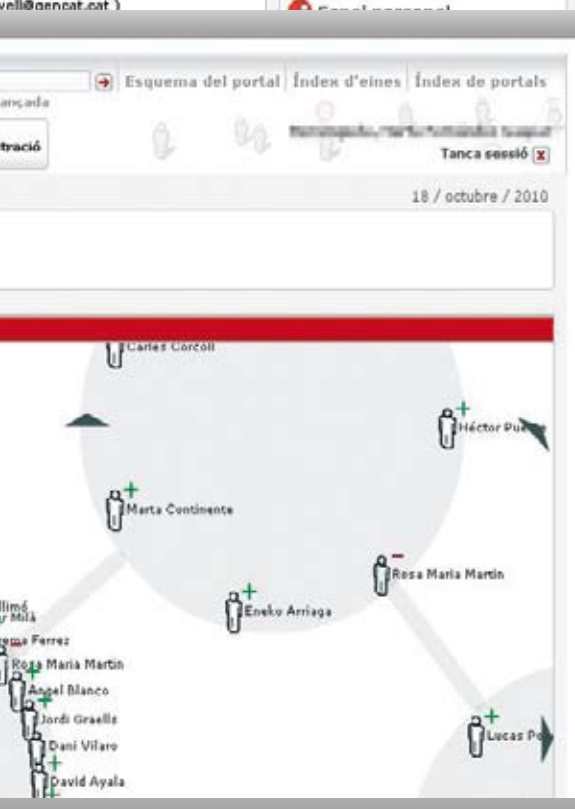
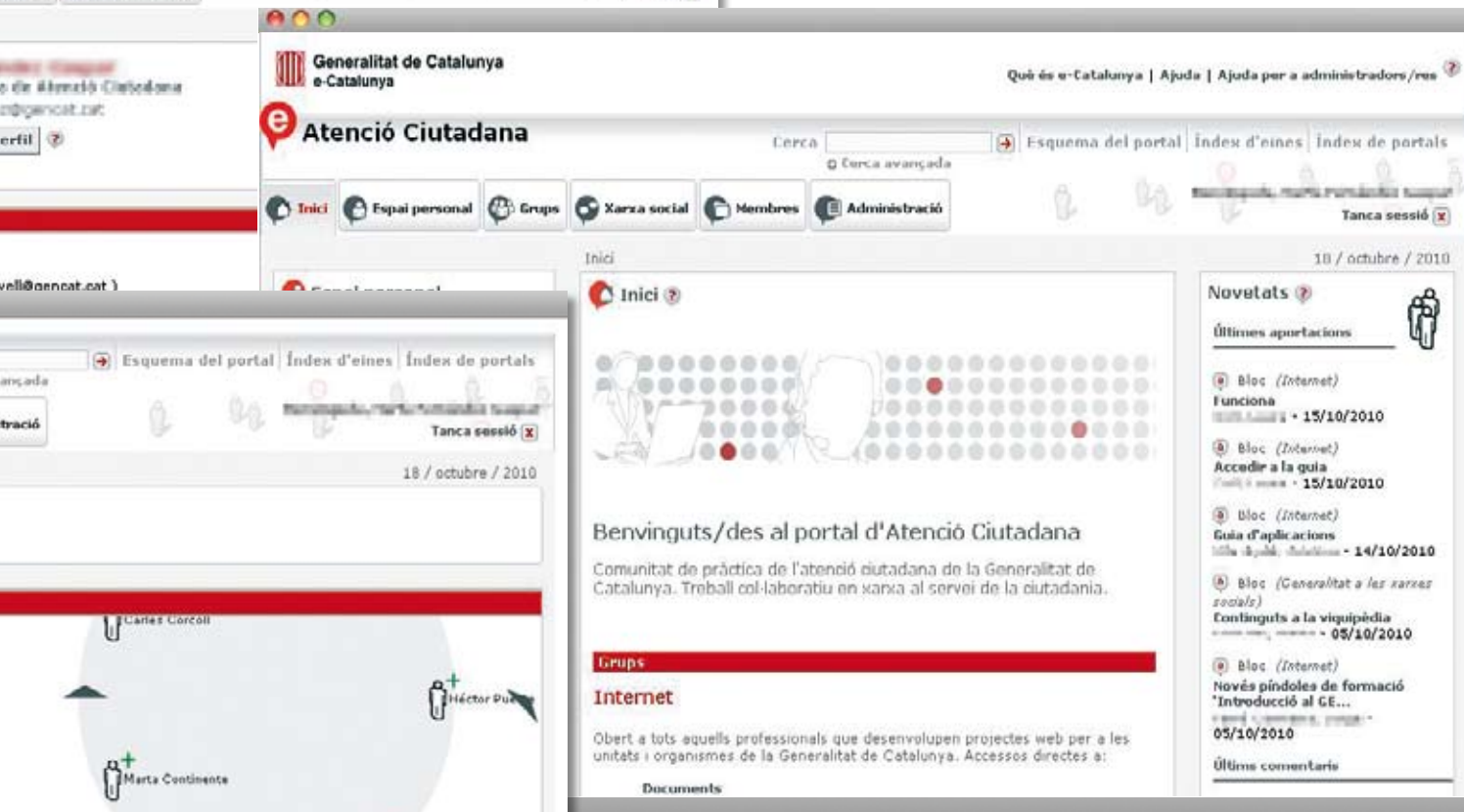
Capacitar per mitjà del treball en xarxa: ...integrar innovadors més enllà de les jerarquies...

El model C3Cat és un exercici en xarxa que integra el coneixement i la implicació de tots els agents d'innovació de l'organització, sigui quin sigui el seu nivell jeràrquic dintre de l'organització.

La implicació de tots els innovadors interns ha estat impulsada per un projecte innovador basat en l'adopció de comunitats de pràctica (CdP) que han rebut el suport de xarxes socials d'Internet avançades i de tecnologies web 2.0 (projecte e-Catalunya).

No va ser cap accident que una de les comunitats de pràctica més actives dintre d'e-Catalunya estigués formada per tots els funcionaris públics i els professionals del grup d'atenció ciutadana (454 persones), que ha estat utilitzant aquest suport instrumental per compartir i generar coneixements, experiències i assessorament conjunt, la qual cosa ha millorat les seves fortaleses com a agents de gestió de la innovació i el canvi.





2.2 Producció de serveis a gran escala: model distribuït

...industrialitzar la producció de serveis...

Una de les conseqüències d'escollir un enfocament centrat en l'atenció ciutadana és el nivell més alt de complexitat i demanda de desenvolupaments concurrents procedents del ric i detallat nivell de requisits i sol·licituds.

Tal com ja s'ha dit, la industrialització dels serveis públics és l'única manera de poder respondre al repte associat. A més a més, també hi ha l'aparició de les economies d'escala relacionades i un augment de la qualitat i de la capacitat per oferir no només la producció dels serveis, sinó també per donar suport a l'establiment de la “fàbrica” de serveis públics.

Com a conseqüència, ja és possible l'aparició de “fàbriques” satèl·lit dedicades a la producció de serveis públics concrets (per a un departament en particular, per a una companyia pública, etc.) sense perdre la coherència general i sense posar en perill el model escollit, ja que la consistència es garanteix pel fet que totes les “fàbriques” es construïran utilitzant els mateixos conceptes, components de producció, eines i procediments.

...Centre de Serveis Compartit...

La consolidació de la “planta de producció” principal com a Centre de Serveis Compartit permet tenir un centre de competència i un paquet de recursos sempre disponibles que es poden activar segons sigui necessari per respondre a qualsevol necessitat específica. El Centre de Serveis Compartit hi contribueix amb un augment significatiu del rendiment i amb la reducció dels costos, i alhora concentra els augments de productivitat i de competències no només en el disseny i el desenvolupament dels serveis, sinó també en la seva prestació.

Prestació multicanal i multimodal

El concepte general de C3Cat s'alinea plenament amb les conseqüències d'haver adoptat una estratègia de prestació multicanal i multimodal. Molts dels serveis estan disponibles a través d'una gran varietat de canals, cadascun d'aquests amb les seves característiques pròpies.

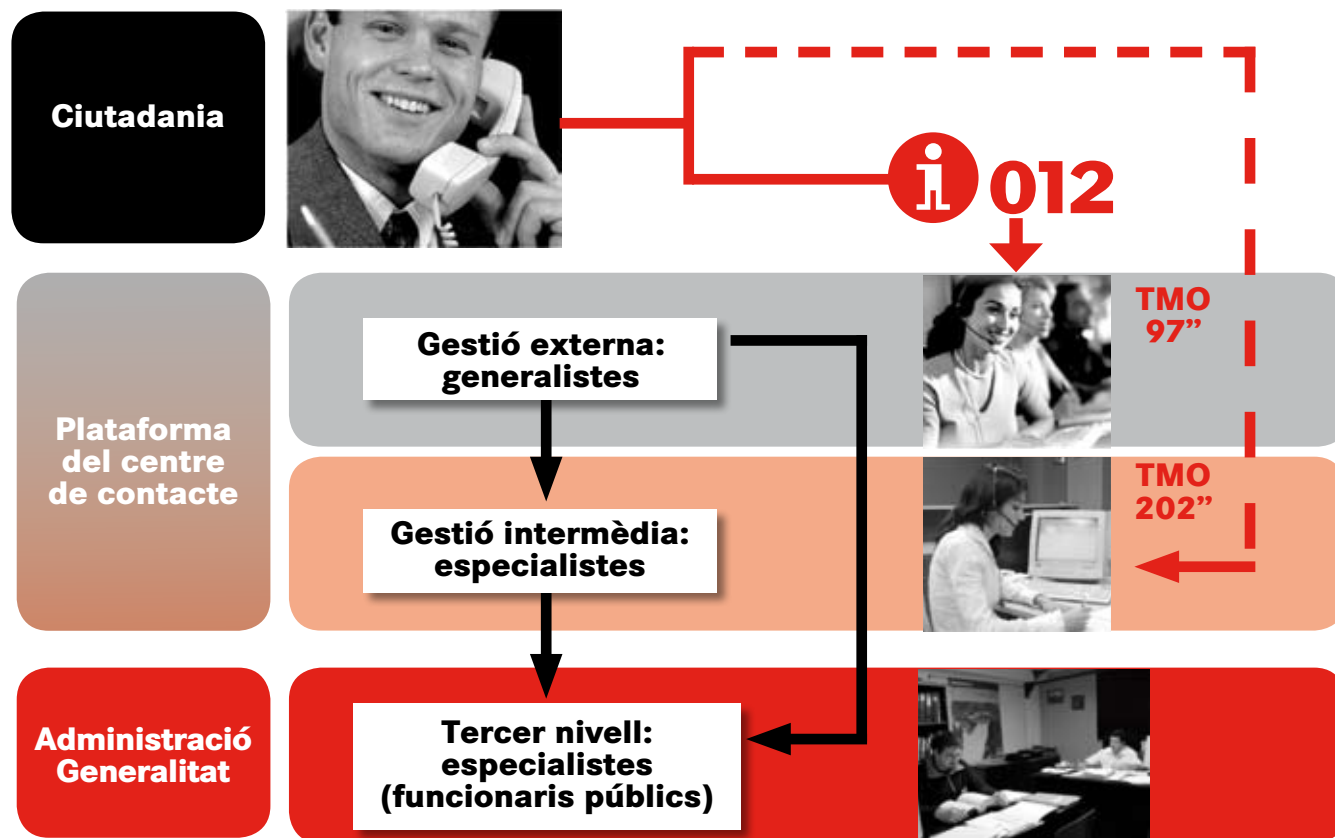
Aquesta dimensió imposa la necessitat de crear cada instanciació de servei segons els requisits específics imposats pels canals activats, per així crear una major necessitat del desenvolupament del servei i el seu manteniment subsegüent. La integració de la dimensió multimodal en l'estratègia multicanal existent resulta en la capacitat de qualsevol ciutadà d'iniciar l'ús de qualsevol servei per mitjà d'un canal, fer-ne el seguiment per mitjà d'un altre i finalitzar-lo escollint el millor canal segons les seves necessitats i condicions particulars, sense perdre ni el seguiment ni el control de l'execució del servei, l'accés al qual és garantit per les plataformes de prestació de servei d'una forma integrada.

No tots els canals han de formar part del mitjà de prestació adoptat per al desplegament de cada servei públic. Aquesta activació se selecciona juntament amb el departament del Govern responsable, tenint en compte els objectius i les especificitats dels ciutadans que constitueixen l'objectiu i la natura del mateix servei públic.

Per exemple, els serveis específics dirigits als ciutadans aturats es van crear transferint bona part del valor del servei a l'ús d'Internet, l'accés telefònic per mitjà del 012, les aplicacions per a mòbil i l'ús d'SMS en lloc de canalitzar els serveis per mitjà de les oficines d'ocupació governamentals existents (com va ser el cas fins a la creació dels nous serveis millorats). Aquesta decisió va tenir com a resultat que més del 55% de les sol·licituds ciutadanes d'ocupació es fessin per Internet i el 012, mentre que totes les sol·licituds es van suportar íntegrament mitjançant les TIC, de forma que s'elimina la necessitat de qual-sevol intervenció manual per l'equivalent a més de 140 funcionaris públics. Ara la ciutadania té accés a un servei millor, més ràpid i acurat, sense necessitat d'acudir personalment a les oficines d'ocupació (fet que de vegades es veu com a “socialment vergonyós”, atès que es considera que l'estat d'aturat s'exposa públicament a terceres persones), i per tant s'incrementa notablement el seu valor percebut de tots els serveis públics relacionats i, alhora, s'augmenta l'eficiència i l'eficàcia d'aquests serveis.

Centre de contacte 012

Nivells d'atenció



Temps mitjà d'operació: TMO

Altres canals disponibles:

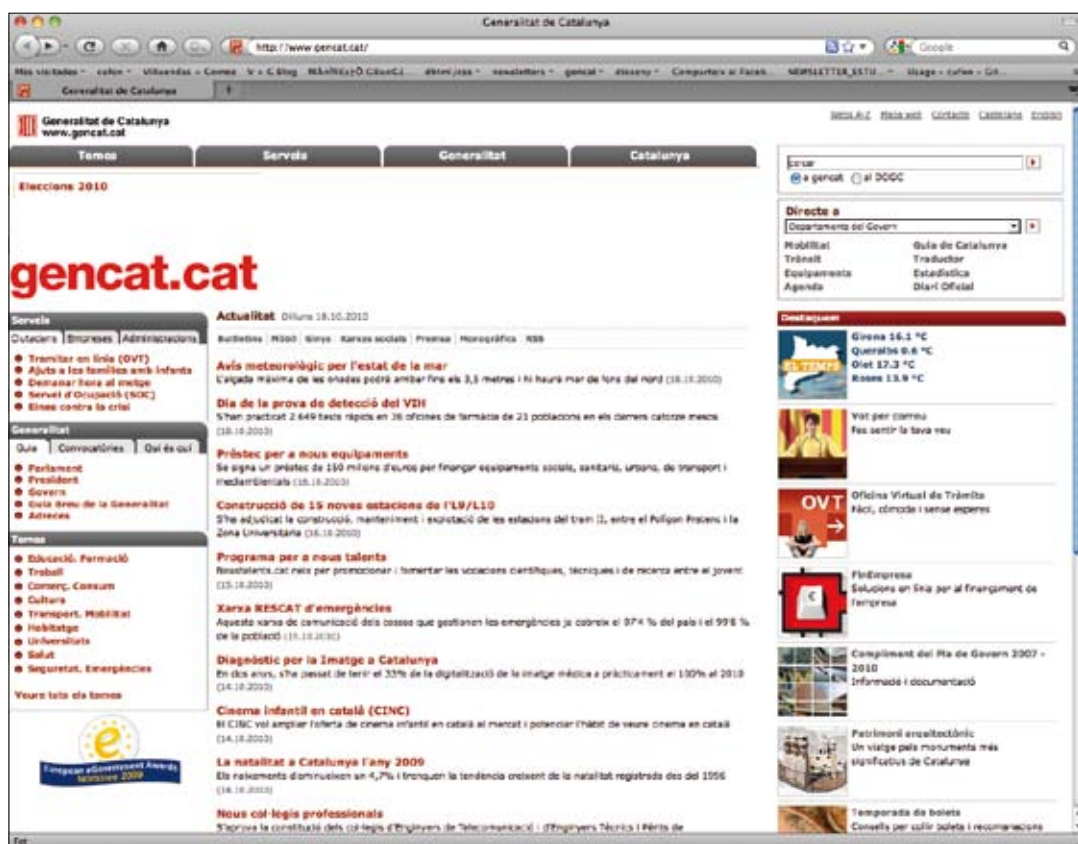


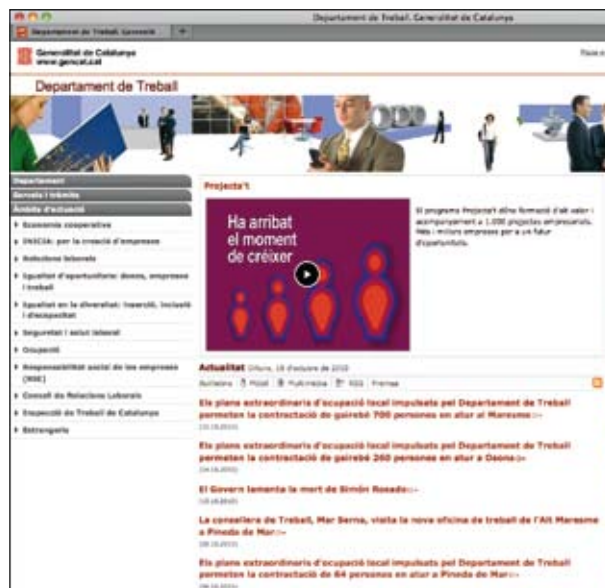
Mòbil



Oficines
d'atenció ciutadana
integrades

gencat, el canal d'Internet integrat de la Generalitat de Catalunya







...joc d'eines de producció...

L'existència d'un joc d'eines de producció totalment integrat (tots els components necessaris per construir les “fàbriques” per al desenvolupament de serveis públics) és una part fonamental del model.

És important adonar-se que no tots els components estaven disponibles en el moment en què es va dissenyar i posar en marxa C3Cat, i que fins i tot els models generals eren encara vagues, la qual cosa feia necessari assolir un nivell de definició molt específic, així com la incorporació de tots els components de producció necessaris.

També és important adonar-se que, en molts casos, el mercat no sempre ofereix el tipus de components de producció que es poden necessitar; en aquests casos cal fer fer les coses, amb la qual cosa s'incorre en el desenvolupament i la consolidació d'aquests components de producció, que passen a ser actius de facto del model de producció.

Nivell de gestió externa

Eines col·laboratives: blocs, fòrums, xarxes socials, núvols d'etiquetes, wiki, processos participatius, llistes de distribució, emmagatzematge d'arxius, àlbums de fotos, RSS i alarmes.

Gestió de contingut multimèdia: SMD, bases de dades multimèdia, generador de formularis, bloc, RSS, butlletí d'informació, base de dades de recursos territorials.

Plataforma de canal de comunicació: canal d'Internet, canal telefònic 012, canal SMS 5012, canal presencial (450 oficines).

Bases de dades d'atenció a la ciutadania: informació de procediment, serveis i cossos públics, motors de cerca (paraules clau, taxonomies, intèrpret de llenguatge natural).

Mòdul transaccional: identificació electrònica i autenticació, formularis electrònics, sistemes de pagament, registre general.

Mòdul de funcionalitats d'atenció ciutadana addicionals: CRM amb perfil ciutadà i seguiment del servei, gestió de designació, notificacions electròniques, suggeriments, incidències i queixes.

Tecnologies del nivell de gestió intermèdia

Servidors web Gestor Contingut Corporatiu (GECO)
Motor de cerca i indexació
Servidor d'aplicació
Banc iconogràfic institucional (BII)
Magatzem de gestió d'actius digitals
Galeries web Clicat
Servidor de bloc
Gestor de formularis
Butlletins d'informació
e-Catalunya
Fòrums
Llistes de distribució
Wikis i blocs
Missatgeria presencial i instantània
Sincronització amb mòbils i PDA
Analítiques
Tràmits i serveis
Intèrpret de llenguatge natural
Plataforma ETL
Plataforma de programari intermediari
Servidor de fòrums
Centre de contacte (012)
Connectivitat: 180 canals

2.3 Explotar les interaccions entre l'Administració pública i la ciutadania

...repensar els serveis i les estratègies de prestació...

Tal com ja s'ha assenyalat, cal veure els “moments de contacte” en els quals la ciutadania i l'Administració pública es relacionen com la base per descobrir opcions i necessitats de serveis públics nous o millorats.

No obstant això, també és possible introduir en el procés un repensament seriós i rigorós no només de

la naturalesa i l'abast del servei, sinó també de les estratègies de prestació existents. Els canvis dràstics en aquestes dimensions tendeixen a oferir unes possibilitats importants d'introducció d'enfocaments innovadors.

...centrat en la gestió externa...

Un enfocament centrat en l'atenció ciutadana està, per naturalesa, centrat en la gestió externa. Tot i que la gestió interna serà sempre la base de tota la informació i de tots els serveis i sistemes més complexos, els canvis més destacats es produiran en la gestió externa, la qual cosa és plenament coherent amb l'enfocament centrat en l'atenció ciutadana.

La conseqüència principal de l'aplicació d'un enfocament tipus C3Cat seria la concentració dels serveis públics en la gestió externa a causa de qualsevol de les circumstàncies següents:

:: Prestació de serveis directes: serveis públics fortament relacionats amb la naturalesa i l'abast de l'atenció ciutadana, i per tant creats en la gestió externa.

:: Serveis delegats: serveis que es produeixen i gestionen en la gestió interna o en qualsevol departament que forma part de l'organització de l'Administració pública i que es deleguen i finalment es transfereixen, pel que fa a la seva prestació, a la gestió externa, i per tant a la capa de l'atenció ciutadana.

:: Serveis mitjançats: serveis que es produeixen i gestionen en la gestió interna o en qualsevol departament que forma part de l'Administració pública, la prestació dels quals es fa a través de la gestió externa, i per tant en la capa d'atenció ciutadana.

Convergència dels serveis en el nivell d'atenció ciutadana

Ciutadania



Prestació de serveis

1. Servei directe

2. Servei mitjançat

3. Serveis específics d'atenció

Innovació

Laboratori de solucions **C3CAT**

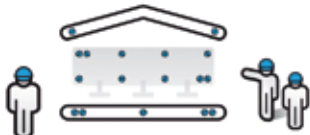


Treball en xarxa



Organització d'atenció ciutadana multicanal

Reproducció fàbrica **C3CAT**



Industrialització



Gestió interna del servei públic
Departaments de l'Administració pública



Sistema de mesura

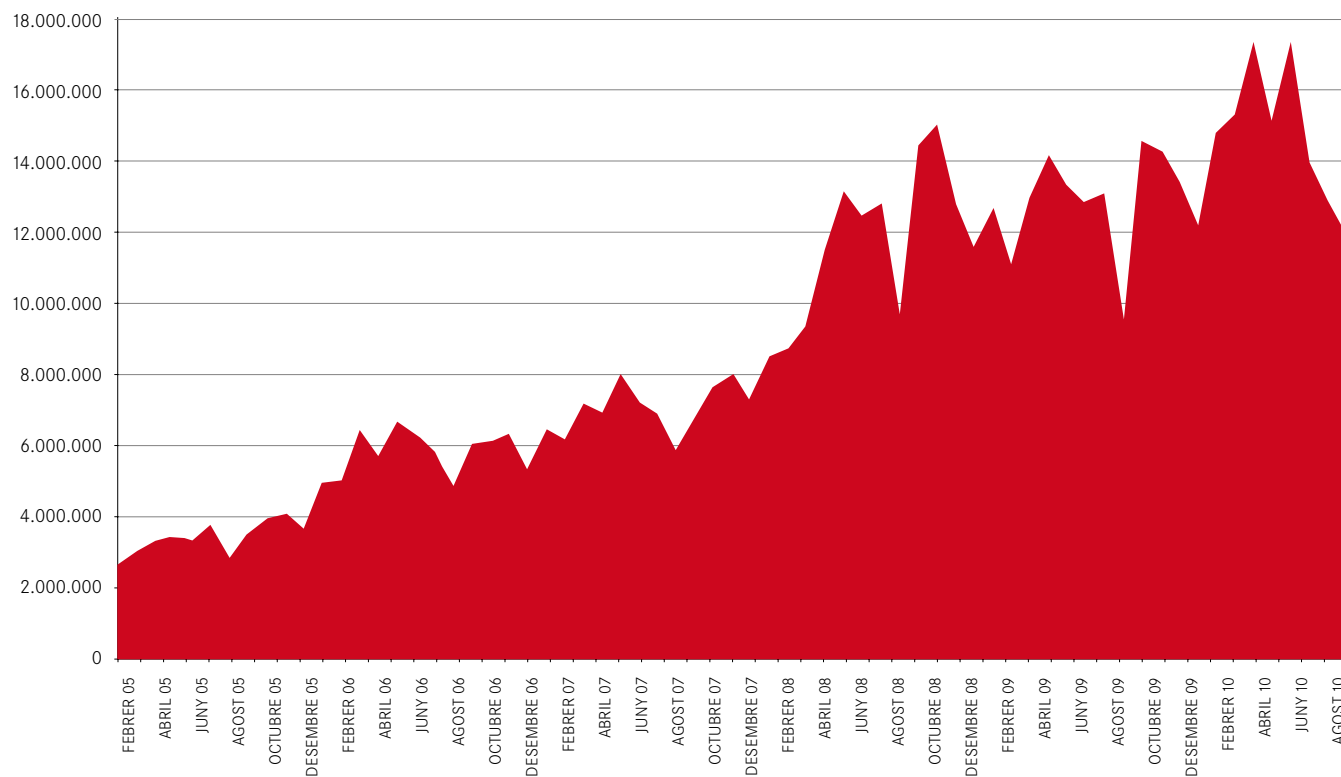
...identificar els actius existents...

L'experiència reunida durant el desplegament de la metodologia C3Cat mostra que ofereix l'oportunitat d'identificar i capitalitzar els actius digitals "ocults", que seguidament es poden activar per a uns serveis públics nous o millorats.

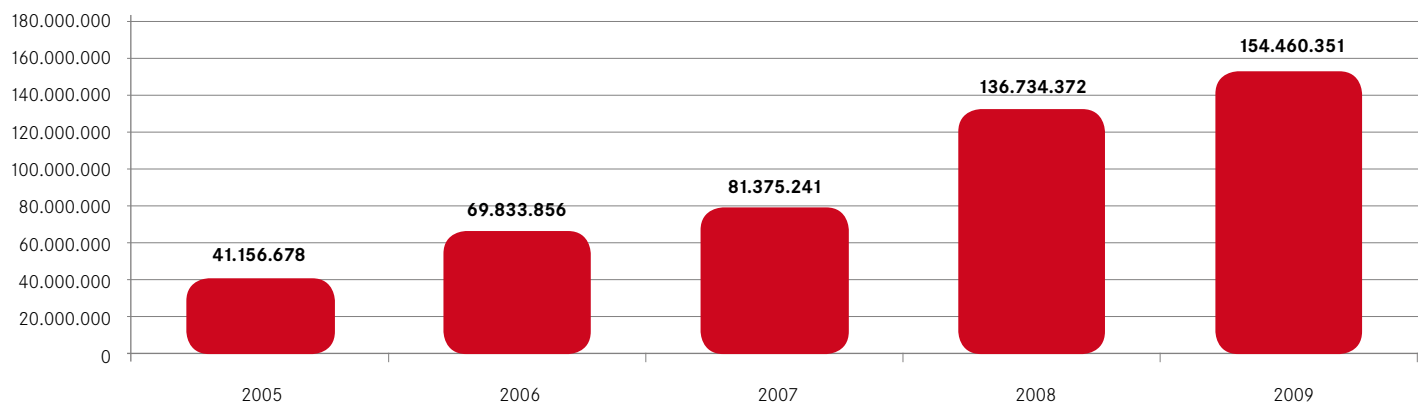
L'activació de serveis basats en mapes digitals, serveis públics geocodificats, repositoris de mitjans i arxius documentals és un exemple d'aquest enfocament, que pot generar uns projectes amb uns beneficis ràpids i un rendiment de la inversió bastant bo i que generen immediatament valor afegit addicional tant per a la ciutadania com per a l'Administració pública.

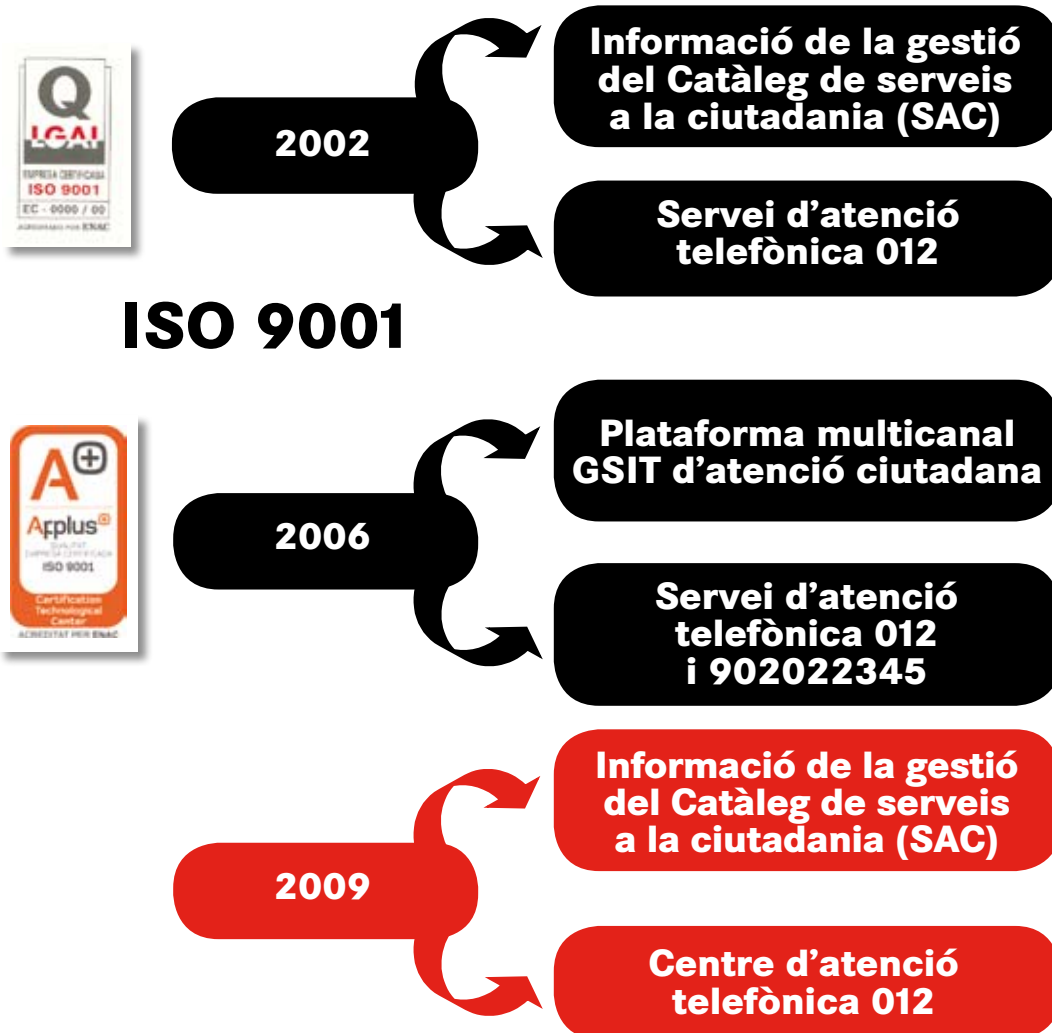
2.4. Sistema de mesura, aconseguir que els objectius tinguin èxit o fracassin

Evolució de visites a gencat (febrer 2005 – agost 2010)



Evolució de visites a gencat (2005-2009)



Nivell de qualitat del servei

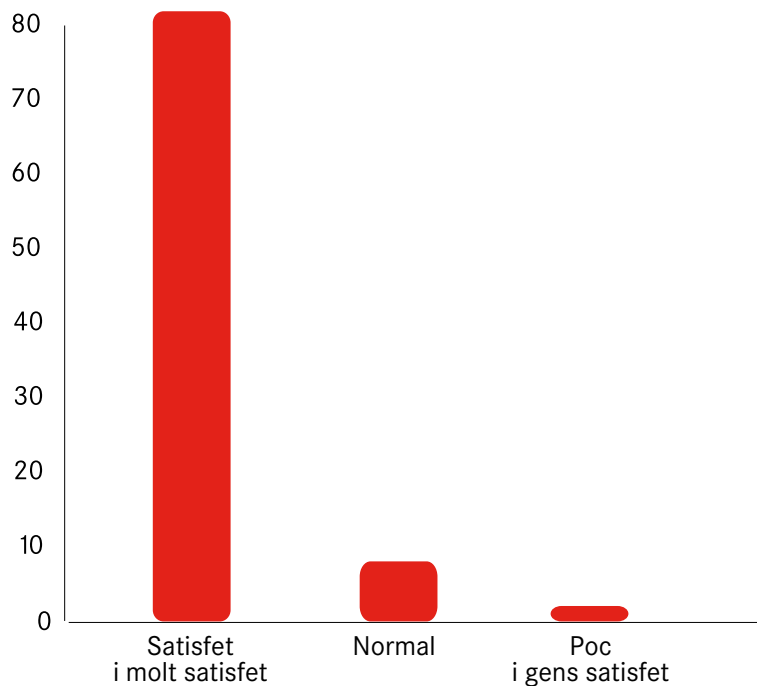
Satisfacció ciutadana

El model C3Cat té el suport d'un sistema de mesura acurat dissenyat per controlar les operacions i l'evolució de tots els canals i serveis disponibles (telèfon d'atenció ciutadana 012, portals web integrats dintre de gencat.cat, oficines presencials i publicacions).

El mesurament continu que fan les eines analítiques de l'ús de la prestació de serveis d'Internet es complementa amb una supervisió acurada dels paràmetres rellevants del Centre de Contacte, incloent l'anàlisi periòdica de la qualitat i del mercat i la valoració dels serveis oferts per part de la ciutadania.

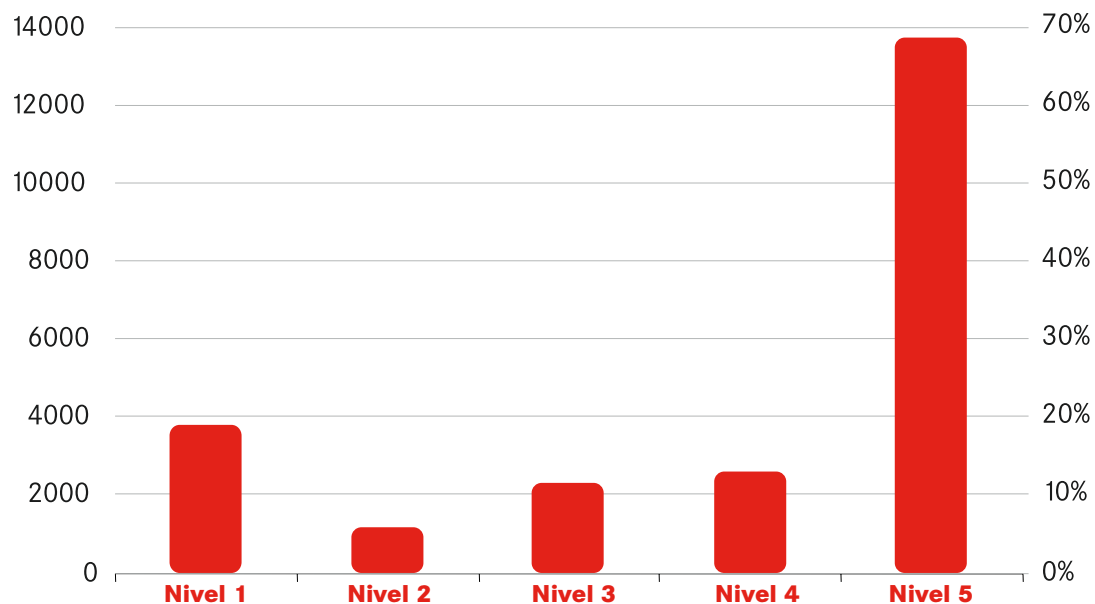
Més del 90% dels usuaris del telèfon 012 avalua de forma positiva aquest servei.

nota mitjana d'avaluació: 8,4 / 10 (2009)



Servei telefònic 012: enquesta de satisfacció ciutadana 2009

Nivell de satisfacció per RVI (resposta de veu interactiva)
 nota mitjana d'avaluació: 4,57 / 5 (Juny 2010)



Avaluació entre 1 (dolenta) i 5 (bona)

El 19% de les avaluacions al nivell 1 (3% del total) corresponen a serveis externs com el 1004, el 18000, etc.

...alguns resultats....

Els resultats principals de l'aplicació de la metodologia C3Cat es poden resumir segons quatre conseqüències importants:

:: Les interaccions entre la ciutadania i l'Administració pública han augmentat en un ordre de magnitud (tenint en compte que el nombre actual d'interaccions ciutadanes és de 142,8 milions a l'any. Això representa un augment comparatiu del 350% des de l'any 2005).

:: El cost unitari de construcció i desplegament de serveis nous s'ha reduït en un 50%.

:: Els costos operatius de l'execució dels serveis s'han reduït en més d'un 50%.

:: El temps d'accés al mercat dels serveis s'ha reduït en més d'un 50%.

Altres indicadors addicionals són els següents:

:: Les visites al portal web van augmentar un 13% l'últim any i van arribar als 154 milions de visites a l'any (2009), la qual cosa representa un creixement acumulat del 275% des de 2005, en una constel·lació de webs composta per 346 webs integrades i 1,5 milions de documents disponibles (el 8è. lloc web més visitat de Catalunya).

:: Centre de Contacte (012): 2,9 milions de trucades (2009) amb un índex de valoració alt de 8,4 sobre 10.

:: Atenció telefònica automatitzada capaç de fer front a la necessitat de suport per a campanyes específiques (activitats d'estiu: 60.000 persones/any; subvencions familiars: 200.000 persones/any; condicions del trànsit: 20.000 SMS/any).

:: Ús massiu dels canals de comunicació: més de 5,5 milions d'RSS servits, 5 milions de butlletins informatius, audiència en hora punta a la televisió catalana (20% de quota de pantalla) per a la campanya dels serveis 012/gencat, revista *InfoCatalunya* (que inclou una versió multimèdia) enviada a les famílies.

:: Creixement exponencial de les comunitats de pràctica en el projecte e-Catalunya; s'ha passat dels 5.000 usuaris i les 250 CdP (2007) als 22.964 usuaris i les 1.788 CdP (2010).

:: Nombre d'usuaris incorporats en el portal de serveis i procediments gencat: 153.000 ciutadans i 16.000 companyies.

:: Augment en el nombre de serveis transaccionals executats: més de 5 milions de procediments en línia a l'any.

Durant aquest dos últims anys, els serveis multicanal més importants que s'han implantat són els següents:

:: Informació i transparència.

:: Validació en línia (web i 012) de la targeta de l'atur per als més de 676.100 ciutadans afectats;

d'aquests, un 35% ha optat pel canal web i un 25% ha optat per l'ús de les opcions del Centre de Contacte (012).

- :: Sistema d'informació centralitzat sobre els recursos del territori amb dades sobre més de 26.000 recursos geocodificats (accés multimèdia des del web, número de telèfon 012 i telèfons mòbils).

- :: Sistema infogràfic amb 23.000 arxius en línia (àudio, imatges, vídeos).

- :: Dades estadístiques elaborades per l'agència catalana que n'és responsable (Idescat) i posades a disposició dels usuaris.

- :: Nou portal de suport per a immigrants (web i 012) disponible en 10 idiomes.

- :: Reutilització dels continguts protegits per drets de propietat intel·lectual amb llicències Creative Commons.

- :: Condicions del trànsit en dispositius mòbils (5012 amb funcionalitats IVR).

- :: Accidents de treball, subsidis familiars, permisos i llicències, accés a recursos educatius.

Transaccionals

- :: Carpeta de salut personal (la primera aplicació de l'historial mèdic electrònic - HME), que arriba al 80% de l'atenció primària i al 20% de l'atenció hospitalària. Aquests serveis s'estan desplegant i s'adrecen a una ciutadania destí de 8 milions de persones.

- :: Arxiu de procediment: accés transparent a través de la CRM institucional a tota la informació disponible per als serveis transaccionals.

Xarxes socials, administració 2.0

- :: e-Catalunya: portal de comunitats de pràctica amb 22.964 usuaris, 1.788 CdP (2010) i 61 llocs web.

Alguns resultats rellevants del C3Cat

- :: Augment de les interaccions del 350% des de l'any 2005.

- :: Disminució del cost unitari de la creació i el desplegament de nous serveis d'un 50%.

- :: Reducció dels costos operacionals del funcionament dels serveis en més d'un 50%.

- :: Reducció del temps d'accés al mercat dels serveis de més d'un 50%.

2.5 Fer front a la complexitat

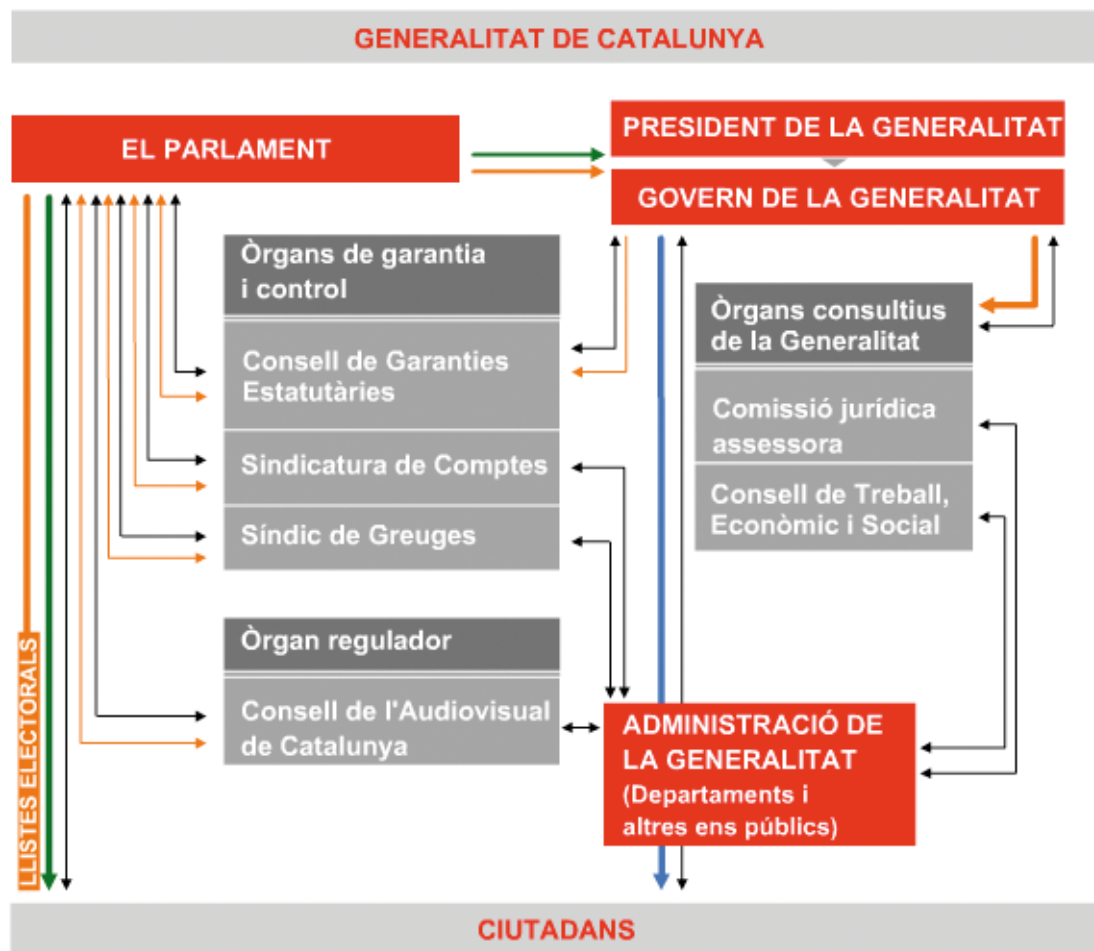
...mapa institucional...

El Govern autonòmic de la Generalitat de Catalunya funciona amb una estructura complexa i diversificada composta per quasi 156.000 funcionaris públics organitzats en 15 departaments, 30 entitats autònomes, 73 empreses públiques i la participació de 65 consorcis públics.

Una organització tan complexa incorpora nivells tant polítics com operatius, amb la qual cosa augmenten les dificultats inherents.

C3Cat ha permès confirmar una manera operativa de superar aquesta complexitat i ha facilitat l'existència d'una dimensió col·laborativa i cooperativa en la qual la necessitat d'una coordinació jeràrquica és mínima.

Al contrari, tots els progressos i totes les instal·lacions de serveis públics desenvolupades es posen a disposició de totes les parts interessades, inclosa la possibilitat de replicar els mecanismes de producció de serveis públics, amb l'única restricció de respectar la norma màgica de posar-ho tot a disposició de tothom (inclosos els coneixements reunits i generats).



- Elecció / Designació
- Legislació, impuls de l'acció política (i control del Govern)
- Regulació, acció administrativa i prestació de serveis públics
- Interrelació

...integrar les qüestions crítiques de la gestió interna: interoperabilitat...

Una part de la complexitat també es correspon amb la necessitat d'integrar dintre del desplegament general de serveis públics nous o millorats les qüestions existents de la gestió interna, que han de seguir la seva evolució específica (normalment sota el reglament públic vigent).

Un component important dintre de la interrelació entre un enfocament centrat en l'atenció ciutadana i les qüestions de la gestió interna és el de la interoperabilitat entre les diferents administracions públiques en tots els nivells possibles (europeu, nacional, regional o local).

En aquest sentit, l'enfocament ha estat doble: tracta tant els reptes derivats de la necessitat de garantir la interoperabilitat interna (entre els diversos components del Govern de la Generalitat de Catalunya) i també la necessitat d'assegurar la interoperabilitat externa per mitjà d'un esforç en xarxa que impliqui les diverses administracions públiques.

En el nivell intern, el desenvolupament d'un "bus de dades integrat" (PICA, la plataforma d'interoperabilitat catalana) ha permès l'existència de dades centralitzades, fet que possibilita simplificar de forma notable molts processos transaccionals.

Aquesta iniciativa, juntament amb la regulació de simplificació administrativa (promoguda per l'Oficina de la Funció Pública i la Modernització de l'Administració), ha tingut com a resultat la transformació corresponent dels processos administratius, fet que redueix la càrrega administrativa tant per als ciutadans com per a les empreses.

En el nivell extern, la creació el 2001 del Consorci de l'Administració Oberta de Catalunya (AOC) va incorporar els sistemes uninominals necessaris per fer front de forma col·laborativa als reptes relacionats amb la interoperabilitat en l'àmbit local, regional i nacional, per mitjà d'un enfocament basat en la coordinació col·laborativa i l'activació de recursos optimitzats.

...l'escala importa...

Tal com ja s'ha comentat, la metodologia C3Cat és el resultat d'una implantació pragmàtica de serveis públics amb uns aspectes molt exigents on l'escala importa. No només es tracta de prestar més de mil serveis públics diferents a 7,4 milions de ciutadans, sinó també de fer-ho des de dintre d'una organització molt complexa i àmplia. L'escala també es reflecteix en el nivell d'ús (milions de trucades telefòniques i accessos a Internet) i en el nombre de projectes de desenvolupament concurrents. El mateix exercici sota unes condicions menys exigents hauria estat clarament un altre projecte.

L'escala és també una font fonamental per millorar i guanyar en eficiència i eficàcia, ja que hi ha marge per fer rendible la inversió gràcies a les economies d'escala aplicables.

...recursos tecnològics necessaris...

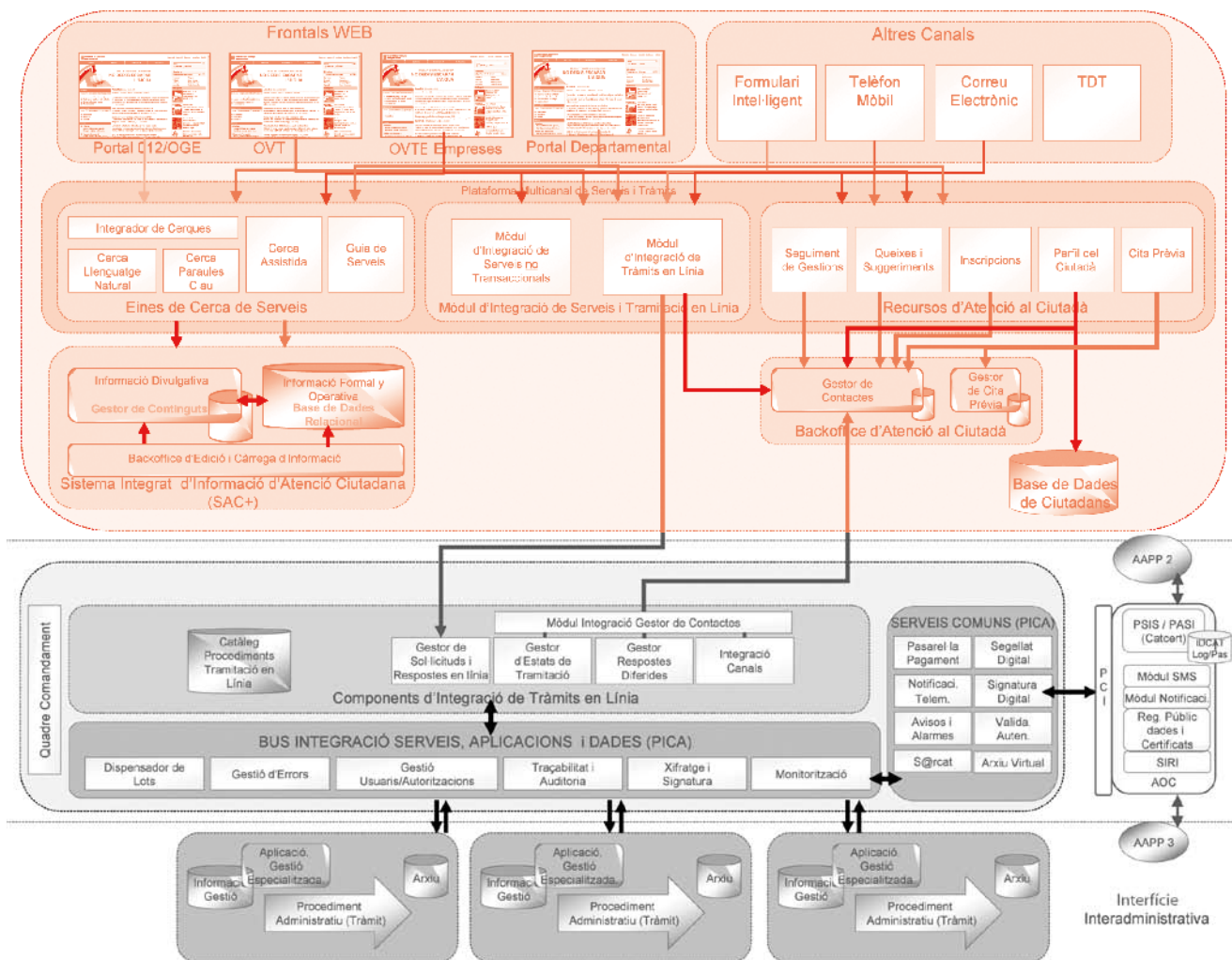
La implantació general de C3Cat només és possible quan hi ha disponibles els recursos tecnològics suficients per a la implantació d'un esforç molt complex i sostingut. El model tecnològic general no només té una complexitat extrema, sinó que també exigeix l'existència de recursos professionals assignats.

...tecnologies de la informació i la comunicació...

Les solucions tecnològiques s'han adoptat tenint en compte aspectes de viabilitat tècnica, flexibilitat i escalabilitat, que són de gran importància per poder garantir la seva evolució futura i la seva capacitat de fer front a projectes futurs summament exigents i difícils de serveis i funcionalitats nous o millorats.

La solució tecnològica es pot descriure en termes de gestió externa, gestió intermèdia i gestió interna.

Elements de la gestió externa de l'atenció ciutadana



Elements de programari intermediari i gestió interna

2.6 Estratègia de comunicació

...comunicació al consumidor...

Una dimensió important de la metodologia C3Cat és l'estratègia de comunicació adoptada, més propera a una estratègia destinada a consumidors que a una comunicació tipus institucional típica d'una administració pública.

El servei ofert es basa en el grau de personalització i adaptació més alt possible del “moment de contacte”, i com a tal ha d'incorporar unes certes dimensions emocionals.

Independentment de si un servei públic és adequat o està ben dissenyat, hi ha la necessitat de fer que aquest servei sigui atractiu i conegut i (en alguns casos) cal despertar desig per utilitzar-lo. Tot i que pot sonar estrany en una dimensió de govern electrònic, es tracta de vendre i no només de comunicar. Cal arribar a la ciutadania fent servir les tècniques de comunicació més apropiades per tal que pugui apreciar el valor afegit generat pels serveis públics innovadors en benefici seu. L'ús d'anuncis de televisió, missatges de ràdio i campanyes de comunicació de masses en els mitjans de comunicació és, doncs, un dels components principals a l'hora de desplegar els serveis públics. Cal incorporar el seu pressupost en la inversió necessària per implantar satisfactòriament aquests serveis.

...aprofitar les interaccions, la prestació de serveis com a mecanisme de suport...

Les millors oportunitats per transmetre missatges de comunicació i per activar les campanyes de divulgació són els moments en què es fan servir aquests serveis o s'hi accedeix. Per aquesta mateixa raó, els “moments de contacte” també ofereixen la millor oportunitat per entendre les necessitats de la ciutadania i per recollir idees i necessitats de serveis nous o millorats.

Com a conseqüència, els mecanismes de prestació dels serveis públics desenvolupats també haurien de tenir cabuda per a la transferència de campanyes de comunicació directa o transversal.

InfoCatalunya: publicació gratuïta trimestral de serveis públics distribuïda a totes les llars



Campanya de TV de productes i serveis C3Cat



Beneficis per a joves



Extensió del període de desocupació



Informació i serveis a la nova Ciutat de la Justícia de Barcelona i l'Hospitalet de Llobregat



Biblioteques: carnet de préstec gratuït que pot ser utilitzat a més de 300 biblioteques públiques



012 servei permanent 24 hores: 012 és la línia d'informació pública on es pot sol·licitar informació i processar procediments



Qualificació vocacional: opcions formatives per a joves sense el títol d'ESO

Emissió continuada en horari de màxima audiència al canal de la televisió pública



Préstecs dirigits a persones joves que busquin pis



Informació sobre assumptes relacionats amb la feina



Serveis d'informació telefònica i web sobre la pandèmia de grip



Eines d'ajuda contra la crisi: feina, formació ocupacional, capacitats empresarials, préstecs, garanties, assistència...



Beneficis i ajuts per a famílies i infants



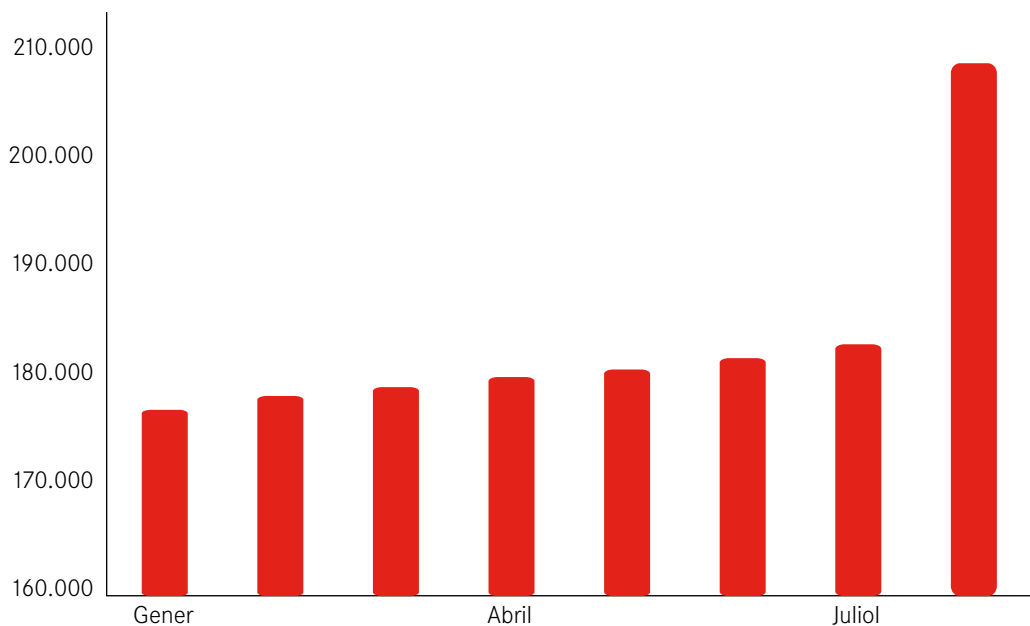
Informació sobre el trànsit al telèfon mòbil

...la venda associada i la venda de valor són possibles...

Una de les característiques d'un enfocament centrat en l'atenció ciutadana és que és una estratègia més proactiva que reactiva. Els "moments de contacte" en què un ciutadà utilitza un servei públic o hi accedeix també permeten oferir o suggerir serveis relacionats o vincular seqüències de serveis més complexos sobre els quals el ciutadà no sempre té la informació necessària.

La incorporació d'aquestes funcionalitats només és possible quan els serveis públics s'han pogut dissenyar i construir tenint en compte el comportament integrat i, en aquest sentit, la disponibilitat de competències de producció millorades configura una altra capa de valor afegit addicional per a la ciutadania i per a l'Administració pública.

Butlletins d'informació gencat enviats per mes (2010)



3

Capítol 3

Joc d'eines de C3Cat

...el concepte del taller C3Cat...

L'enfocament industrialitzat adoptat per a la producció de serveis públics implica la necessitat de posar en marxa la “planta de producció” amb totes les “eines de producció” necessàries, que normalment són tots aquells components de producció que calen per possibilitar la producció de serveis o fer-la més eficient.

Així doncs, C3Cat ha definit l'existència de laboratoris C3Cat, uns tallers que possibiliten la producció i que actuen com a subministradors de la fàbrica de serveis. Totes les necessitats de producció identificades es transfereixen als laboratoris C3Cat per a la seva anàlisi rigorosa, que hauria de donar com a resultat la selecció i l'adopció d'alguna de les alternatives de mercat existents.

En els casos en què no hi ha alternatives, les eines es desenvolupen i es posen a disposició en igualtat de condicions, en la majoria dels casos fent servir programari de codi obert que, al seu torn, també es posa a disposició de tercers en condicions GPL o Creative Commons.

El desenvolupament d'eines per a les quals no s'ha trobat cap alternativa en el mercat ha permès la implantació de conceptes innovadors que s'apliquen a la “planta de producció de serveis públics” principal (el Centre de Serveis Compartit) i a la resta d'implantacions satèl·lit. Quan es desenvolupen eines noves en fàbriques satèl·lit, es transmeten al repositori central per a la seva incorporació i així estan disponibles per a tota la organització.



...components del joc d'eines de C3Cat...



1 Serveis generals d'Internet

- GECO: sistema de gestió de continguts corporatius
- BIG: mitjans corporatius i base de dades d'imatges
- Motor de cerca de gencat: motor de cerca corporatiu basat en Google
- Butlletins d'informació gencat: eina de gestió i enviament de butlletins informatius
- Blocs de gencat: aplicació adaptada basada en Wordpress
- Formularis de gencat: aplicació de recollida de dades en línia



2 Oficina virtual d'atenció al ciutadà

- Sistema d'informació d'atenció ciutadana: base de dades de continguts connectada amb llocs web corporatius i serveis multicanal i integrada en ells
- Base de dades de recursos públics: base de dades sobre escoles, centres de salut, comissaries de policia, poliesportius, etc. de tot Catalunya
- Serveis genèrics: sistema per iniciar procediments, serveis d'identificació i autenticació, cites digitals, carpetes personals de ciutadans i companyies, inscripcions, centre de contacte, notificacions, comentaris dels usuaris i formularis de queixa



3 Mobilitzar avaluadors i donar-los suport

- e-Catalunya: plataforma de col·laboració per a comunitats de pràctica (CdP)
- GECOpedia: consells i trucs per a la gestió de continguts
- Servei d'assistència intern de GECO: informació, tarifació de serveis i llista de correu
- Centre de suport de gencat: marcador per a treballs en curs



4 Sistema de mesura i eines de mesura de la qualitat

- Anàlisi de gencat
- Intel·ligència empresarial de gencat
- Eina d'intel·ligència empresarial del centre d'atenció telefònica
- Alertes del trànsit del web i incidències del centre d'atenció telefònica



5 Serveis de telefonia

- Centre d'atenció telefònica 012:
- Missatge gravat
- ACD (distribuïdor automàtic de trucades)
- CTI (integració de telefonia i informàtica)
- TTS (text a parla)
- IVR (resposta de veu interactiva)
- Serveis d'operador personalitzat
- Sistema de trucades de registre i qualitat
- Serveis mòbils: SMS i base de dades d'integració



6 Cartografia:

- Guies de carrers de Catalunya, imatges per satèl·lit i escalat de mapes

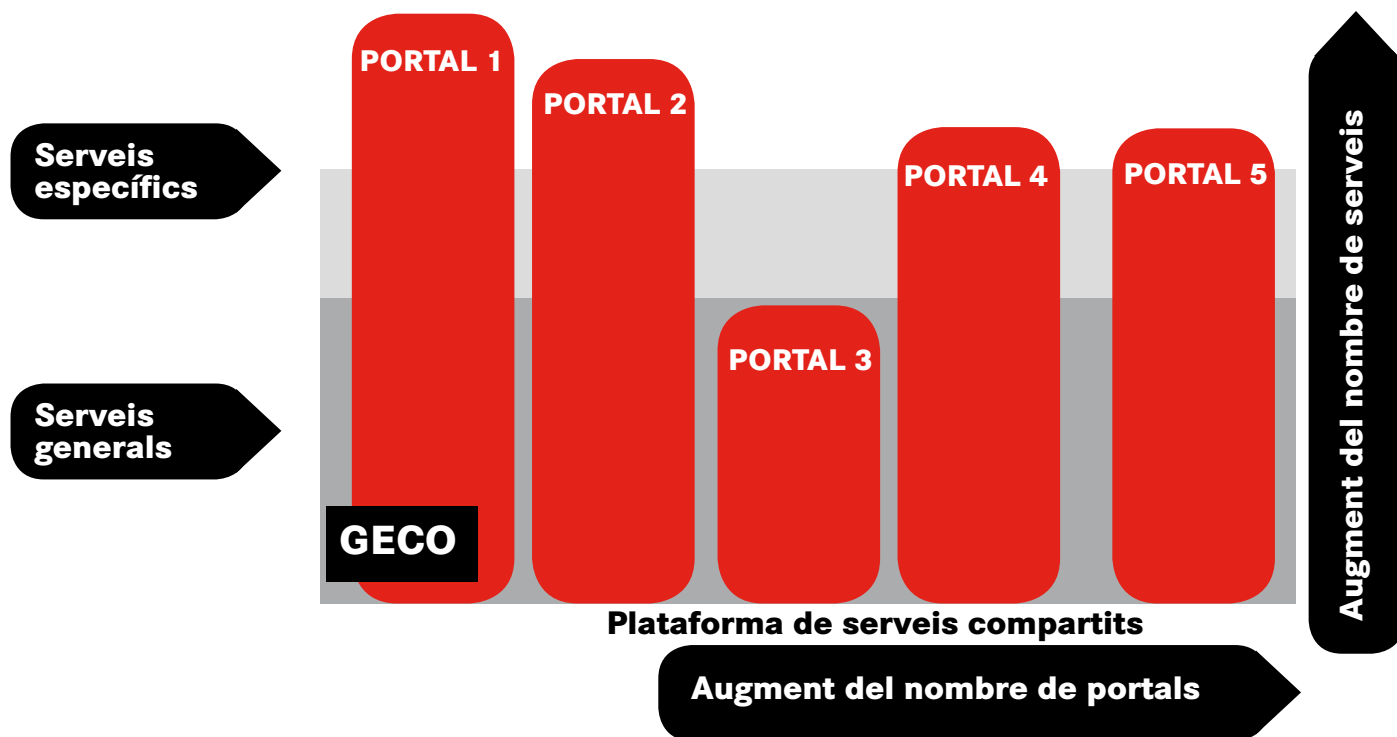


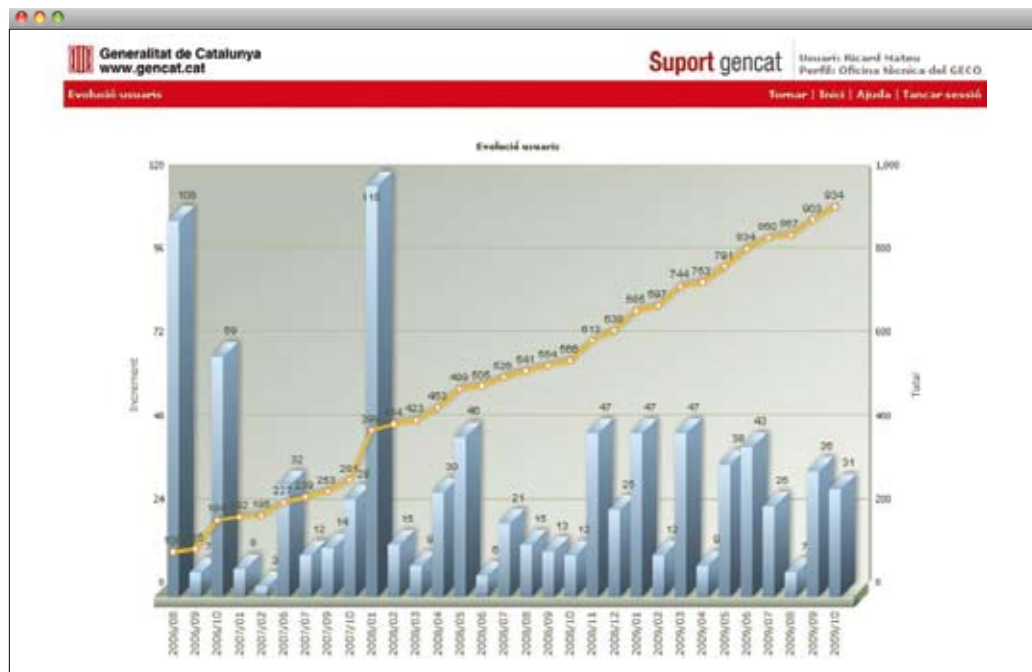
7 Serveis nous (fase de proves)

- T - Govern (serveis de TDT)
- gencat 3D (plataforma de simulació oberta)

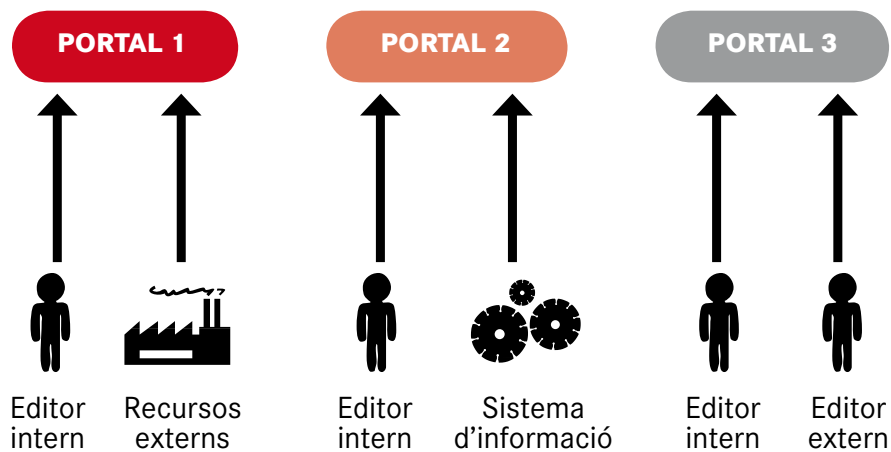
3.1 Serveis generals d'Internet

Geco: sistema de gestió de continguts corporatius

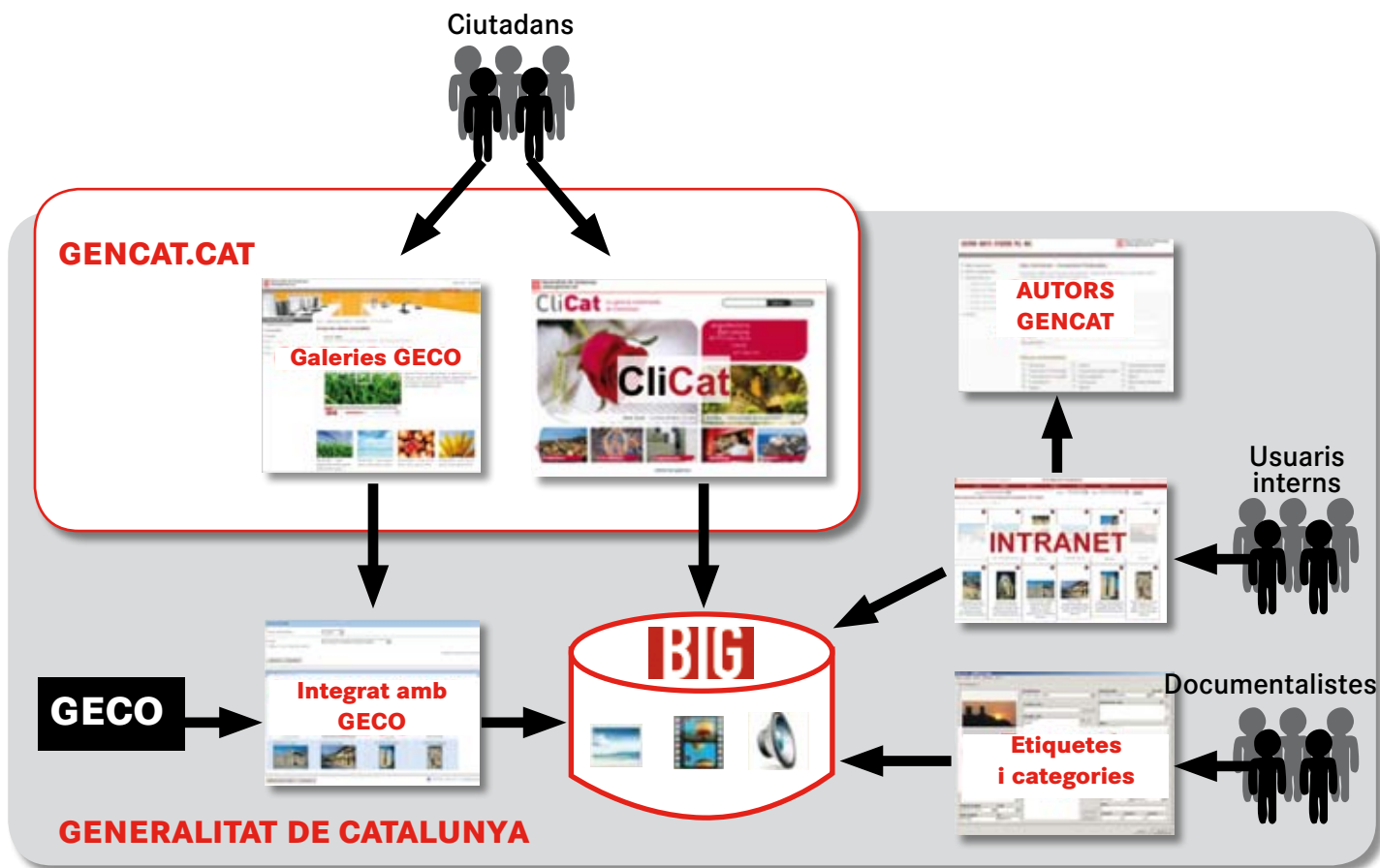




Node central de gestió de continguts



BIG: mitjans corporatius
i base de dades d'imatges



BIG Banc iconogràfic de la Generalitat de Catalunya

D.G.Atenció Ciutadana

Miquel Torregrossa | Tancat sessió

Accions: **Cerca** | **Albuns** | **Vistes** | **Afegir** | **Accions** | **Expos**

Cerca: Totes les paraules | Tipus: Tots els tipus | Data: No hi ha restriccions |

Està explorant l'àlbum "D.G.Atenció Ciutadana" (147 files)

[1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9] [Anterior | Següent]



Vista prèvia de 000001214.jpg

[Anterior | Següent]

Catàleg

Classificació: Turisme, llocs i paisatges
Paraules clau: pedra, vila, castell
Categoria: Toponímia, Vilatorrada, Romànic
Data original: 2004
Data catalogació: 25/06/2007

Autor

Responsable: D.G.Atenció Ciutadana
Ús Web: Sí
Restriccions d'ús: Sí
Autor: Francisco Sánchez
Drets d'autor:
Data caducitat:

Localització

Localitat: Verdú
Municipi: Verdú
Comarca: Urgell
Província: Lleida
Comunitat autònoma: Catalunya
País: Espanya
Àrea:
Coordenades X Y Z:

Mida: 1078.53 Kb



Vista prèvia de 000002985.flv

Catàleg

Classificació: Natura
Paraules clau: Catalunya des de l'aire, parc natural, aiguamolls, fauna, vegetació, d'Interès Natural (PEIN)
Categoria: Toponímia, Infraestructures, Aiguamolls de l'Empordà, Parc Nat. dels Aiguamolls de l'Empordà, D. G. Atenció Ciutadana, A6 Natura
Data original: 2006
Data catalogació: 11/02/2006

Autor

Responsable: D.G.Atenció Ciutadana
Ús Web: Sí
Restriccions d'ús: Sí
Autor:
Drets d'autor:
Data caducitat:

Localització

Localitat:
Municipi:
Comarca: Alt Empordà
Província: Girona
Comunitat autònoma:
País:
Àrea:
Coordenades X Y Z:

Altres

Format d'origen: Video (Flash)
lloc original: parc_natural_aiguamolls_emporda@070404_171216_6261.flv
Mida:

Video general del Parc Natural dels Aiguamolls de l'Empordà (Alt Empordà). Crèdits: Generalitat de Catalunya, CCMA

Col·leccions

La galeria multimèdia de Catalunya

Natura

Equipaments

Poblacions

Iniciatives

P.M. UNESCO

Innovadors

Paisatges

Romànic

Modernisme

Sant Jordi

El Palau

La Diada

B/N

Organismes

Logs

Galeria Sant Jordi

Propietats

Continguts

Ordenació de continguts

Català

Veure la ordenació del entorn previsualització.

Col·leccions

La galeria multimèdia de Catalunya

Natura

Equipaments

Poblacions

Iniciatives

P.M. UNESCO

Innovadors

Paisatges

Romànic

Modernisme

Sant Jordi

El Palau

La Diada

B/N

Organismes

Logs

Coleccio La galeria multimèdia de Catalunya

Propietats

Galeries

Gestió de Paraules Clau

Català

Nom

La galeria multimèdia de Catalunya

Identificador

fdebd9da-c0d4-449c-b014-91a8ae49759d

Descripció

La galeria multimèdia de Catalunya

Logo

CliCat

Selecciona

Ordre galeries

Natura	Parcs naturals, flora i fauna
Equipaments	Nous equipaments i infraestructures
Poblacions	Ciutats i pobles de Catalunya
Iniciatives	Una societat dinàmica
P.M. UNESCO	Patrimoni mundial UNESCO
Innovadors	"Made in Catalunya" (sèrie de TV3)
Paisatges	Contrades de Catalunya

Enviar un arxiu multimèdia

Aquesta opció li permetrà enviar un arxiu multimèdia en format FLV, RM, MPEG, AVI, MOV, WMA i MP4.

Títol

Fitxer local

Vídeo

Examinar

Pujar vídeo

Cancel·lar pujada

Generalitat de Catalunya
www.gencat.cat

16.06.2008 / Administrador general / Desconnectar

Panel de control

Nou contracte

Administració

- » Gestió de contractes
- » Gestió d'organismes
- » Gestió d'usuari
- » Gestió d'autors
- » Gestió de paràmetres
- » Canvi de contrasenya
- » Gestió de logs

gencatAUTORS

Panel informatiu

Aquesta pàgina informa dels contractes pendents de signar i avisa d'aquells pròxims a caducar o ja caducats.

Nous contractes:

Nº contracte	Descripció			
DPEDU-0000000018		☒	☒	☒
DPCMC-0000000017	Tot tipus material i media amb relació a l'estany de Banyoles	☒	☒	☒
DAAAR-0000000016	Fotografies de les oliveres de Tarragona	☒	☒	☒
DASOC-0000000015	Imatges del museu d'història de Barcelona	☒	☒	☒
DHAHA-0000000014	Plànols de la ciutat de Barcelona	☒	☒	☒
DSALU-0000000013	Dibuixos de prova	☒	☒	☒
DPCMC-0000000007	Mapes de la comarca de l'Alt Empordà	☒	☒	☒

Contractes

No s'han trobat

Legend

- Dret d'informació
- Dret de propietat
- Dret de propietat
- Dret de propietat
- Dret de propietat
- ✓ Consultar
- ✗ Renovar

Rodes de premsa - Sala de premsa

Compartir a Facebook Twitter YouTube



03-11-2009 Roda de premsa del Govern a càrrec del conseller de Medi Ambient...



27-10-2009 Signatura del conveni de col·laboració entre la Generalitat i l'Institut d'Interpretació de la Natura...



27-10-2009 Roda de premsa del Govern a càrrec del conseller d'Interior...



22-10-2009 El vicepresident del Govern iura el XXX Premi Internacional de la Pau...



21-10-2009 Conferència de premsa del conseller d'Educació, Ernest Maragall, sobre el governament...



20-10-2009 Roda de premsa del Govern a càrrec del conseller de Medi Ambient...



16-10-2009 El president Montilla presideix la signatura del Pacte Nacional per les infraestructures...



15-10-2009 Decleració institucional del president per denunciar la nul·litat de la llei de l'11 de setembre...



14-10-2009 Lliurament del Premi Nacional de Comunicació 2009...



13-10-2009 Roda de premsa del Govern a càrrec del president de la Generalitat...



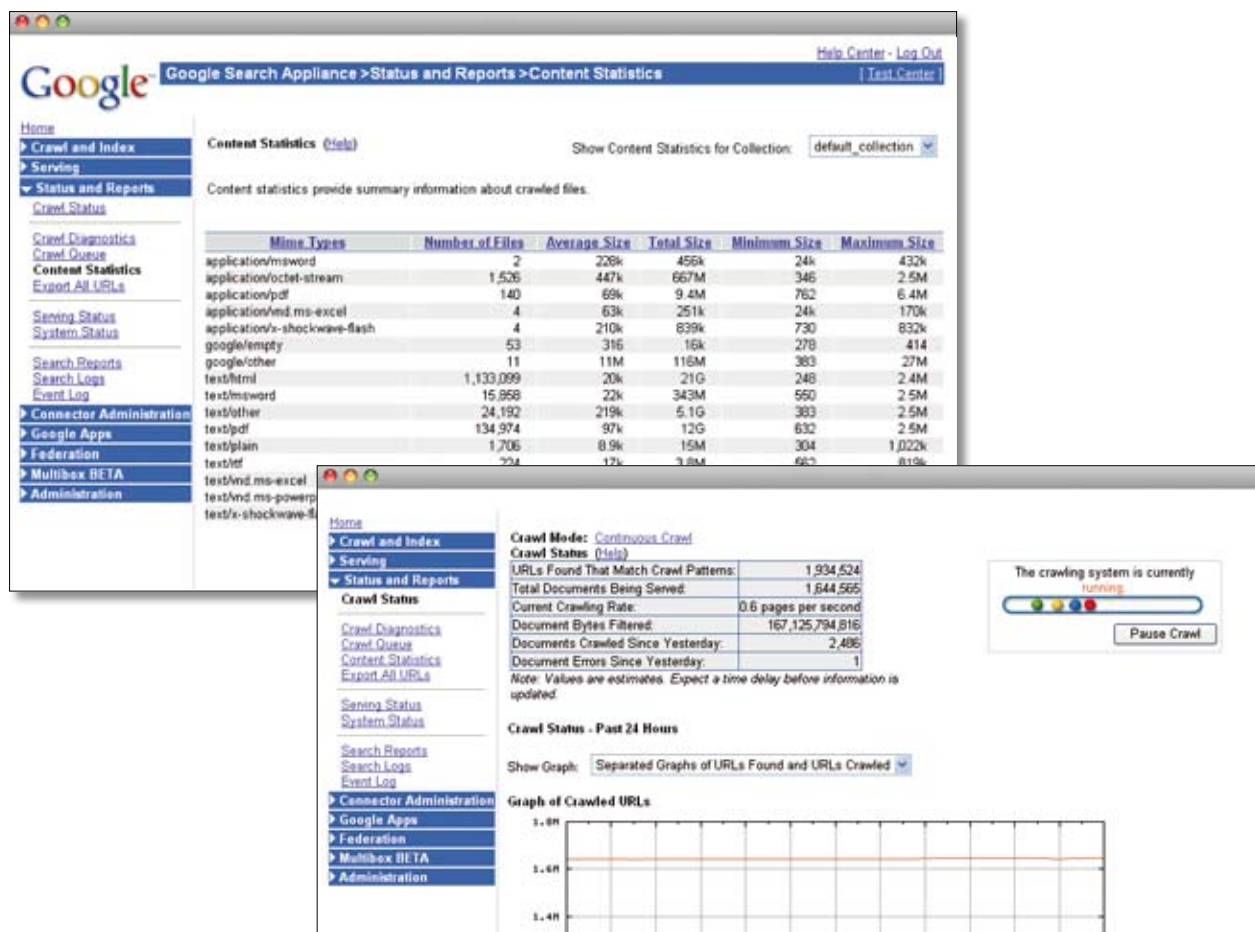
06-10-2009 Roda de premsa del Govern a càrrec del conseller de Medi Ambient...

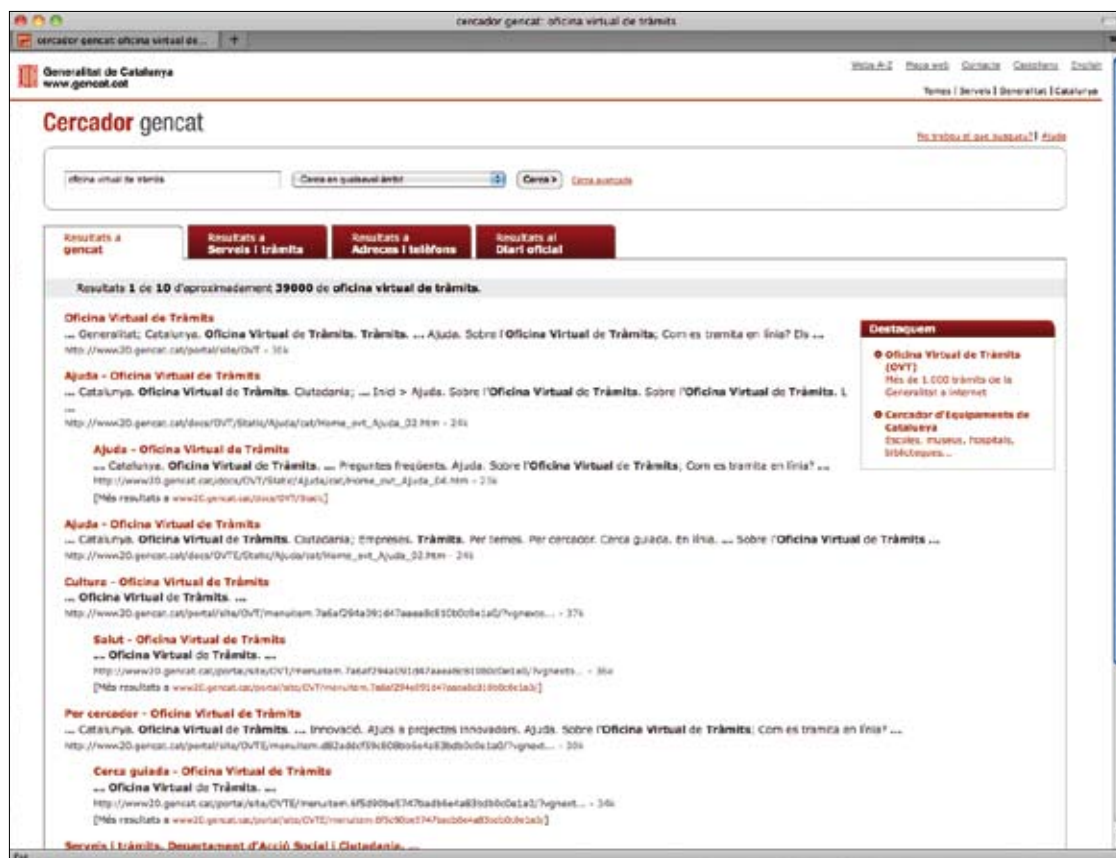


05-10-2009 Roda de premsa per anunciar els guanyadors dels Premis Catalans...

Transferrant dades desde www20.gencat.cat

Motor de cerca de gencat: motor de cerca corporatiu basat en Google





Butlletins d'informació gencat: eina de gestió i enviament de butlletins informatius

Butlletins de gencat

Voleu estar al dia de les notícies i novetats que més us interessin de gencat?

Amb el servei de subscripcions de gencat, podeu rebre diferents butlletins a la vostra bústia de correu o al mòbil. O si ho preferiu, podeu seguir les últimes novetats mitjançant un lector RSS, instal·lar-vos eines que facilitin la cerca o jugar amb els projectes en línia de prova i ajudar-nos a millorar-los.

Butlletins | Mòbils | RSS

Gestioneu en tot moment les vostres subscripcions als butlletins de gencat.

Aquesta eina us permet subscriure-us als butlletins electrònics que vulgueu amb un únic compte de subscripció. Podeu accedir a les vostres dades amb una contrasenya única i revalidar-les o actualitzar-les en qualsevol moment. Introdueixi el vostre correu electrònic i la vostra contrasenya per iniciar sessió.

gencat també us ofereix altres butlletins que funcionen amb sistemes de subscripció diferents. Accediu a **altres butlletins de gencat**.

Administració pública

- Afers Exteriors i Cooperació** *Alta Baixa*
Butlletí que explica la política exterior del Govern de Catalunya.
- Agenda del Govern** *Alta Baixa*
Agenda del Govern de la Generalitat de Catalunya
- Butlletí de la Junta Consultiva de Contractació Administrativa** *Alta Baixa*
Notícies d'interès en matèria de contractació pública.
- Butlletí de Notícies de la Unió Europea** *Alta Baixa*
Butlletí setmanal que inclou informació dels diferents àmbits d'actuació comunitària i, més concretament, la informació completa que generen les institucions comunitàries.
- Butlletí de Participació Ciutadana** *Alta Baixa*
Butlletí de notícies i novetats de la Direcció General de Participació Ciutadana. Es publicaran jornades, cursos, projectes, etc.
- Butlletí eines contra la crisi** *Alta Baixa*
Actualitat sobre les eines per a persones i empreses.
- Butlletí Relacions Institucionals** *Alta Baixa*
El butlletí present, en català i castellà, l'activitat més rellevant del Govern amb el Parlament, les comunitats i altres institucions.
- e-Observatori** *Alta Baixa*
La Direcció General de Relacions Institucionals edita, actualitza i publica l'Observatori de la transparència i la qualitat de l'administració pública.
- Informatiu Publicacions de la Generalitat**
Aquest butlletí té com a objectiu informar sobre les novetats editorials de la Generalitat.
- Infoseu** *Alta Baixa*
Butlletí informatiu sobre el nou edifici de la Generalitat.
- Notes de Premsa** *Alta Baixa*
Notes de Premsa del Govern de la Generalitat de Catalunya.

Iniciar sessió

Adreça de correu:

Contrasenya:

Crear un compte [Formulari de subscripció](#)

[Ajuda](#)

Per què m'hi he de subscriure?

gencat es veu assegurat que els serveis personalitzats només es presten a persones que ho han sol·licitat voluntàriament. És per això que requereix emplenar un formulari i fer servir una contrasenya personal. Els usuaris registrats poden així gestionar el seu compte personalment i comprovar o modificar les subscripcions.

Butlletins | Mòbils | RSS

Gestioneu en tot moment les vostres subscripcions als butlletins de gencat.

Aquesta eina us permet subscriure-us als butlletins electrònics que vulgueu amb un únic compte de subscripció. Podeu accedir a les vostres dades amb una contrasenya única i revalidar-les o actualitzar-les en qualsevol moment. Introdueixi el vostre correu electrònic i la vostra contrasenya per iniciar sessió.

gencat també us ofereix altres butlletins que funcionen amb sistemes de subscripció diferents. Accediu a **altres butlletins de gencat**.

Administració pública

- Agenda del Govern** *Alta Baixa*
Agenda del Govern de la Generalitat de Catalunya
- Butlletí sobre la sessió plenària del Comitè de les Regions** *Alta Baixa*
Butlletí que s'edita amb motiu de la celebració de la sessió plenària de l'organisme que representa la Unió Europea.
- Notes de Premsa** *Alta Baixa*
Notes de Premsa del Govern de la Generalitat de Catalunya
- Secretaria d'Afers Exteriors** *Alta Baixa*
Butlletí que explica la política exterior del Govern català.

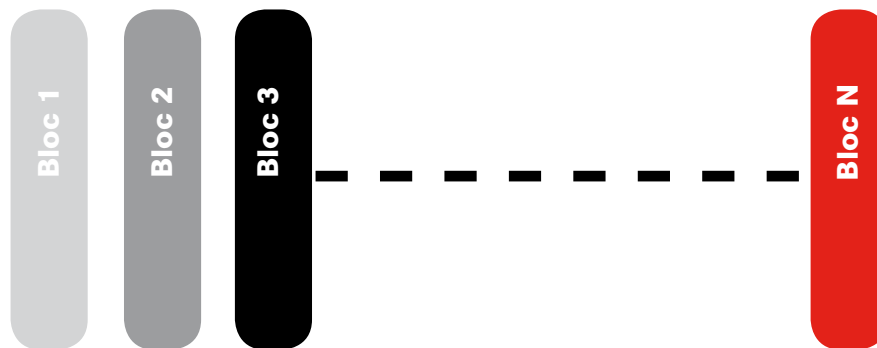
Administració de butlletins

Aquests són els butlletins que administreu.

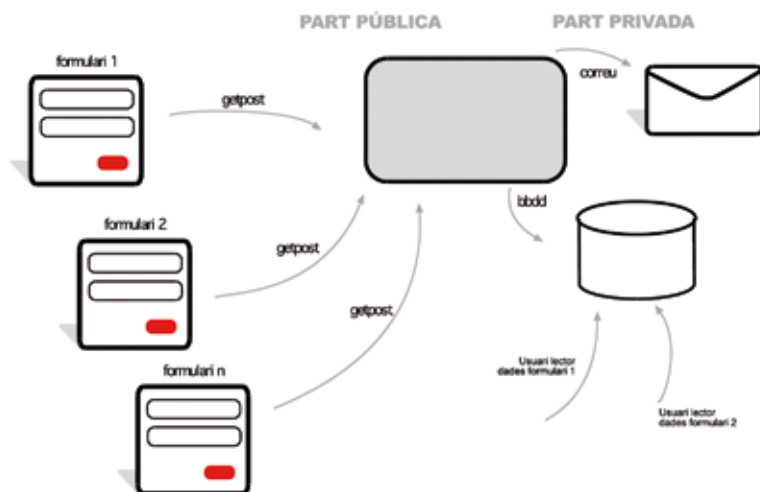
- ☐ **(134348) D P Butlletí de prova 3** (Català) [Més informació](#)
Edita | [Nou enviament](#) | [Llistat d'enviaments](#) | [Subscriptors](#) | [Estadístiques](#) | Butlletí de prova 3
- ☐ **(319027) P Butlletí de proves** (Català) [Més informació](#)
Edita | [Nou enviament](#) | [Llistat d'enviaments](#) | [Subscriptors](#) | [Estadístiques](#) | Butlletí de proves
- ☐ **(457806) P Butlletí GECOpèdia** (Català) [Més informació](#)
Edita | [Nou enviament](#) | [Llistat d'enviaments](#) | [Subscriptors](#) | [Estadístiques](#) | Butlletí de novetats del gestor de continguts corporatiu de la Generalitat de Catalunya, GECO.

Blocs de gencat: aplicació adaptada basada en Wordpress

Com ho fa?



Formularis de gencat: aplicació de recollida de dades en línia



GESTOR DE FORMULARIS

- ▶ Explotació de dades
- ▶ Desconnectar-se

Explotació de dades - Localitzador

Selecció d'un criteri de cerca per trobar el/s registre/s de caràcter "*" per cerques més dinàmiques.

Criteri de cerca

Formulari: *

Data creació:

Des de: fins a:

Resultats

Inici > Generalitat > Estatut d'autonomia de Catalunya 2006 > Sol·licitud d'exemplar

Sol·licitud d'un exemplar gratuït de l'Estatut d'autonomia de Catalunya

Primera edició oficial del text aprovat pels ciutadans de Catalunya en el referèndum del 18 de juny.
160 pàgines, 14,5 x 20,5 cm, amb il·lustració d'Antoni Tàpies a la coberta.

Ompliu el formulari amb les vostres dades i indiqueu en quina llengua el voleu rebre.
Només s'enviarà un exemplar per ciutadà.

Nom	
Cognoms	
Carrer	
Número	
Codi postal	
Població	
País	
En quina llengua:	☒ català ☐ castellà

D'acord amb l'article 5 de la Llei orgànica de protecció de dades de caràcter personal, us informem que les vostres dades seran tractades en un fitxer automatitzat, la finalitat del qual és la de proporcionar-vos l'exemplar que heu sol·licitat.

 Generalitat de Catalunya
www.gencat.cat

+ Temàtiques de les píndoles de formació GeCo

Tots els camps són obligatoris

Dades de contacte

Departament	Presidència
Organisme/Unitat	
Nom i cognoms	
e-mail	

Temàtiques de formació proposades

Selecioneu les que poden ser del vostre interès o proposeu les que vosaltres considereu oportunes.

- ☐ Configuració de Feeds Rss
- ☐ Utilització de les noves funcionalitats de vídeos
- ☐ Introducció al GeCo i al GECODESK per nous i/o futurs usuaris
- ☐ Configuració i publicació de canals
- ☐ Configuració de Butlletins
- ☐ Optimització de les tasques de gestió i permisos d'accés utilitzant llistes automàtiques de continguts

Altres propostes:
Especificar:

3.2 Oficina virtual d'atenció al ciutadà

Sistema d'informació d'atenció ciutadana:
base de dades de continguts connectada
amb llocs web corporatius i serveis multicanal
i integrada en ells

Generalitat de Catalunya
www.gencat.cat

Web: A-2 Mapa web Contada

Temes Serveis Generalitat Catalunya

- Catàleg de Serveis

Destaquem

- » Títol de família nombrosa
- » Ajuts per a la rehabilitació d'habitatges
- » Creació d'una societat limitada nova empresa (SLNE)
- » Subvencions per a la inserció laboral de les persones acollides a la renda mínima d'inserció
- » Subvencions per a la realització d'accions de formació en empreses amb compromís de contractació adreçades a treballadors en situació d'atur
- » Prestacions econòmiques i ajuts per a les famílies amb filles i fills a càrrec per a l'any 2007

Catàleg de Serveis per temes
Administració

012
www.gencat.cat

Immobles

- » Compra-venda d'immobles (4)
- » Desnonament (2)
- » Expropiació (2)
- » Habitatges amb protecció oficial (HPO) (23)
- » Habitatges socials (2)
- » Immobles rústics (1)
- » Lloguers (8)
- » Propietat horitzontal (3)
- » Rehabilitació (6)

Temes relacionats: Impost de béns immobles (IBI), Renda, Patrimoni, Vendes judicials.

Immobles - General

Serveis	Tràmits
» certificat de béns » consells de seguretat d'ús i manteniment dels ascensors » consells de seguretat d'ús i manteniment d'extintors d'ús domèstic » consells de seguretat per a instal·lacions de gas » denúncia per incumpliment de les obligacions dels promotors d'habitatges » infraestructures de telecomunicacions als edificis » subvencions per a la realització d'actuacions en matèria d'estalvi i eficiència energètica	

Portal de l'informador

The screenshot shows the 'Portal de l'informador' website. At the top, there's a header with the 'Generalitat de Catalunya' logo and the text 'Portal de l'informador'. Below this, there's a search bar with a 'CERCAR' button and a 'Google' search bar. The main content area is titled 'PRESTACIÓ ECONÒMICA DE CARÀCTER UNIVERSAL PER INFANT A CÀRREC I PER PART, ADOPCIÓ O ACOLLIMENT MÚLTIPLE PER A L'ANY 2008'. It includes a 'Descripció' section with a detailed description of the economic support for families with children under 3 years old, and a 'Tràmit' section with a list of steps to follow. The page is updated as of 12/03/2008.

Generalitat de Catalunya > Crèdits Vila (012-Fin0)

PORTAL DE L'INFORMADOR
SAC. Servei d'Atenció Ciutadana

PORTAL DE L'INFORMADOR Ajudes ? Només a: Cerca avançada

CERCAR ☒ Organismes ☒ Informació

Google **CERCAR**

desconnectar B

Novetats **Index Temàtic** **Més visitats** **Enllaços**

Resultat: Informacions > Tràmit

PRESTACIÓ ECONÒMICA DE CARÀCTER UNIVERSAL PER INFANT A CÀRREC I PER PART, ADOPCIÓ O ACOLLIMENT MÚLTIPLE PER A L'ANY 2008 **Tràmit**

DINS DE TERMINI

Descripció

Taules de quantia de prestació econòmica segons el mes de naixement de l'infant

Qui ho pot demanar?

Termis de la sol·licitud

Com tramitar-ho

Documentació a presentar

Descàrrega de documents

On tramitar-ho?

Resposta de l'administració

Presentació de recursos

Normativa

Versió per imprimir

Notificar canvi

Actualitzat el 12/03/2008

Descripció

Aquestes prestacions estan destinades a famílies amb infants menors de tres anys i famílies nombroses o monoparentals amb nens menors de sis anys i/o per a totes les famílies en les que s'hagi produït un part, una adopció o un acolliment múltiple durant l'any 2008.

El termini per presentar la sol·licitud per a aquest any finalitza el proper 30 de desembre. Excepcionalment, en els casos d'infants nascuts, adoptats o acollits durant el mes de desembre, el termini finalitza el 31 de gener de 2009.

Prestació econòmica de caràcter universal per infant a càrrec:

L'objecte és donar suport econòmic a les famílies amb infants a càrrec menors de 3 anys i a les famílies nombroses o famílies monoparentals amb infants menors de 6 anys per tal de compensar l'esforç que aquestes fan en la cura dels seus fills o filles i de contribuir a millorar el seu benestar.

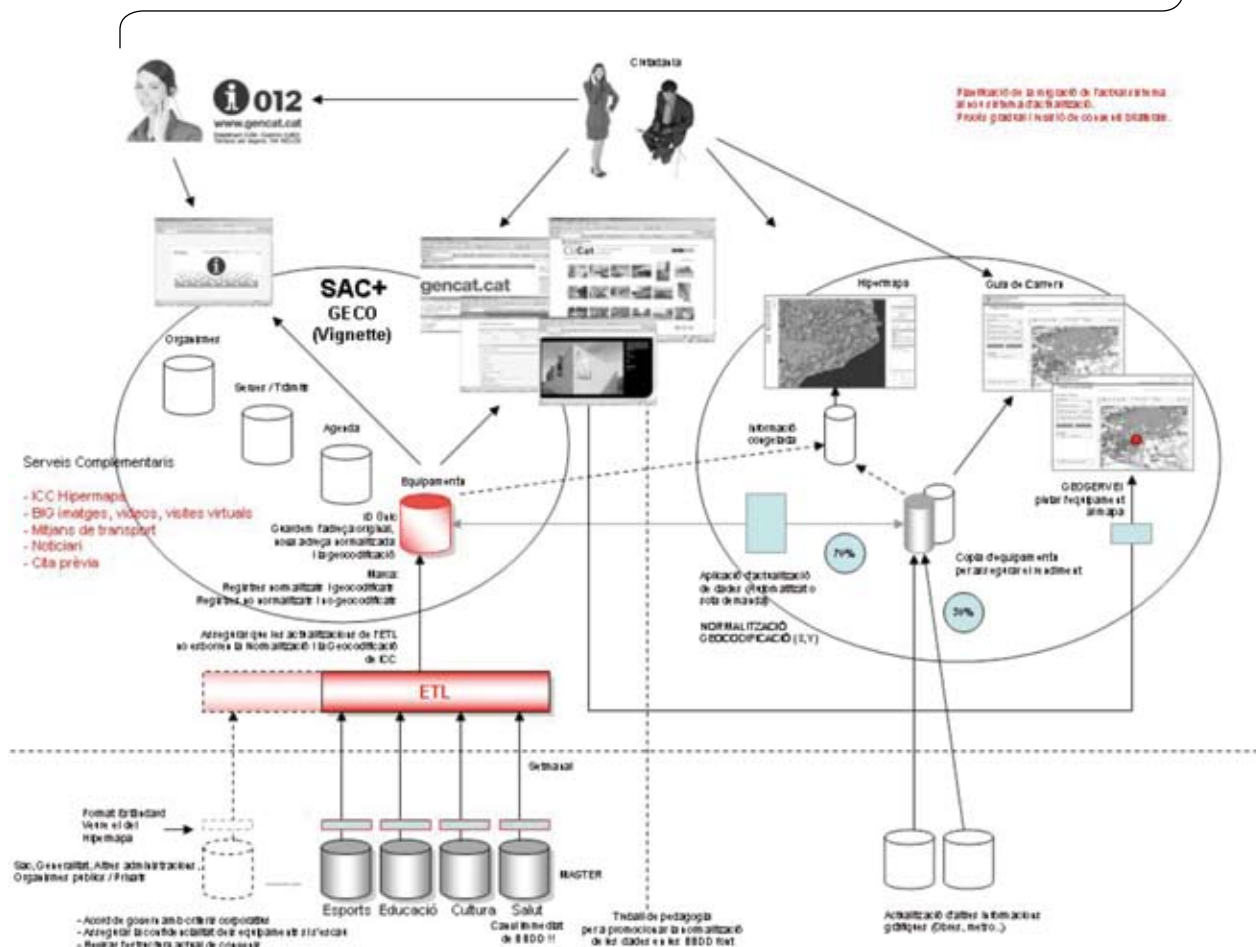
La quantia de la prestació és de:

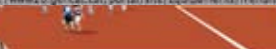
- 638 euros per infant menor de 3 anys
- 745 euros per infant menor de 6 anys, en el cas de famílies nombroses o de famílies monoparentals

En el cas de les famílies amb infants nascuts, adoptats o acollits entre l'1 de gener de 2005 i el 31 de desembre de 2008, i de les famílies nombroses o famílies monoparentals amb infants nascuts, adoptats o acollits entre l'1 de gener de 2002 i el 31 de desembre de 2008, els imports de la prestació econòmica s'atorguen de forma proporcional en funció del mes de naixement de l'infant, d'acord amb les taules de quantia de prestació econòmica que es poden consultar annexes.

Prestació econòmica de caràcter universal per part, adopció o acolliment múltiple

Base de dades de recursos públics: base de dades sobre escoles, centres de salut, comissaries de policia, poliesportius, etc. de tot Catalunya





[Centra resultats al mapa](#)

[Avís legal](#) | [Accessibilitat](#) | [Sobre el web](#) | © Generalitat de Catalunya

http://www20.gencat.cat/portal/site/Equipaments/manutencio.8a06725a2c36caf768940efcb0cbe1a0?__nextoid=55246c0b05374110VprvCM10

[Inici](#) > [Salut](#) > [Centres sanitaris](#) > [Centres d'Atenció Primària \(CAP\)](#) > [CAP Mataró-Centre](#)

CAP Mataró-Centre

Adreça	Carreer Camí Ral, 208-210 08301 Mataró (Maresme) · Guia de Catalunya
Telèfon	93 755 51 90
Correu electrònic	gerencia@cadm.cat
Adreça Web	http://www.cadm.cat

Informacions addicionals

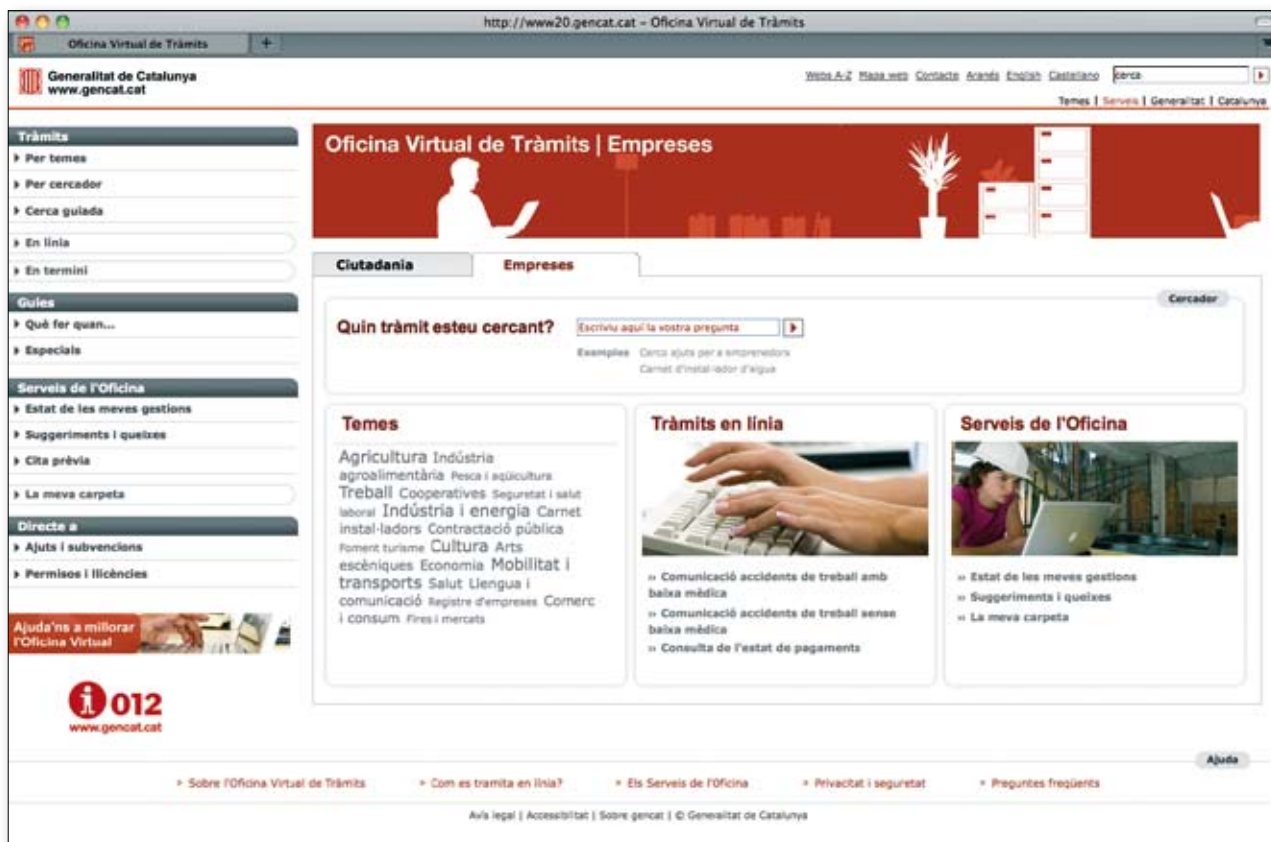
Carrec	Gerent
Gestió	Gestionat pel Consorci Sanitari del Maresme
Horari	Atenció continuada: CAP El Maresme
Nom	Emili Burdoy
Tractament	Sr.



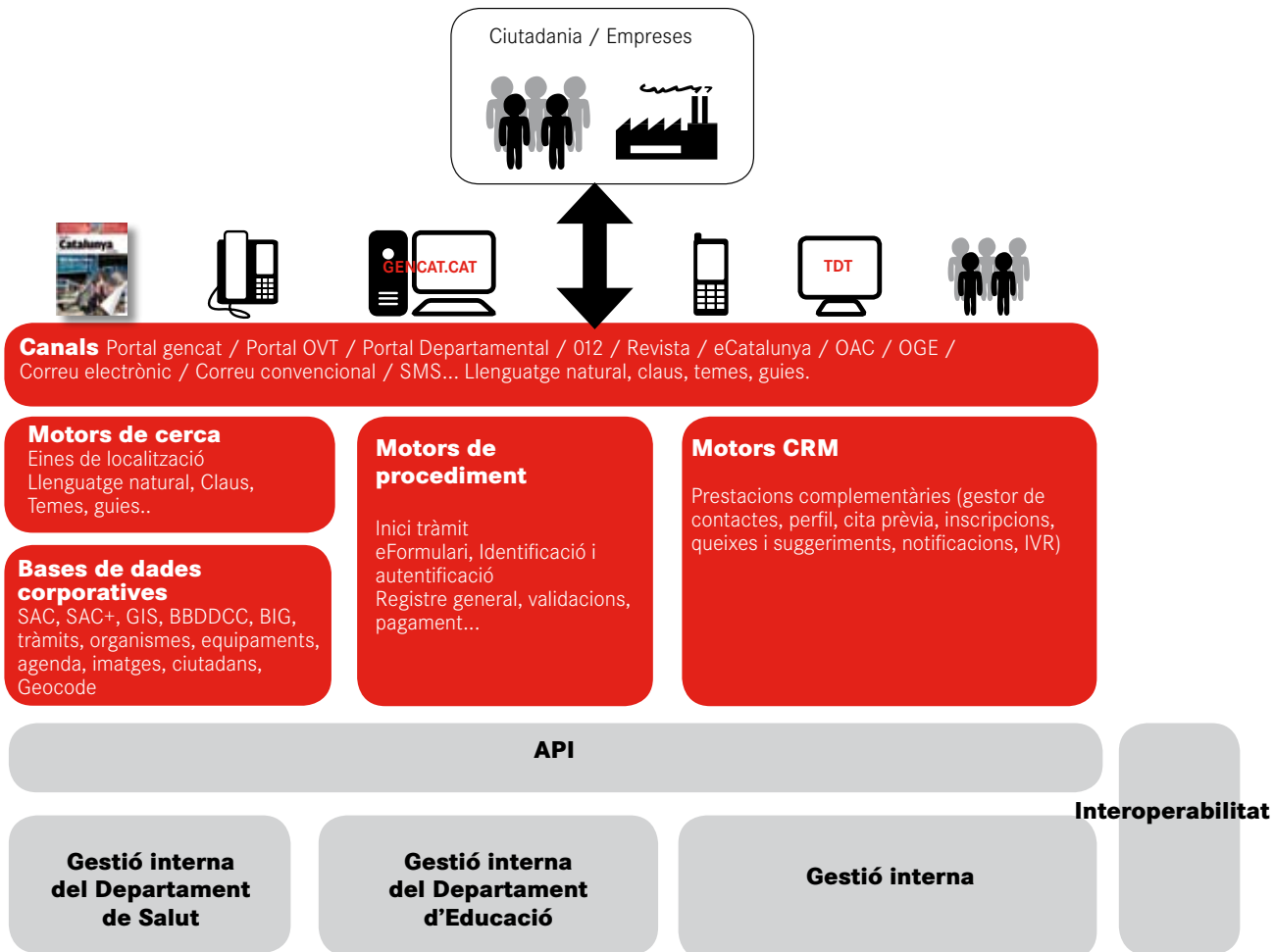
Mapa Satèl·lit Híbrid

[Dades del mapa ©2005 TerraMetrics](#)
[Imatge aèria de 2004](#)
[Mapa de satèl·lit](#)

Serveis genèrics: sistema per iniciar procediments, serveis d'identificació i autenticació, cites digitals, carpetes personals de ciutadans i empreses, inscripcions, centre de contacte, notificacions, comentaris dels usuaris i formularis de queixa

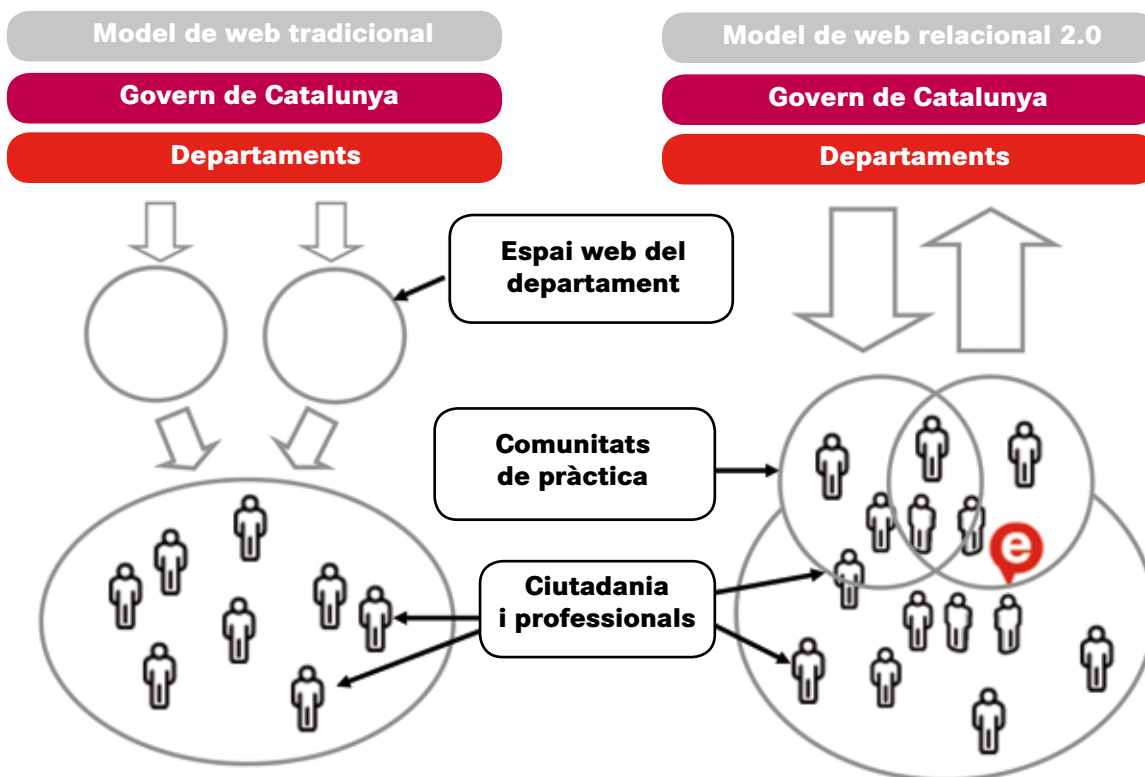


Serveis generals de l'Oficina Virtual d'Atenció Ciutadana



3.3 Mobilitzar avaluadors i donar-los suport

e-Catalunya: plataforma de col·laboració per a comunitats de pràctica (CdP)



Eines internes principals de l'e-Catalunya



Blocs



Emmagatzematge d'arxius



Fòrums



Àlbums de fotos



Wikis



Calendari



Llistes de distribució



Enquestes



El portal demostració de la plataforma e-Catalunya



GECOpèdia: consells i trucs per a la gestió de continguts



Generalitat de Catalunya
www.gencat.cat

Mapa Web Cerca

GECOpèdia

Introducció

- ▶ Què és GECOpèdia?
- ▶ Donem-vos la vostra opinió

Catàleg

- ▶ Formes de presentació
- ▶ Components de presentació
- ▶ Tipus de contingut
- ▶ Widgets
- ▶ Grids
- ▶ Integracions

Eines de suport

- ▶ Manuals d'ús del GECO

Actualitat GECOpèdia Dijous, 11 de juny de 2009
RSS

Resultats de l'enquesta de satisfacció de la pindola de BIG
Els dies 26 i 28 de maig es van impartir dues sessions per a la configuració d'elements multimèdia a GECO, tant pel que fa al seu ús com a la integració amb la solució de BIG gencat. Volem compartir amb tots vosaltres l'opinió dels assistents que van participar en aquesta pindola. (10.06.2009)

Nou servei Suport gencat
L'objectiu principal d'aquest nou servei és poder oferir als usuaris un canal de comunicació i unes eines de suport unificades per a totes les solucions gencat, eliminant així la diversitat de bústies de suport que existeixen actualment. (05.06.2009)

Resultats de l'enquesta relacionada amb la pindola de Formularis
Com sabeu, els dies 12 i 14 de maig es van impartir dues sessions per a la manipulació de Formularis GECO, tant pel que fa al seu ús com a la integració amb la solució de Formularis gencat. Volem compartir amb tots vosaltres l'opinió dels assistents que van participar en aquesta pindola. (27.05.2009)

Preguntes més freqüents
Tots els dubtes més freqüents tenen solució aquí mateix

Opinió sobre GECOpèdia
Feu-nos arribar la vostra opinió, dubtes o suggeriments sobre el portal GECOpèdia

Vídeos d'aprenentatge
Vídeos d'aprenentatge guiats de les funcionalitats més importants

Suport gencat
Eina administrativa i de gestió d'incidències de les solucions gencat

Notes de versió
3.2.1
Notes de la darrera versió de GECO 3.2.1

Servei d'assistència intern de GECO: informació, tarifació de serveis i llista de correu



Usuari : Xavier Casanovas
 Perfil : OTG
 ** USUARI RESOLUTOR **

Detall incidència: 4436
 Tornar | Inici | Tancar sessió

No hi ha arxius relacionats
Imputació hores
Consultes d'aquesta incidència
Vista per impressió

Editar incidència 4436

Entrada per:	Xavier Casanovas	Categoria:	DESENVOLUPAMENT VAP
Reportat per:	Xavier Casanovas IECISA	Tipologia:	MILLORA FUNC. EXISTENT
Projecte extern:	Framework (MPW)	Estat:	OBERTA
Projecte Intern:	Cercador genèric (CGEN)	Prioritat:	ALTA
Data inicial:	12/02/2008 12:57:00	Àmbit:	EVOLUTIU
Última actualització:	27/06/2008 15:24:11		

</

Centre de suport de gencat: marcador per a treballs en curs

Generalitat de Catalunya
www.gencat.cat

Usuari: Ricard Mateu
Perfil: Oficina tècnica del GECO

Menú d'usuari projecte **Turnar** | **Inici** | **Ajuda** | **Tancar sessió**

Calendari GECO **Torns suport N1**

NTR - Suport remot

- Consola NTR
- Ajuda online**

Dedicació

- Gestionar dedicació

Tiquets assignats

- Tiquets assignats oberts
- Tiquets assignats no sancionats
- RES: Ricard Mateu
- ID:

Generació de Tiquets

- Nou tiquet
- Nou tiquet (arxivat)
- Tiquets generats oberts
- Tots els tiquets generats

Cerca global de tiquets

- Cercar
- ID:
- Extensió segons última act.
- Tiquets arxivats última 5 dies
- Indisponibilitat anterior

Indicadors i Retats

- Quadre control 'suport gencat'
- Quadre de control 'GECO'

Alertes de tiquets i projectes

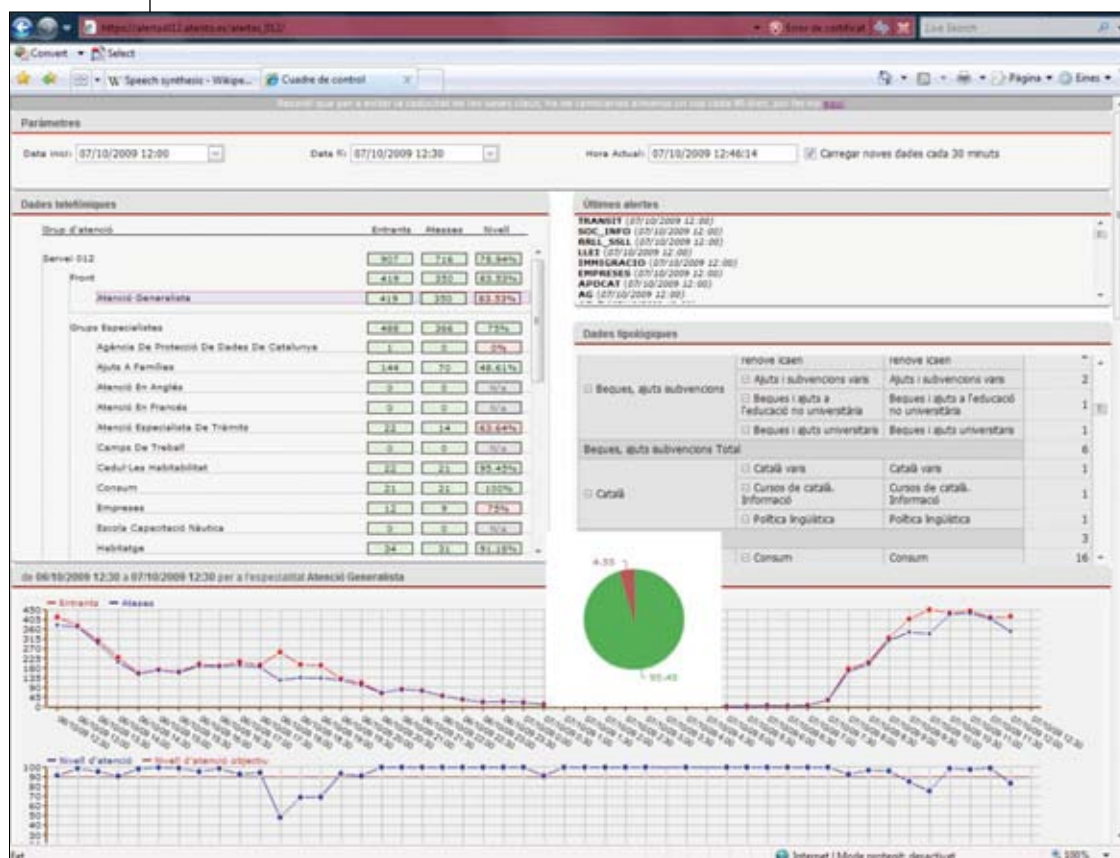
PROJECTES 17 DIES EN SELECCIÓ 18167 - Revisar eliminació de tags web edit pro
PROJECTES 11 DIES EN SELECCIÓ 18177 - Migración de GECO a nueva versión de Vignette

Projectes

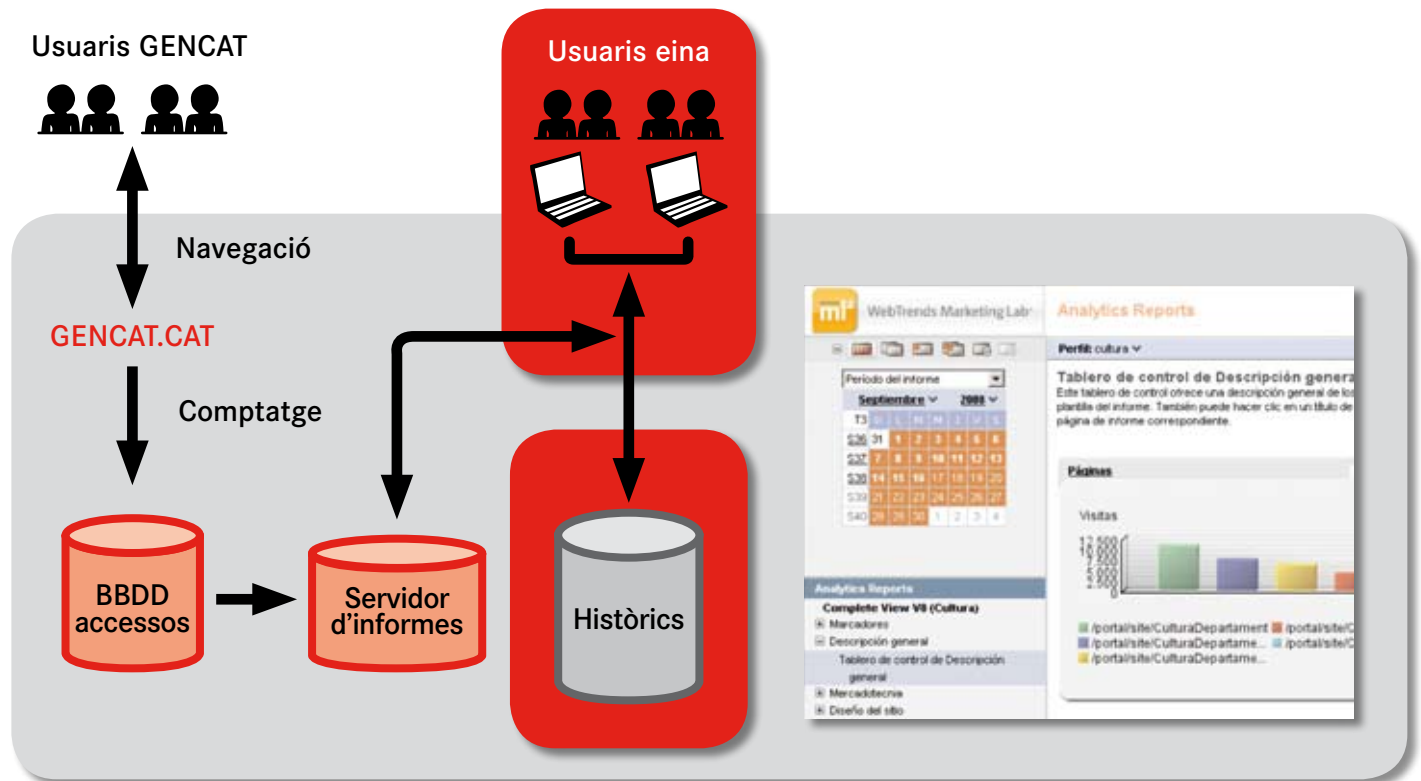
GECO	PROV	DEPT	PREPRO	PRO	TRASPASSOS ACTIUS
ACTIC	Accreditacions III	TEMATIC	EVR	GOV	1.6
AJTC	Admón. Justícia	TEMATIC	CAP	JUS	1.1
DAR	Agricultura i Medi Rural	ORGANISME	EVR	DAAR	1.1
PAS	Ajuda i subvencions	INSTITUCIONAL	FW		1.1
BIS	Banc Enxarxes Gencat	TEMATIC	FW	PRE	1.1
ADE	Bolcat Equipaments	TS	EQU		1.1
PCC	Canal clàssic	TEMATIC	VASS	SALUT	1.1
PCE	Canal Empresa	TEMATIC	FW	IUE	1.1
PPST	Canal Salut	TEMATIC	CAP	SALUT	1.1
PCN	Canàlia	TEMATIC	FW		1.1
PCJA	Comissió Jurídica Assessora	ORGANISME	FW	DCJA	1.1
PCLT	Cultura	ORGANISME	EVR	VASS CUL	1.1
PCBL	Cultura Biblioteques	TEMATIC	EVR	VASS CUL	1.1
PCMS	Cultura Patrimoni	TEMATIC	EVR	VASS CUL	1.1
PCTH	Cultura Temàtic	TEMATIC	EVR	CUL	1.1
PD-DM	Delegació Gov. Madrid	ORGANISME	FW	PRE	1.1
PTFE	Departament de Treball	INSTITUCIONAL	EVR	PRE	1.1
EACOP	DOGC	INSTITUCIONAL	FW	DOP	1.1
EDRAC	Edifici	ORGANISME	CAP	EDR	1.1

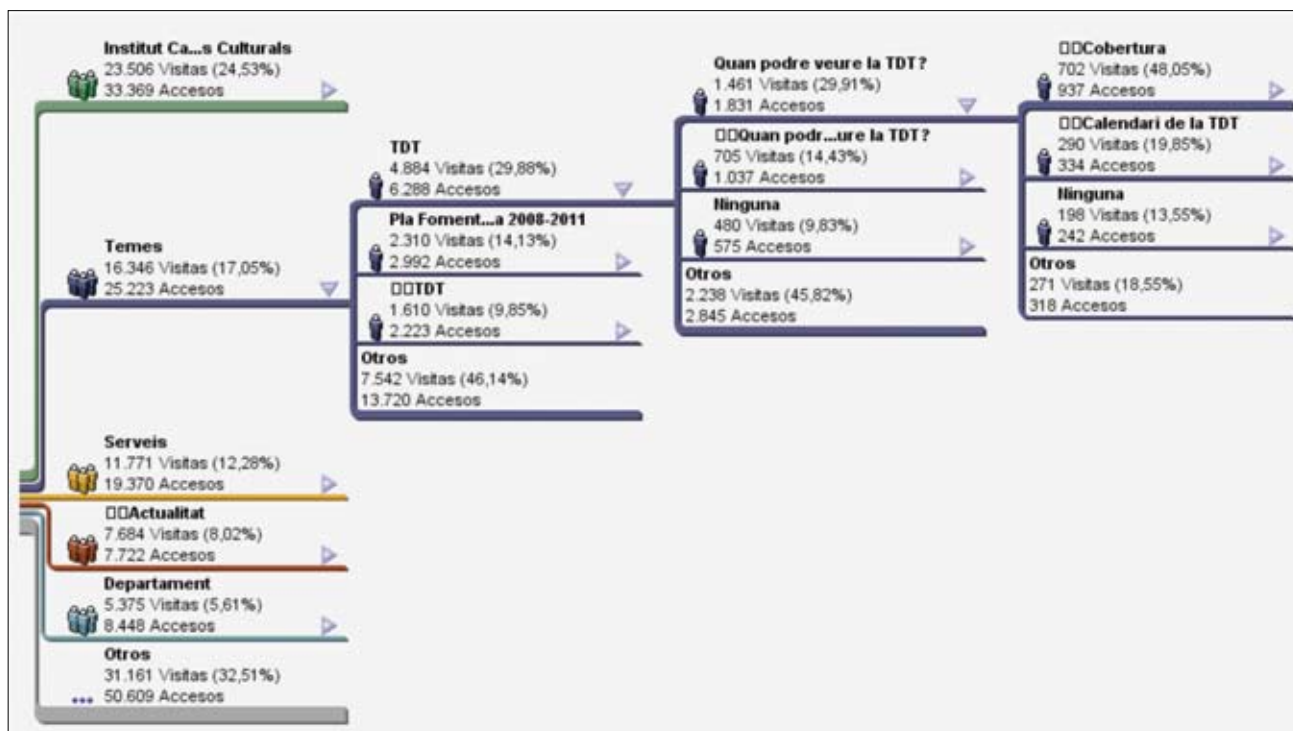
3.4 Sistema de mesura i eines de mesura de la qualitat

Alertes del trànsit del web i incidències del centre d'atenció telefònica

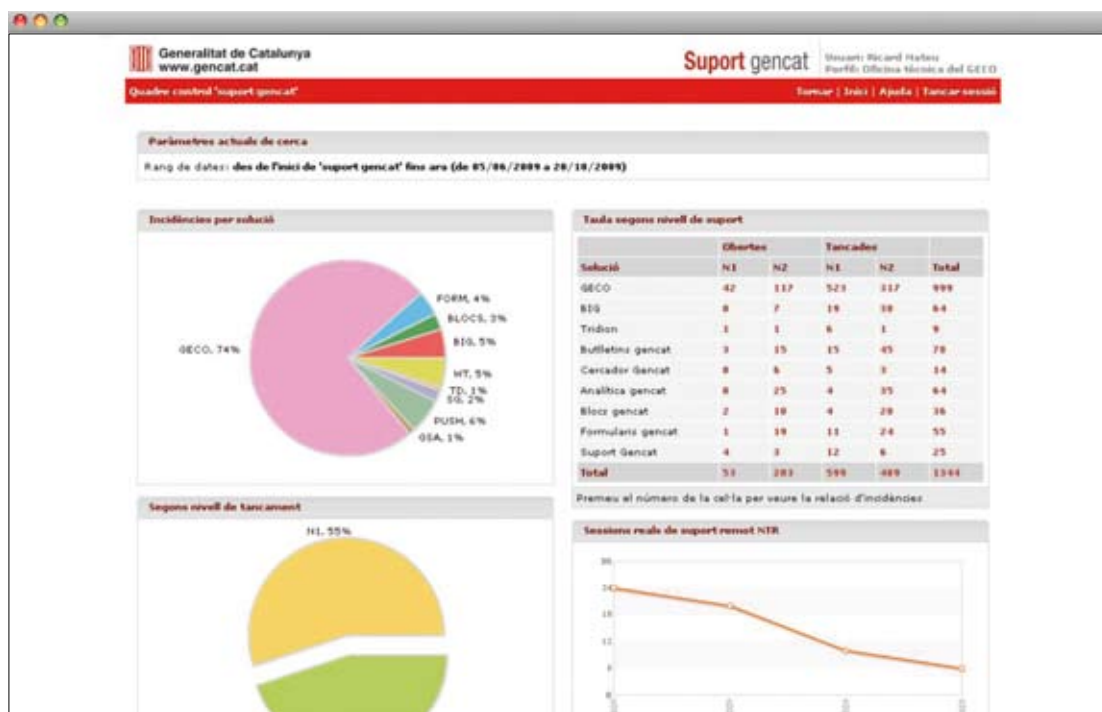


Analítica de gencat





Intel·ligència empresarial de gencat



Eina d'intel·ligència empresarial del centre d'atenció telefònica

SQL Server Reporting Services
Inico > (1281) >

1. INFORME PERIÒDIC ACTIVITAT DELS SERVEIS

Buscar:

Ver: [Ejemplar](#) [Historial](#) [Descargar](#)

Des del dia: 14/09/2009 Fin el dia: 30/09/2009 Ver informe

Grup d'Atenció/Especialitat: Tot Per Grup d'Atenció Tipus d'aparell: Diària

100% Buscar Següent Seleccionar un format Exportar

Data	Trucades entrants	Trucades abandonades	Abandonades abans 5"	% Abandonades	Trucades en saturació	% Saturació	Trucades Ateses	% Atenció	TMO citada	Temps d'atenció Efectiu
14/09/2009	19.201	761	209	2,87%	3.590	18,70%	14.850	78,19%	140,12	78,2
15/09/2009	15.111	517	118	2,64%	1.888	12,49%	12.706	84,75%	166,17	96,0
16/09/2009	14.475	530	154	2,60%	2.106	14,55%	11.839	82,67%	156,87	94,2
17/09/2009	18.096	445	124	2,46%	1.684	12,92%	10.907	84,47%	163,40	98,1
18/09/2009	11.256	320	85	2,09%	1.346	11,96%	9.590	85,85%	165,73	99,1
19/09/2009	2.573	59	19	1,55%	143	5,56%	2.371	92,83%	163,70	93,2
20/09/2009	1.853	44	8	1,94%	67	3,62%	1.742	94,42%	143,83	75,5
21/09/2009	15.271	524	149	2,46%	1.854	12,14%	12.893	85,26%	160,06	96,1
22/09/2009	15.528	567	156	2,65%	2.167	13,96%	12.794	83,23%	156,16	93,3
23/09/2009	12.244	452	132	2,61%	1.383	11,30%	10.409	85,94%	167,92	99,0
24/09/2009	9.959	701	202	5,01%	2.452	24,64%	6.800	69,74%	130,65	70,4
25/09/2009	11.362	432	140	2,57%	1.370	12,06%	9.560	85,19%	160,76	95,2
26/09/2009	2.781	59	21	1,37%	121	4,35%	2.601	94,24%	162,07	91,4
27/09/2009	2.169	43	11	1,48%	82	3,78%	2.044	94,72%	146,38	82,6
28/09/2009	15.774	521	176	2,19%	2.172	13,77%	13.081	83,86%	157,56	92,1
29/09/2009	15.837	657	174	3,05%	2.457	15,51%	12.723	81,23%	158,26	93,5
30/09/2009	14.570	513	134	2,60%	2.297	15,77%	11.760	81,46%	155,13	91,3
Tot Per Grup	192.994	7.145	2.012	2,66%	27.179	14,08%	158.670	83,08%	156,35	91,5

3.5 Serveis de telefonia

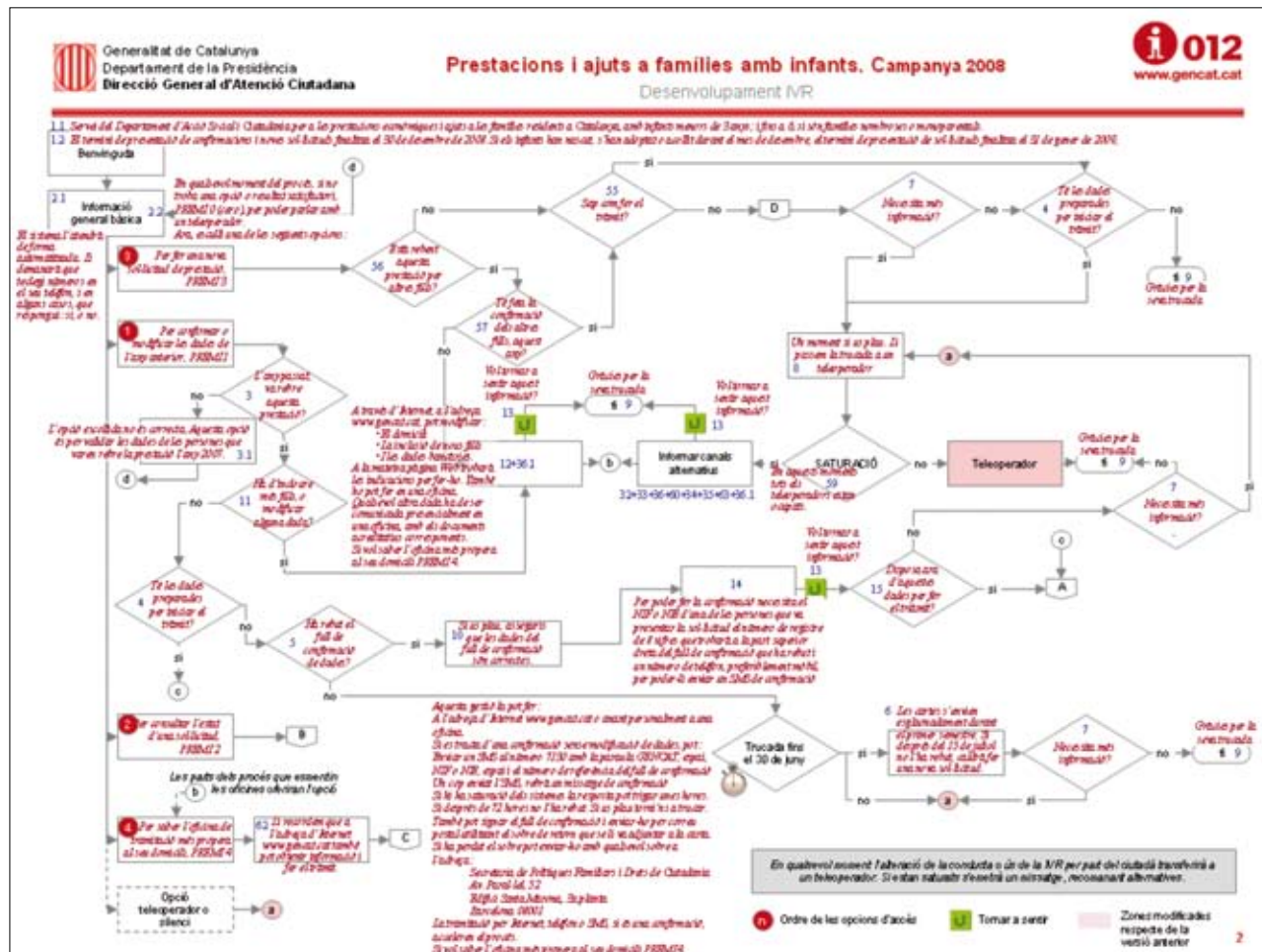
Centre d'atenció telefònica 012

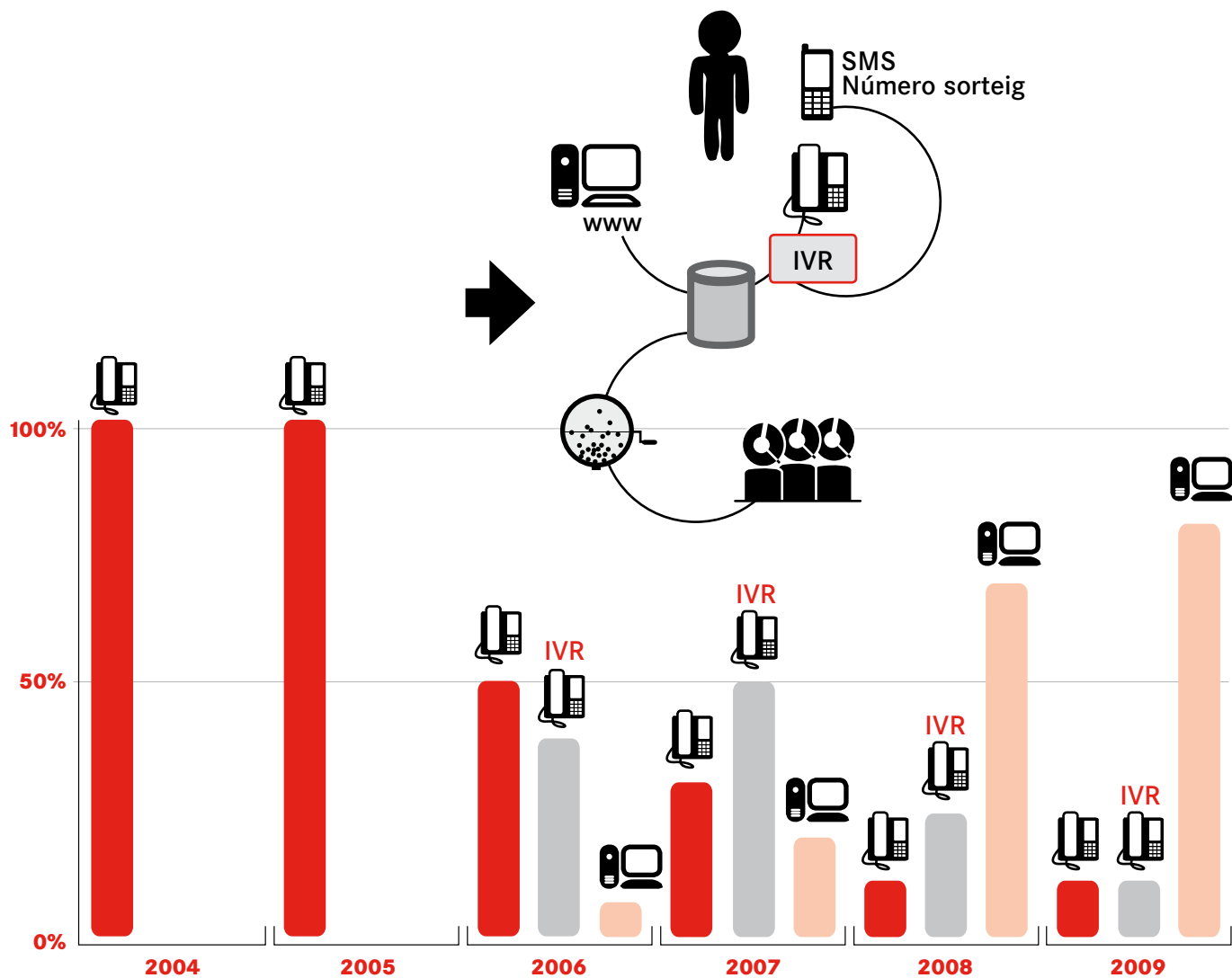
- :: Missatge gravat**
- :: ACD (distribuïdor automàtic de trucades)**
- :: CTI (integració de telefonia i informàtica)**
- :: TTS (text a parla)**
- :: IVR (resposta de veu interactiva)**
- :: Serveis d'operador personalitzat**
- :: Sistema de trucades de registre i qualitat**
- :: Serveis mòbils:
SMS i base de dades
d'integració**





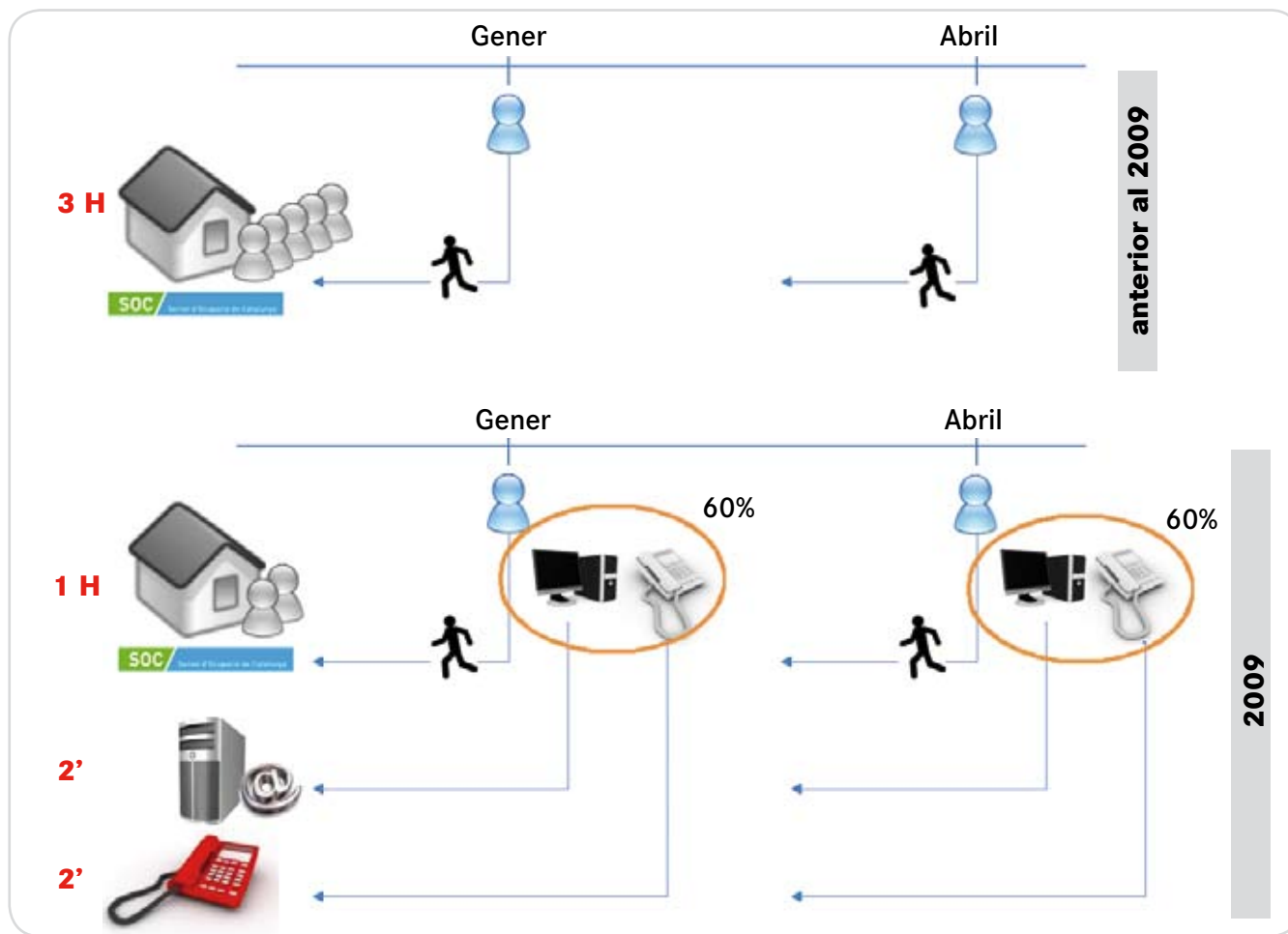
Exemple: campanya de subsidis a famílies



Exemple: activitats d'estiu per a infants

Tràmits telefònics i per Internet per a aturats

Validació en línia (web i 012) de la targeta de l'atur



Serveis mòbils: SMS i aplicacions

Etapes i ensenyaments

- ▶ Educació infantil (0-3 anys)
- ▶ Educació infantil (3-6 anys)
- ▶ Educació primària (6-12 anys)
- ▶ Educació secundària obligatòria (12-16 anys)
- ▶ Batxillerat
- ▼ **Formació professional de grau mitjà**
 - ▶ Pas a pas de la preinscripció
 - ▶ Calendari
 - ▶ Criteris de prioritat
 - ▶ Imprès i documentació
 - ▶ Número de desempat
 - ▶ Informació SMS
 - ▶ Matriculació
- ▶ Formació professional de grau superior
- ▶ Ensenyaments d'idiomes
- ▶ Ensenyaments d'esports
- ▶ Ensenyaments artístics
- ▶ Ensenyaments a distància de l'Institut Obert de Catalunya
- ▶ Formació de persones adultes

Informació complementària

Eines de consulta

Generalitat de Catalunya
Departament d'Educació

Oficines municipals d'escolarització

És hora de triar el teu lloc
De l'11 al 22 de maig, oberta la preinscripció 2009-2010 per al batxillerat, l'FP (GM) i arts plàstiques i disseny

Preguntes freqüents | Reclamacions i recursos | Information in other languages

[Inici](#) > [Etapes educatives i ensenyaments a Catalunya](#) > [Formació professional de grau mitjà](#) > [Informació SMS](#)

Informació SMS

Si ho sol·liciteu a l'imprès de preinscripció, rebreu els dos SMS següents al vostre telèfon mòbil:

1. Barem de punts

El dia que els centres publiquen la llista de sol·licituds amb la puntuació de cadascuna, rebreu informació sobre el barem de punts.

Cognoms i nom

Sol·licitud: número de la sol·licitud de preinscripció i codi dels ensenyaments demanats.

Qualificació expedient/prova: qualificació mitjana documentada en el moment de presentar la sol·licitud.

Núm. a sol·licitud: número d'ordenar la sol·licitud (en els centres que ofereixen oferta de places).

Total sol·licituds: nombre total de sol·licituds rebudes.

Exemple

La Carme fa la preinscripció de la seva filla Helena en un institut de Barcelona. Rebreu el següent missatge:

Men

Sol

Qu

Nú

To

+ 7 p

Generalitat de Catalunya
www.gencat.cat

Cercar

1 4 2

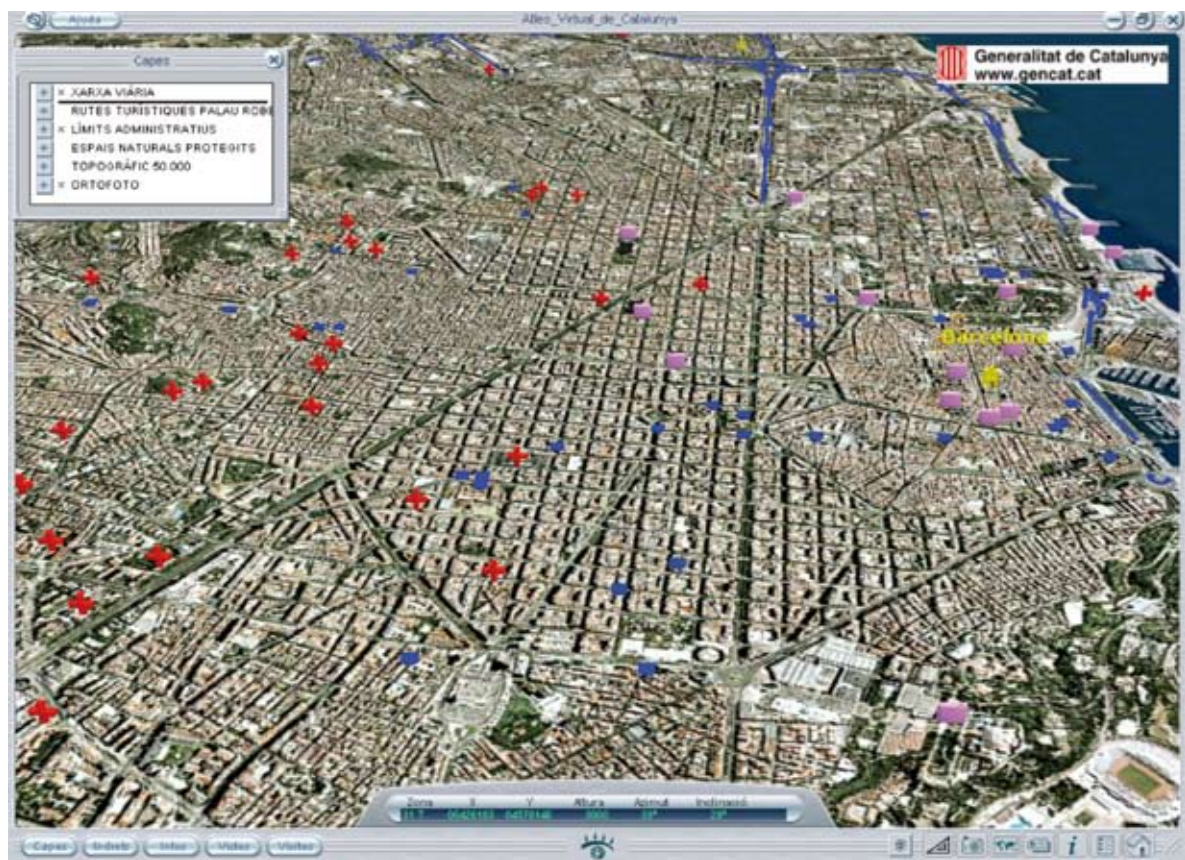
Veu l'estatut

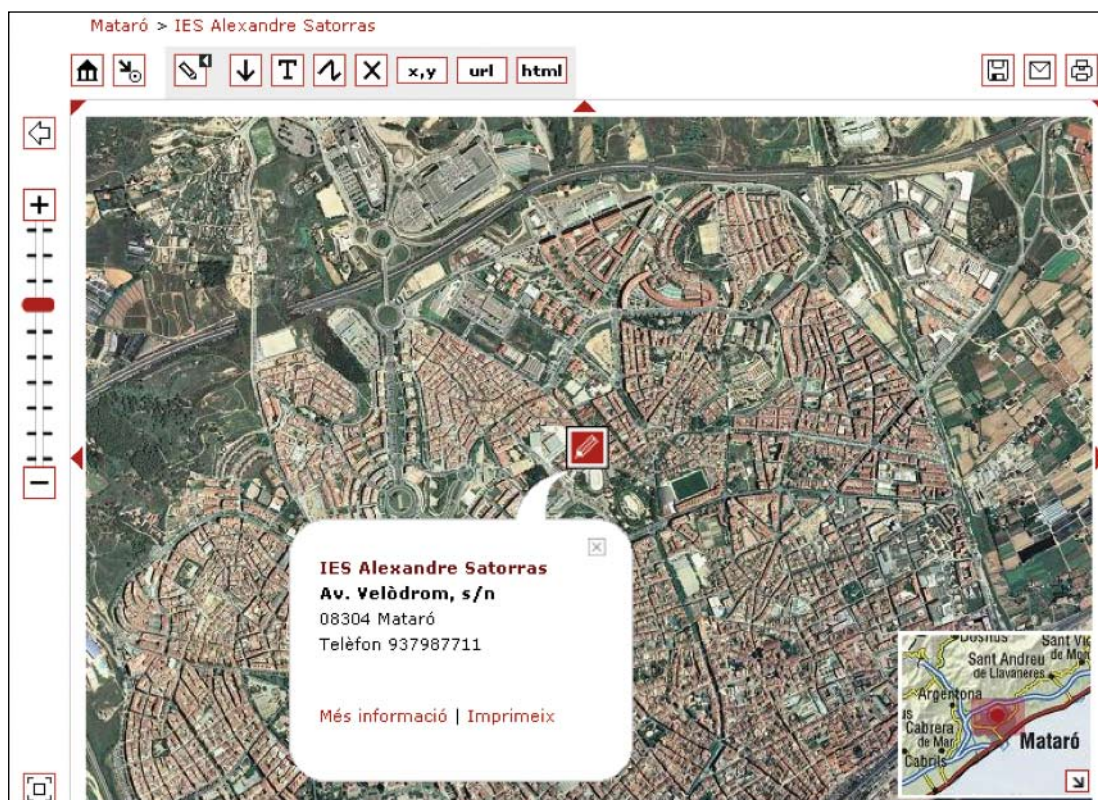
Plataforma de preinscripció

Extractor de rutes

3.6 Cartografia

Guies de carrers de Catalunya, imatges per satèl·lit i escalat de mapes



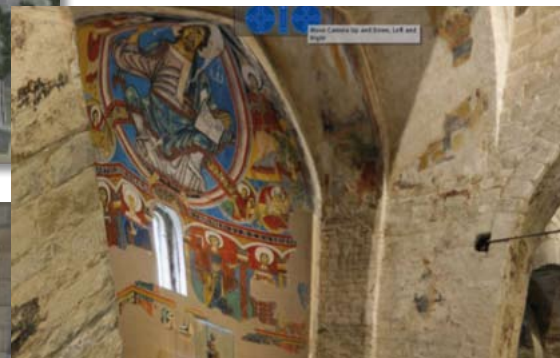


3.7 Serveis nous (fase de proves)

T - Govern (serveis de TDT)



gencat 3D (plataforma de simulació oberta)



4

Capítol 4

Productes **C3Cat**

4.1 Alguns exemples rellevants



El resultat de l'aplicació de la metodologia C3Cat és bàsicament un nombre molt gran de serveis públics nous o millorats que s'han posat a disposició de la ciutadania a través d'una estratègia multicanal i multimodal molt ben definida.

Per oferir una visió de conjunt il·lustrativa, a continuació es descriuen breument alguns d'aquests serveis en un format comú, mentre que a la secció 4.2 es dona una llista molt més completa de tota la cartera general de serveis.

Els exemples que es donen s'han organitzat sota la taxonomia següent:

1. Integració, interoperabilitat i serveis multicanal

2. Transparència

3. Accessibilitat

4. Personalització i productes per a una audiència específica

5. Participació i estratègies 2.0



1. Integració, interoperabilitat i serveis multicanal

- Oficina Virtual de Tràmits (OVT)
- Contractació pública
- La meva carpeta personal a l'Oficina Virtual de Tràmits
- La meva carpeta personal de salut
- Campanya de preinscripció en centres educatius
- Inscripció via telefònica i per Internet en activitats d'estiu per a infants
- Portals mòbils:
 - Trànsit: consulta de càmeres, incidències i consells viaris
 - Equipaments: localització d'equipaments culturals, sanitaris, esportius, administratius...
 - Rodalies: informació dels itineraris, horaris i incidències en la xarxa de trens de Rodalies
 - Mou-te: consulta d'itineraris en transport públic i incidències
- Tràmits telefònics per a aturats
- Generalitat Girona
 - Oficina integrada d'atenció ciutadana



2. Transparència



- Portal “Construïm Catalunya” (actuacions d’obra pública. Geolocalitzada)
- Diari oficial
- Publicacions de la Generalitat de Catalunya
- gencat dades (Fets i xifres de Catalunya)
- Guia d’acollida
- El web del president
- Lloc web de premsa
- Lloc web de la secretaria per a la Unió Europea
- Sistema de salut (9 idiomes)
- Plans de desenvolupament des de 1985
- Accions i plans de govern
- Acords de govern
- Pressupost, salaris i estudis d’opinió
- Base de dades Qui és qui i organigrama (15.000 registres)
- Successions
- Guia bones pràctiques
- Web “L’aigua en temps real”: estat de l’aigua a Catalunya en temps real



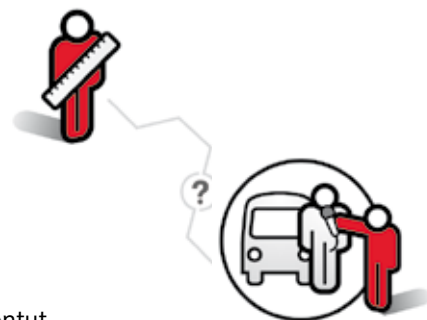
3. Accessibilitat

- 26.000 equipaments de Catalunya (escoles, centres de salut, poliesportius, comissaries de policia, teatres, etc.)
- Portal d’idiomes (Casa de les Llengües)
- Guia accessible de carrers
- Guia d’accessibilitat
- Web Monogràfics
- Webs A-Z (accés a 346 webs)
- Motor de cerca de la Generalitat de Catalunya: 1,5 milions de documents indexats
- Lloc web de logotips i imatge corporativa
- Traductor automàtic
- Contacteu amb la Generalitat
- Clicat Cultura
- Clicat Espais naturals



4. Personalització i productes per a una audiència específica

- El meu gencat (butlletins informatius, RSS)
- Ginys d’indicadors (estadístiques oficials de Catalunya)
- Ginys gencat (Els ginys de la Generalitat de Catalunya)
- Feina activa
- Web especial “Grip A”
- Web especial “Eines contra la crisi”



- Portal d'Educació
- Portal jove
- Secretaria de Joventut
- Portal de Cultura i Mitjans de Comunicació
- Portal de biblioteques
- Portal de llengua catalana
- Web especial "Temporada de bolets"
- Portal de Patrimoni
- Departament de Presidència
- Departament de la Vicepresidència
- Portal d'Agricultura, Alimentació i Acció Rural
- Meteocat
- Portal de Justícia
- Portal de Salut
- Portal de Governació i Administracions Públiques
- Portal d'Acció Social i Ciutadania
- Portal d'Interior, Relacions Institucionals i Participació
- Subscripcions 18 anys
- Portal de Política Territorial i Obres Públiques
- Portal d'Economia i Finances
- Portal de Medi Ambient i Habitatge
- Portal de Treball
- Portal d'Innovació, Universitats i Empresa
- Centre d'Informació de Catalunya (Palau Robert)
- Portal de la Societat de la Informació
- Portal de mobilitat i transport
- Mou-te: cercador de rutes de transport públic
- Aprendre català en línia (parla.cat)
- Portal de Rodalies de Catalunya
- Web del Canvi climàtic

- Web de la Agència Catalana de Cooperació al Desenvolupament
- Web de la Escola d'Administració Pública de Catalunya
- Portal Parcs de Catalunya
- Lloc web del Servei Català de Trànsit
- Portal Rscat: Responsabilitat Social a Catalunya
- Portal de la Agència de Residus de Catalunya
- Portal Finempresa
- Portal Catalunya
- Culturcat: Portal de la cultura catalana
- Portal eSalut
- Sagrera: Web del intercambiador de Sagrera
- Lloc web del Sincrotró Alba
- Portal "Usos i Gestió del Temps"
- Lloc web "Estiu 2010"
- Lloc web "Revetlles"
- Lloc web del Premi Blanquerna
- Lloc web de Sant Jordi 2010
- Lloc web de la Diada de l'Onze de Setembre 2010
- Lloc web de les Medalles d'Or de la Generalitat
- Lloc web de les Creus de Sant Jordi
- Lloc web dels Premis Ramon Margalef
- Lloc web de les Medalles i plaques President Macià
- Lloc web del Premi Internacional Catalunya

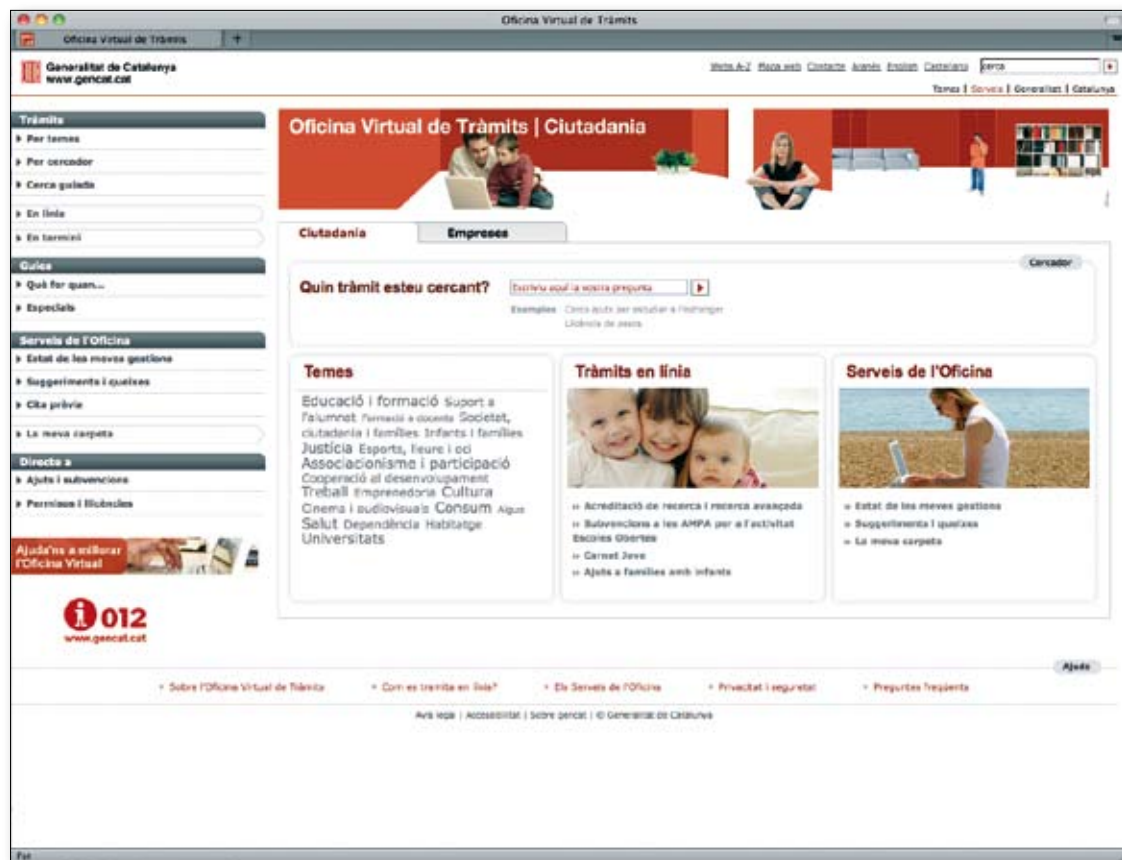


5. Participació i estratègies 2.0

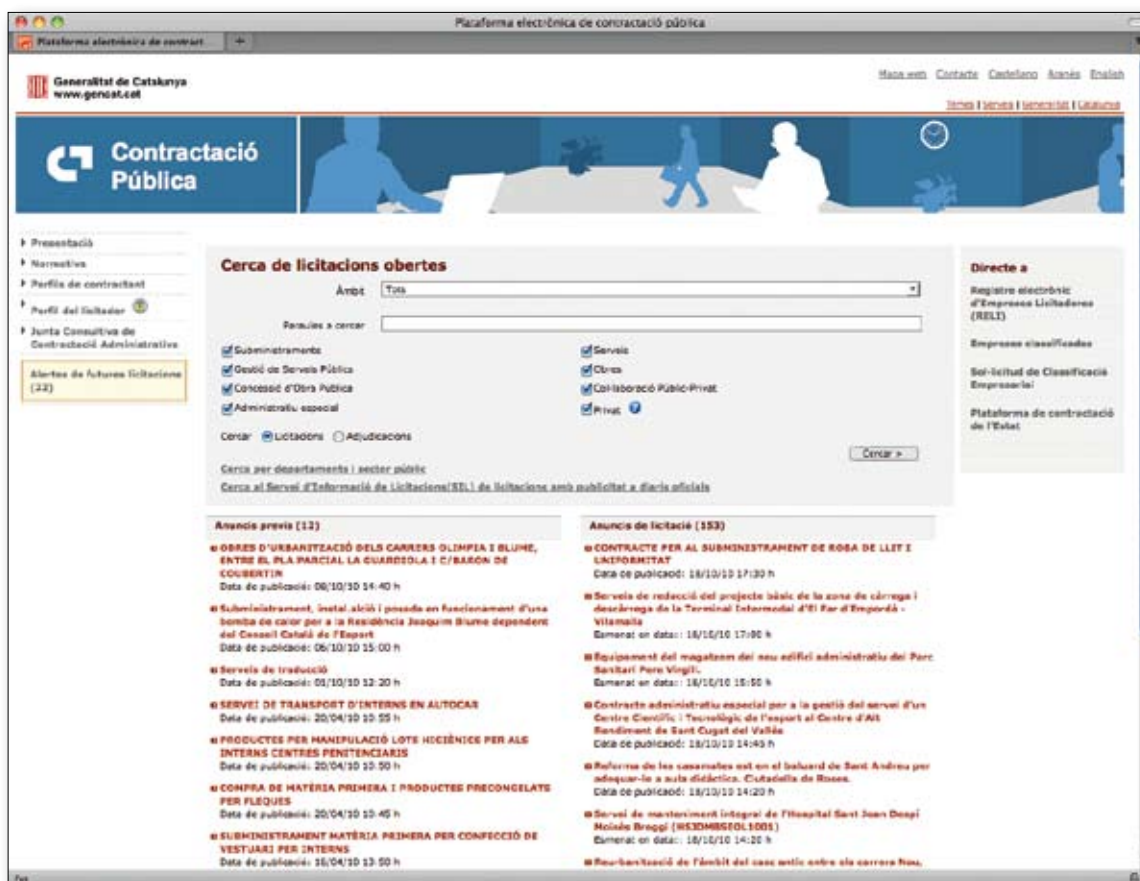
- Dades obertes gencat
- Xarxes socials gencat
- Portals e-catalunya (1.788 grups, 22.964 usuaris)
- Atenció al ciutadà (Comunitat de Pràctica)
- e-Catalunya: experiències Barris amb projectes
- e-Catalunya: experiències e-comunitat de Cooperació al Desenvolupament
- e-Catalunya: experiències Participació Salut
- Canals de gencat a Youtube (15)
- Perfil de gencat a slideshare (6 comptes)
- Perfil de gencat a twitter (22 comptes)
- Perfil de gencat a delicious (11 comptes)
- Perfil de gencat a linkedin
- Pàgina de gencat a Facebook (27 grups)
www.facebook.com/gencat
- **Blocs gencat (21):**
 - AQU Catalunya (Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya)
 - Arts Santa Mònica. Departament de Cultura i Mitjans de Comunicació
 - Biblioteques. Departament de Cultura i Mitjans de Comunicació
 - Catalunya a l'Expo de Xangai 2010. Departament de la Presidència
 - Ciència Arts Santa Mònica. Departament de Cultura i Mitjans de Comunicació
 - Consum. Departament d'Economia i Finances
 - Debat de la qualitat democràtica. Departament d'Interior, Relacions Institucionals i Participació
 - DGAP. Departament de Governació i Administracions Públiques
 - Exposició itinerant Habitatge/Cat. Departament de Medi Ambient i Habitatge
 - Gestió del coneixement. Programa Compartim del Departament de Justícia
 - ICIP (Institut Català Internacional per la Pau). Departament d'Interior, Relacions Institucionals i Participació
 - Informatiu Museus. Departament d'Innovació, Universitats i Empresa
 - Informació Juvenil Trobada 2009.cat. Departament d'Acció Social i Ciutadania
 - Institució de les Lletres Catalanes. Departament de Cultura i Mitjans de Comunicació
 - PDIA. Departament d'Acció Social i Ciutadania
 - PTOP. Departament de Política Territorial i Obres Públiques
 - Tomba que gira. El bloc del CPCPTC. Departament de Cultura i Mitjans de Comunicació
 - Treball. Departament de Treball
 - Educació. Departament d'Educació
 - Tastum. Fòrum Agroalimentari de Catalunya
 - 6è Congrés Nacional de la Gent Gran

1. Integració, interoperabilitat i serveis multicanal

Oficina virtual de tràmits (OVT)



Plataforma de contractació pública



La meva carpeta personal
a l'Oficina Virtual de Tràmits (OVT)

Generalitat de Catalunya
www.gencat.cat

[Mapa Web](#) [Contacta](#)

Temes **Serveis** Generalitat Catalunya

CiutadaniaEmpreses

Accés a tràmits

Directe a

Serveis de l'oficina

L'estat dels meus tràmits

Cita prèvia

Quèixes i suggeriments

La meva oficina


www.gencat.cat

Oficina Virtual de Tràmits
La meua oficina



Inici > Serveis > OVT > La meua Oficina Virtual

La meua Oficina Virtual

Nom i Cognom Desconnectar

Inici

Tràmits

Notificacions

Consultes, queixes i suggeriments

Personalització

Avisos

Tipus	ID	Data estat	Descripció	
OVT	CT1341	27/09/07	Recordeu que podeu personalitzar la vostra carpeta.	Esborrar
Cita prèvia	FN00125	22/08/07	Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur terme de glossari elit.	Esborrar
Queixa	CT1341	15/07/07	Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur terme de glossari elit.	Esborrar
Consulta	CT1342	15/07/07	Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur terme de glossari elit.	Esborrar
Tràmit	CN6947	10/07/07	Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur terme de glossari elit.	Esborrar
Tràmit	CT0556	05/07/07	Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur terme de glossari elit.	Esborrar

Posició

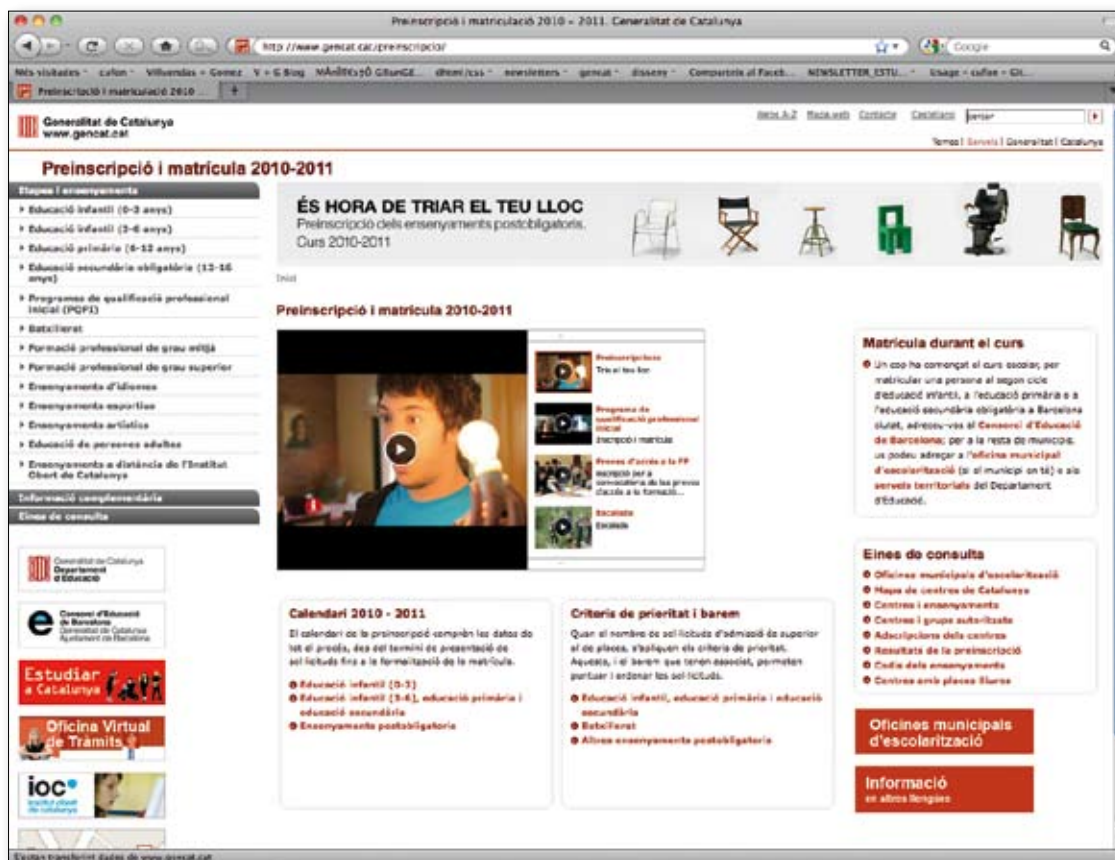
Tipus	ID	Descripció	Autenticació	Estat	Data estat	Unitat contactada
Tràmit	FN00125	Sol·licitud del Títol de Família nombrosa	Anònima	Pendent de resolució	14/05/2007	Departament de Salut
Cita prèvia	CT1341	Objecte de la cita. Uloc: Oficina X	Autenticat	Anul·lada	-	Nom del departament
Queixa	CN5947	Descriptor de la classificació temàtica	Autenticat	Pendent de resolució	13/05/2007	Nom del departament
Consulta	CN5948	Descriptor de la classificació temàtica	Autenticat	Pendent de resolució	13/05/2007	Nom del departament
Cita prèvia	CT0556	Objecte de la cita. Uloc: Oficina X	Autenticat	Pendent	-	Nom del departament

116

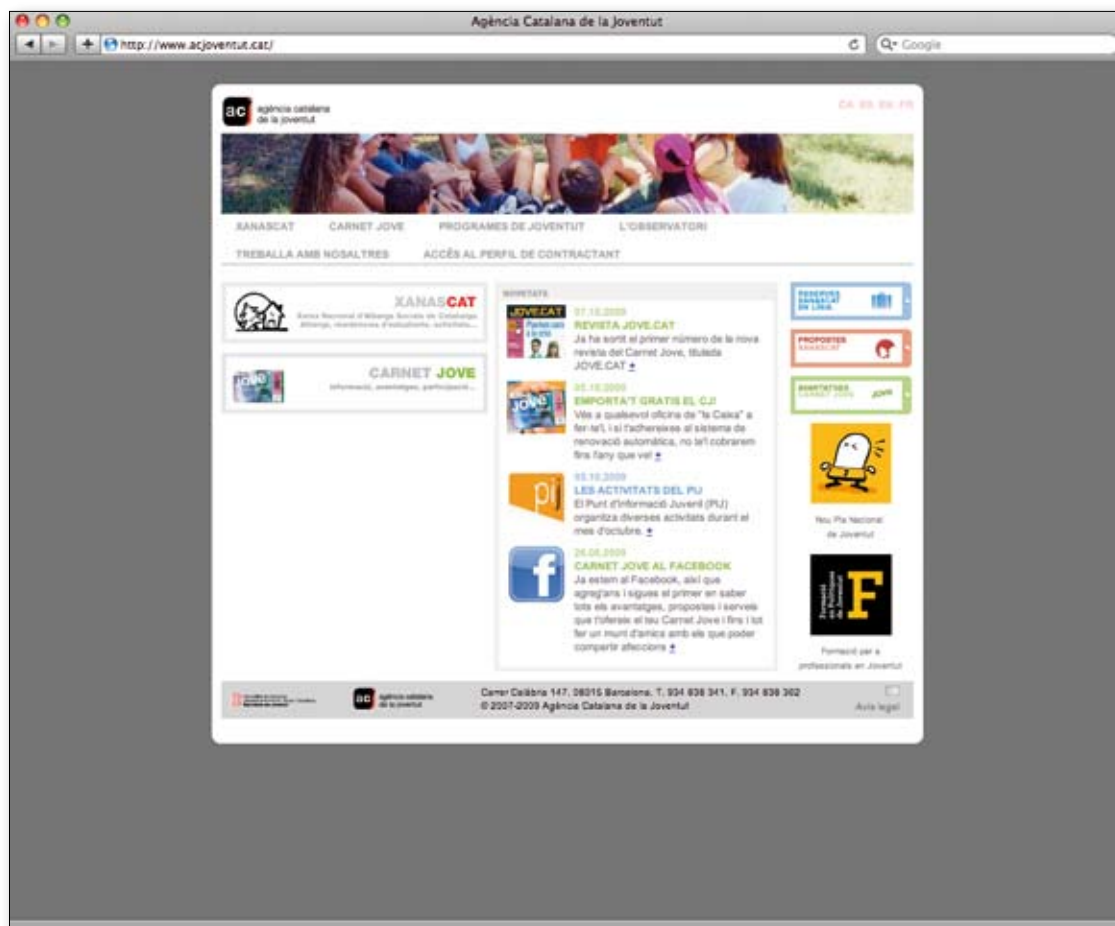
La meva carpeta personal de salut



Campanya de preinscripció en centres educatius



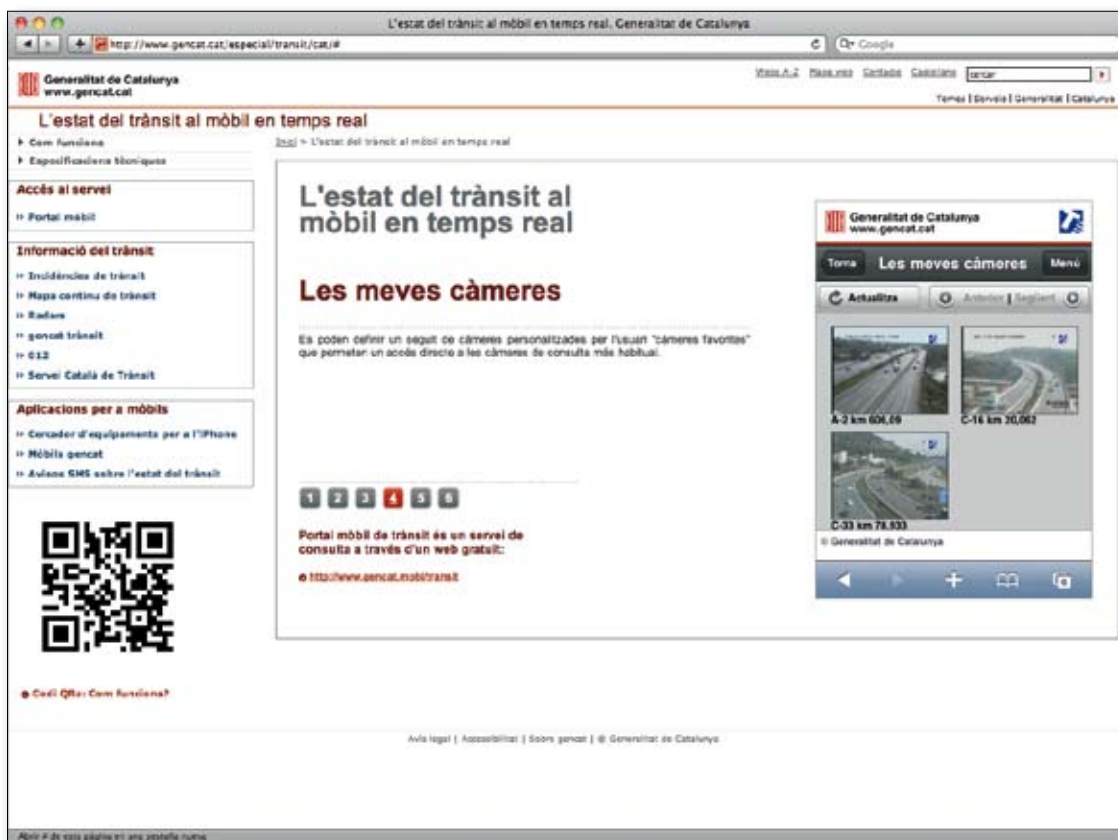
Inscripció via telefònica i per Internet en activitats d'estiu per a infants



Aplicacions per mòbils



Portal mòbil d'informació sobre trànsit



Portal mòbil de Rodalies



Portal mòbil d'equipaments

(26.000 equipaments geolocalitzats:
hospitals, escoles, etc.)



Portal mòbil “Mou-te”: consulta d’itineraris en transport públic i incidències

The screenshot shows a web browser window titled "Mou-te amb transport públic per Catalunya - Generalitat de Catalunya". The address bar shows "Mou-te amb transport públic per...". The page header includes the Generalitat de Catalunya logo, the text "VERSIO BETA", and a "Mou-te" button. Below the header, there are buttons for "Enrere" and "Inici", and a title "Itineraris trobats". The main content area displays search criteria: "Des de: c. de Balma 32 [Barcelona]", "Fins a: pl. Major 2 [Vic]", and "Sortida: 10/11 a les 15.46 h". A table lists three itineraries with columns for "Sortida", "Arribada", and "Temps". Each itinerary row includes a red number (1, 2, 3), departure and arrival times, duration, and icons for bus, train, and wheelchair access. At the bottom, there are links for "Sortint abans" and "Sortint més tard".

	Sortida	Arribada	Temps		
1	15.16	16.40	1 h 24 min	  	>
2	15.50	17.10	1 h 20 min	  	>
3	16.16	17.40	1 h 24 min	  	>

> Sortint abans

> Sortint més tard

Tràmits telefònics per a aturats

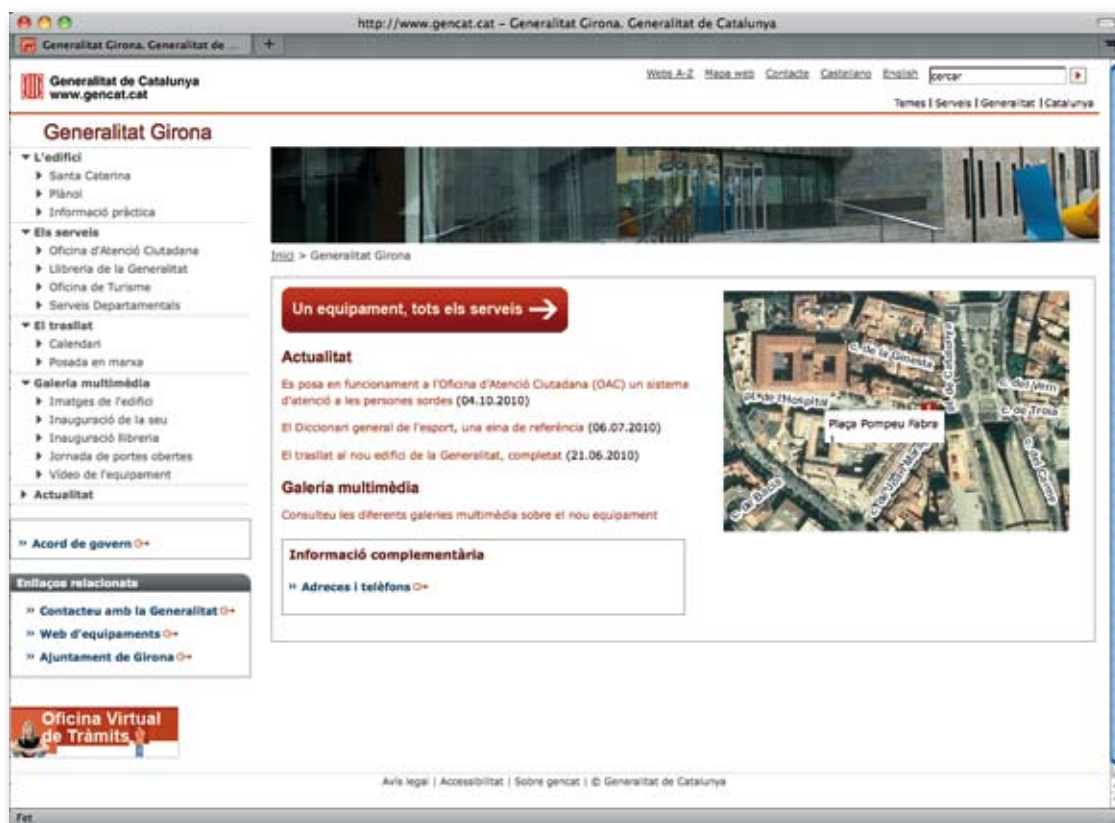


Meteocat



Generalitat Girona

Oficina integrada d'atenció ciutadana



Subscripcions 18 anys



The screenshot shows the website <http://www.gencat.cat> with the title "18! - Subscripció gratuïta a un diari o revista. Generalitat de Catalunya". The page features a navigation menu on the left with links like "Abans de fer el tràmit", "Preguntes freqüents", "Aconseguir la teva samarreta", "Llistat de publicacions", and "Edicions anteriors". The main content area has a large banner with a yellow t-shirt featuring the "18!" logo. Below the banner, there is a section titled "Abans de fer el tràmit" with a red arrow pointing right. This section contains text about the 18th birthday celebration in 2010, where users can request a free subscription to a newspaper or magazine. It also mentions a list of 80 proposals and a deadline of June 25th. A video player shows a group of people looking at a laptop, with a play button overlay. Below the video, there is a section titled "Novetats" (News) with links to the official 18! Facebook page, a link to get the t-shirt, and a link to choose one of the 80 publications. The footer includes a legal notice, accessibility information, and social media links.

18! - Subscripció gratuïta a un diari o revista

Abans de fer el tràmit

Si fas 18 anys durant aquest any 2010 i vius a Catalunya, pots demanar una subscripció gratuïta al diari o revista que tu vulguis.

Només has d'escollir la publicació que més t'agradi entre les 80 propostes del llistat que trobaràs en aquest web, i fer la sol·licitud entre l'1 i el 25 de juny. I, a més de la subscripció, rebràs a casa una samarreta "18!"

Novetats

- Pàgina oficial 18! a Facebook
- Aconseguir la teva samarreta
- Tria una de les 80 publicacions

Sol·licituds: 1-25 de juny

Anunci al 012

Comparteix: Facebook Twitter YouTube Google+

Avis legal | Accessibilitat | Sobre gencat | © Generalitat de Catalunya

Dispositiu especial de trànsit

Dispositiu especial de trànsit. Generalitat de Catalunya

Dispositiu especial de trànsit. Gen...

Generalitat de Catalunya
www.gencat.cat

[Web](#) [Mapa web](#) [Contacte](#) [Castellano](#)

[Temes](#) [Serveis](#) [Generalitat](#) [Catalunya](#)

Dispositiu especial de trànsit

- ▶ Dies i hores més conflictius
- ▶ Vies i trams més conflictius
- ▶ Vehicles pesants
- ▶ Mesures especials
- ▶ Obres
- ▶ Controls i vigilància
- ▶ Sinistralitat
- ▶ Conducció segura

Més informació

- » Incidències de trànsit
- » Mapa continu de trànsit
- » Radars
- » Trànsit al mòbil
- » 012
- » Servei Català de Trànsit



[Inici](#) > Dispositiu especial de trànsit

Es preveu que uns 530.000 vehicles surtin de l'àrea metropolitana de Barcelona pel Pont del Pilar

L'operació sortida es concentrarà durant la tarda de divendres i el matí de dissabte i la de retorn entre el diumenge i dimarts

El Servei Català de Trànsit i els Mossos d'Esquadra, estableixen un dispositiu especial de trànsit a partir de les 15.00 hores del divendres, 8 d'octubre, i fins a les 24.00 hores del dimarts, 12 d'octubre, amb motiu de la festivitat del dia 12 d'octubre. El Pilar coincideix en dimarts, fet pel qual es desplega una operació especial de trànsit per a un pont de quatre dies de festa.

Es preveu que uns 530.000 vehicles surtin entre divendres a la tarda i al llarg del matí de dissabte de l'àrea metropolitana de Barcelona cap a zones costaneres i cap a destins de muntanya. A més, aquesta festivitat coincideix amb la temporada de bolets. Això farà que els aficionats es desplacin cap a les comarques on s'acostuma a practicar la recollida, com ara el Berguedà i tota la zona prepirinenca, i puguin formar-se retencions a totes les vies d'accés a aquestes zones, sobretot la C-16. També hi haurà elevada intensitat de trànsit i per tant podran presentar problemes l'A-2, l'AP-7, la C-17, la C-14, la C-31 a Girona, la N-340 a Tarragona i també la N-145 per accedir al Principat d'Andorra.

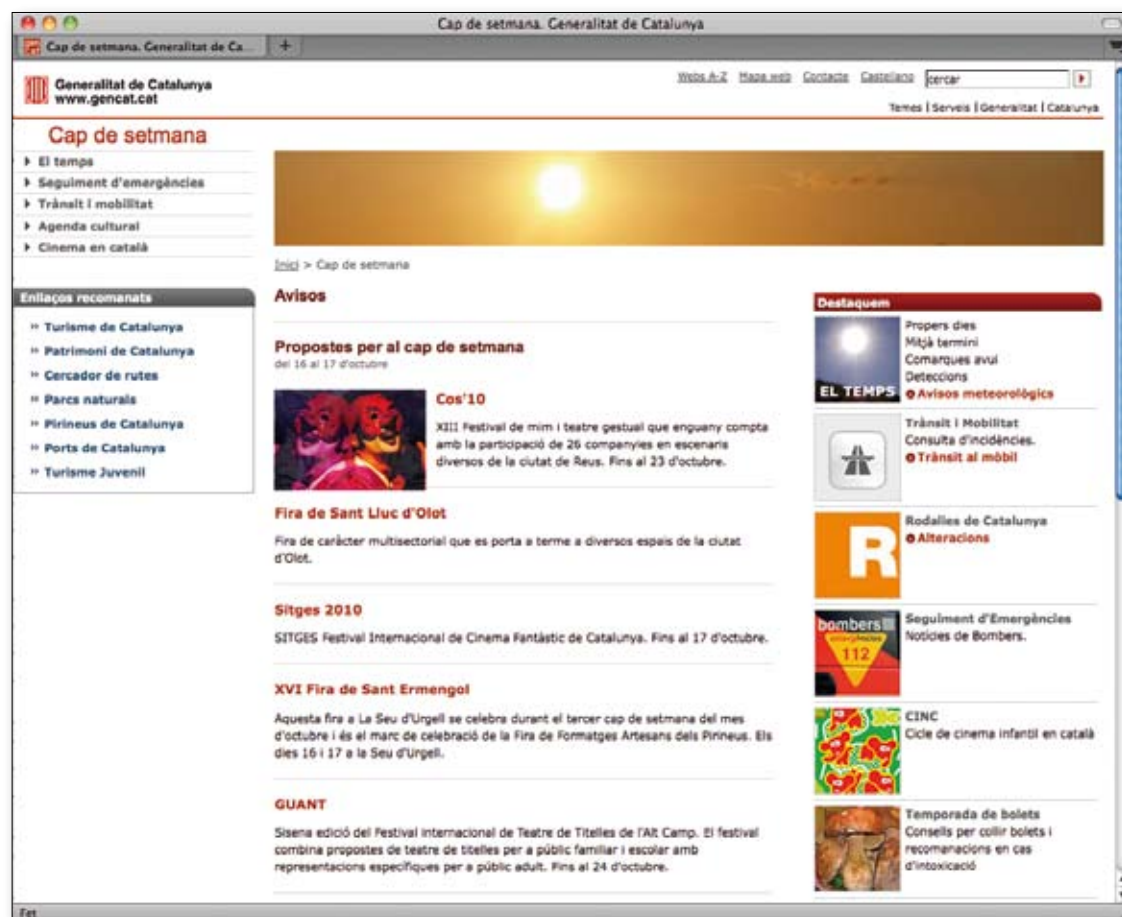
L'SCT preveu que al llarg de la tarda de dimarts 12 d'octubre hi hagi un retorn molt intens de vehicles, tot i que unes condicions meteorològiques inestables i adverses podrien avançar la tornada dels conductors de cara a la tarda de diumenge 10 d'octubre, i d'aquesta manera es dispersarien els efectes de les congestions entre diumenge i dimarts o fins i tot les complicacions viàries es podrien concentrar principalment al llarg de diumenge.

Més informació

» **Dossier de premsa**  [PDF, 300 KB]

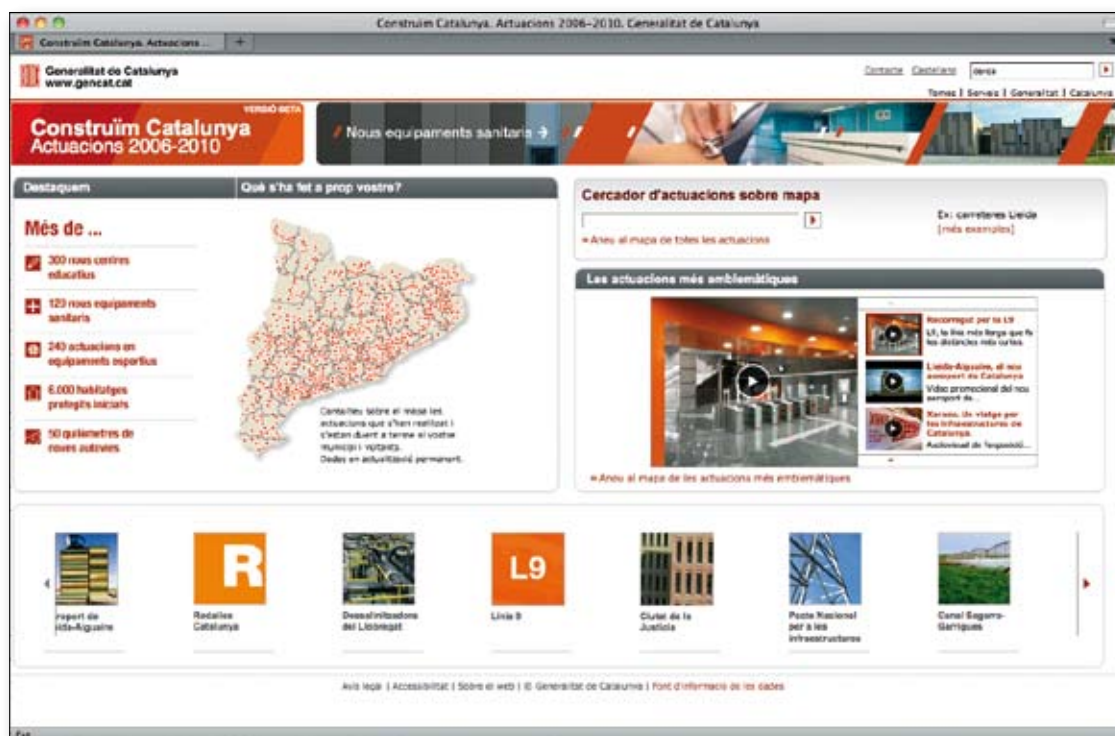
[Avís legal](#) | [Accessibilitat](#) | [Sobre gencat](#) | © Generalitat de Catalunya

Cap de setmana



2. Transparència

Portal Construïm Catalunya (Actuacions 2006 - 2010)



Idescat: Web de l'estadística oficial de Catalunya



Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya

Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya. Generalitat de Catalunya

Generalitat de Catalunya
www.gencat.cat

Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya

Accés a la Base de dades del DOGC
Cerca i recuperació dels documents publicats al DOGC des del núm. 1 (desembre de 1977). S'actualitza diàriament.

Libreria en línia
Compra les publicacions de la Generalitat de Catalunya a través d'Internet, en un entorn segur.

Publicacions de la Generalitat de Catalunya
Publicacions dels diversos departaments de la Generalitat de Catalunya i els seus organismes autònoms.

DIETARIS DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA
Biblioteca de la Generalitat de Catalunya 1415-1713
Els Dietaris de la Generalitat de Catalunya, són un cas excepcional a Europa de conservació d'una crònica tan antiga i continuada durant més de tres segles.

DOGC de 1931-1939 i l'èxili
Diari del període de la República (1931-1939) i de l'èxili (1939-1977)

NORMES urbanístiques 1985-2002
Aquest edició, i el seu corresponent annex, complementa i corregeix els edictes publicats amb normes urbanístiques del període 1985-2002 (DOGC núm. 5665, de 7.7.2010).

NORMES urbanístiques Annexos DOGC
Normes urbanístiques 1985-2002
Publicació al DOGC, en nou annexos, de les normes urbanístiques 1985-2002, d'acord

El Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya es publica diàriament de dilluns a divendres no festius, en dues edicions en català i en castellà. La Llei 2/2007 del Diari Oficial estableix el caràcter oficial i autèntic del DOGC digital.

Últim DOGC publicat >>>

Consulta del DOGC

Per a text complet des del núm. 1 (5.12.1977) fins avui, accedeix a la [Base de dades del DOGC](#).
Consulta del text complet des del núm. 3544 (2.1.2002) fins avui des d'aquesta cerca simple:

Cerca per text

Cerca per data (dd mm aaaa)

El resultat de la cerca s'obriran en una nova finestra del navegador

Consulta per llista de número i data
Text complet des del núm. 3544 (2.1.2002) en endavant i sumari des de gener de 1996 fins a desembre de 2001.

Publicacions de la Generalitat de Catalunya

Publicacions de la Generalitat de Catalunya

Generalitat de Catalunya
www.gencat.cat

Publicacions de la Generalitat de Catalunya

Presentació
Catàleg de publicacions
Revistes i butlletins
Llibreria: compra en línia
Llibreria de la Generalitat
Entitat Autònoma del Diari Oficial i de Publicacions
Preguntes freqüents
Enllaços d'interès

Publicacions tècniques i de divulgació sobre les àrees d'actuació dels departaments de la Generalitat de Catalunya (salut, educació, medi ambient, etc.) i sobre l'acció de govern (plans d'actuació, memòries, estadístiques, etc.).
De venda a la **Llibreria en línia**, a les **Llibreria de la Generalitat** i a la vostra llibreria habitual.

Cerca al Catàleg de publicacions

Per paraula/es del títol
Cerca

Per matèria
Totes les matèries
Cerca

Cerca avançada

Novetats editorials

30 anys de rehabilitació urbana (1979-2009) 3 volums amb caixa. Volum 1: textos introductoris. Volums 2 i 3: catàleg d'actuacions
Organisme editor: Departament de Política Territorial i Obres Públiques
ISBN/ISSN: 978-84-393-8355-0
PVP: 40 €

Literatures ameríndies. V Fòrum de les Llengües Ameríndies
Organisme editor: Departament de la Vicepresidència
ISBN/ISSN: 978-84-85736-40-2
PVP: 12 €

Montserrat. Guia senderista
Organisme editor: Departament de la Presidència
ISBN/ISSN: 978-84-8090-335-6

Elis Discursos i conferències en format epub
Ja és possible descarregar-se en format epub (per a lectors de llibres electrònics) els 44 títols publicats de la col·lecció Discursos i conferències.

La col·lecció Lexikon en format epub
Ja és possible descarregar-se en format epub els set volums publicats de la col·lecció Lexikon.

Llibre electrònic commemoratiu
Obteniu-lo gratuïtament (format ePub).

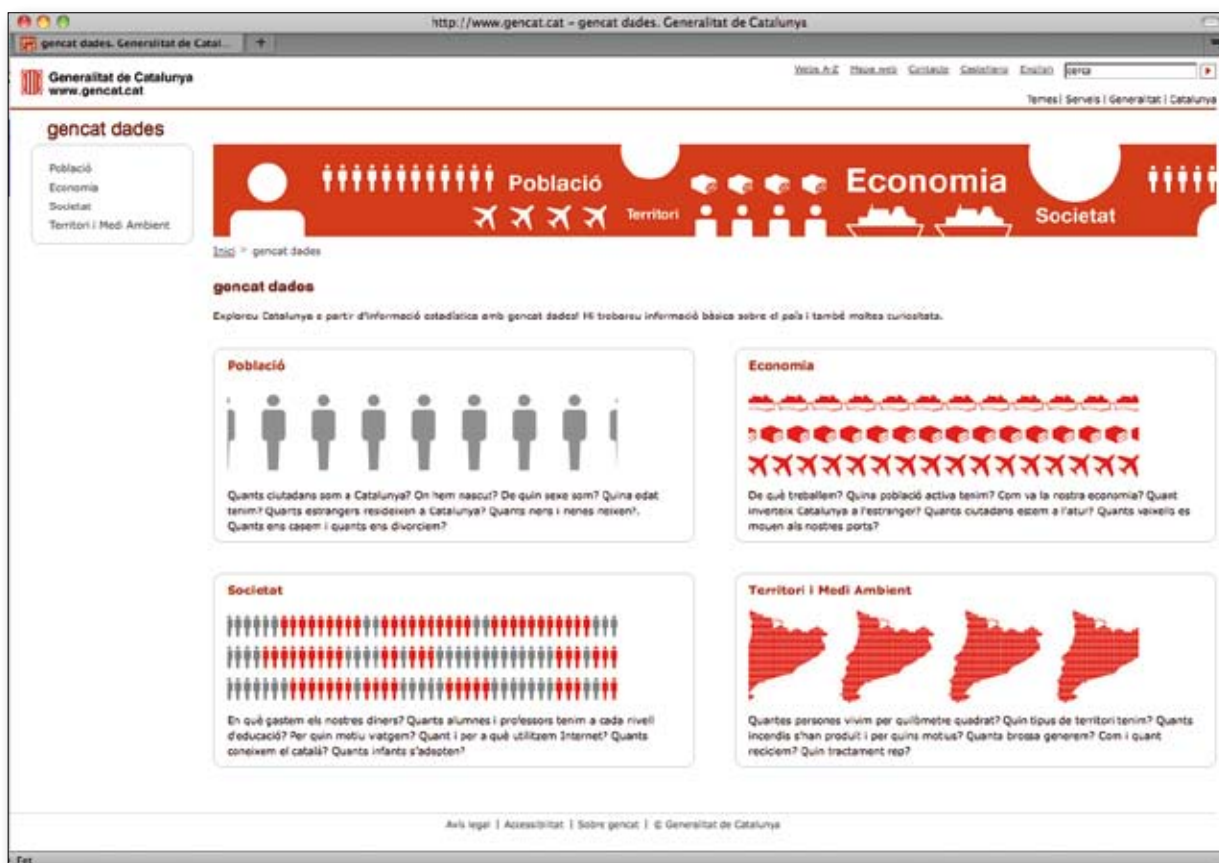
Informació de Publicacions, núm. 39
Últim número del butlletí trimestral de novetats editorials de la Generalitat de Catalunya.

Butlletí electrònic Informació de Publicacions de la Generalitat de Catalunya
Si voleu rebre informació periòdica de les novetats editorials de la Generalitat de Catalunya, doneu-vos d'alta en aquest servei.

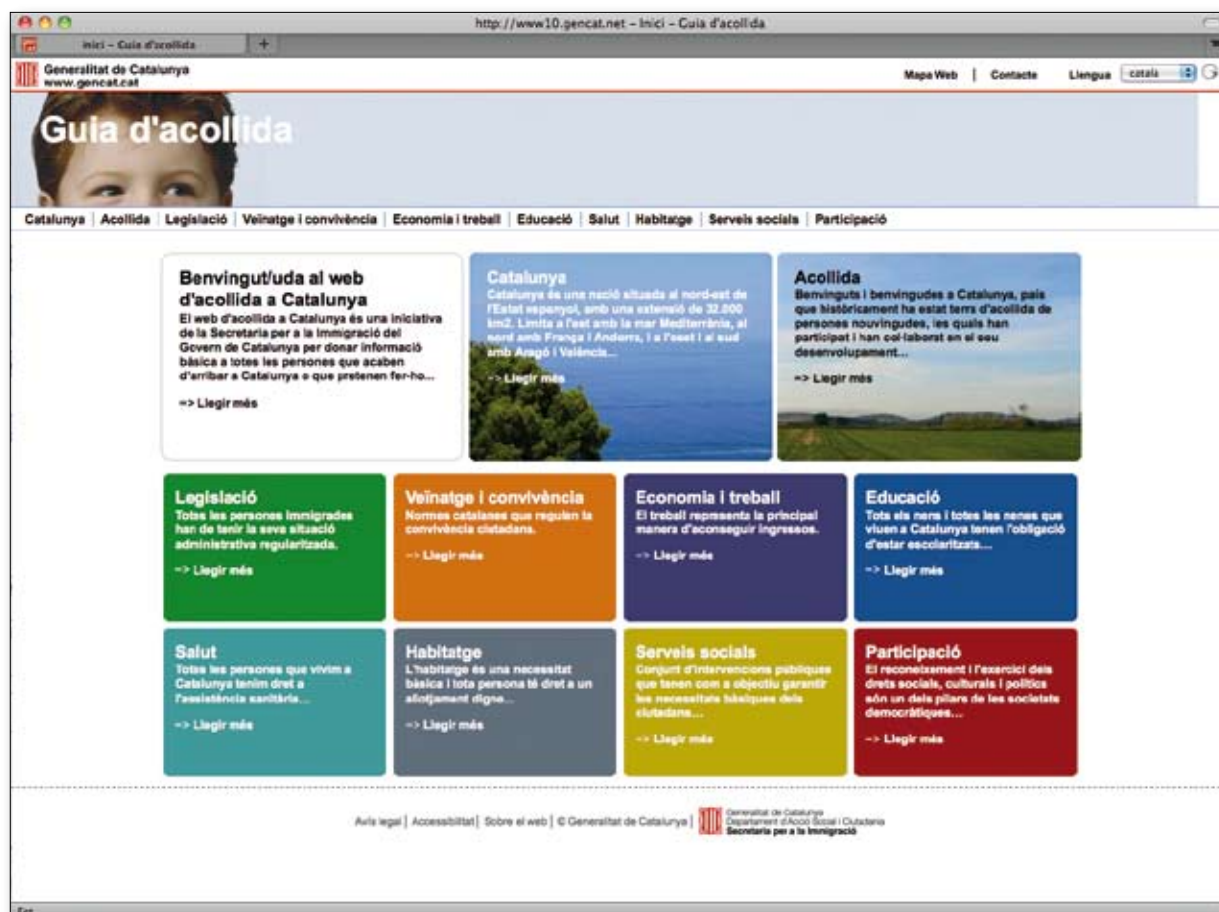
Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya
Consulta del DOGC i la seva Base de dades.

Llibreria en línia
Compra de les publicacions de la Generalitat de Catalunya a través d'Internet, en un entorn segur.

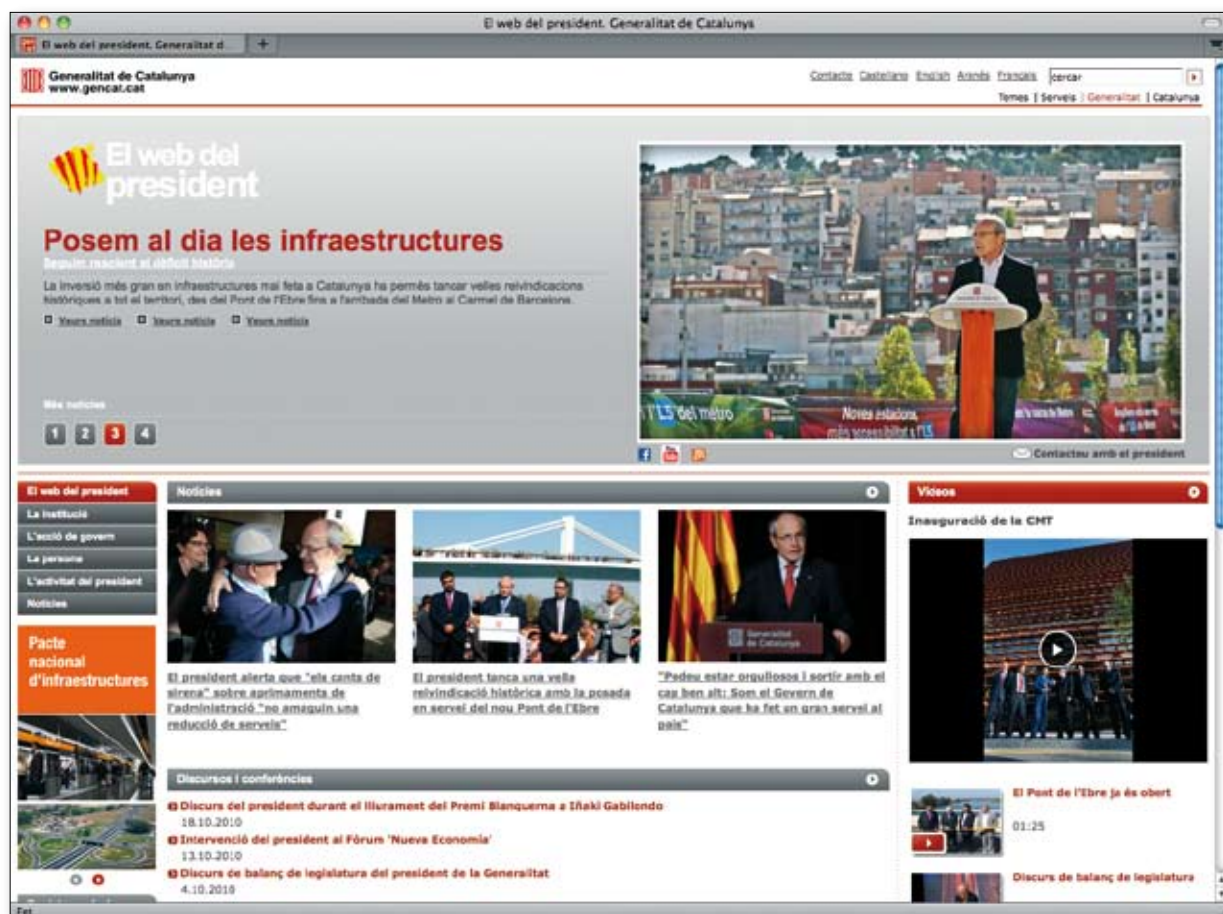
gencat dades (Fets i xifres de Catalunya)



Guia d'acollida



El web del president



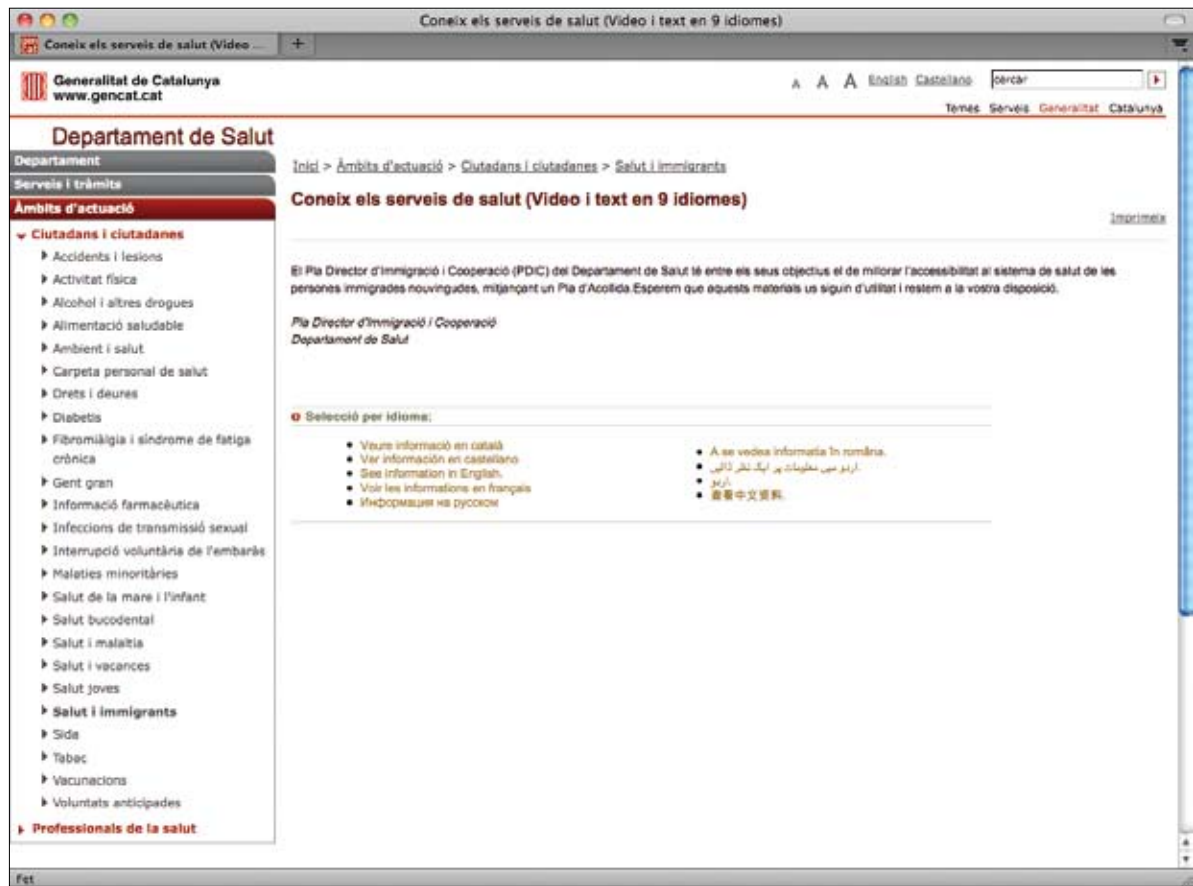
Lloc web de premsa



Lloc web de la secretaria per a la Unió Europea



Sistema de salut (9 idiomes)



Plans de desenvolupament des de 1985



Normes Urbanístiques publicades al DOGC

Generalitat de Catalunya
www.gencat.cat

DOGC
Diari Oficial
de la Generalitat de Catalunya

– Normes urbanístiques 1985-2002

Relació de Diaris Oficials amb normes urbanístiques del període 1985-2002 publicades en annex

- Consulta general per sumaris
- Consulta a la Base de Dades del DOGC

Núm. DOGC	Data de publicació
4935	27.07.2007
4965	10.09.2007
4974	25.09.2007
4985	10.10.2007
4995	25.10.2007
5006	12.11.2007
5016	26.11.2007
5025	10.12.2007
5185	31.07.2008
5665	07.07.2010

Accions i plans del Govern



The screenshot shows the official website of the Government of Catalonia for the 2007-2010 term. The browser window title is "Pla de govern. Acció de Govern. El Govern. Generalitat de Catalunya". The page features a navigation menu on the left with links to "Generalitat", "Estatut d'autonomia", "Guia de la Generalitat", "El Parlament", "El President", "El Govern", "Composició i funcions", "Equip de Govern", "Estructura de l'Administració", "Acció de govern", "Convocatòries", "Dades bàsiques", "Catàleg de serveis", "Serveis d'informació", "Organismes", and "Qui és qui". The main content area is titled "Pla de govern 2007-2010" and includes a breadcrumb trail: "Inici > Generalitat > El Govern > Acció de govern > Pla de govern". The text explains that the Pla de govern is a document that unites the main objectives of the Government and the actions it is committed to during the legislative term. It is structured around 3 axes (plus the deployment of the Statute), 19 areas, and 67 operational objectives, totaling more than 300 main actions and a significant number of specific commitments. A list of links is provided: "Sumari i presentació 326 kB", "Desplegament de l'Estatut 33 kB", "EIX 1: Reforçar l'Estat del Benestar per aconseguir una societat més justa i cohesionada. 3.106 kB", "EIX 2: Incrementar la qualitat democràtica i l'eficàcia dels nostres governs i institucions. 1.966 kB", and "EIX 3: Potenciar una economia plena i dinàmica en un territori sostenible. 3.307 kB". A section titled "Compliment del Pla de Govern 2007-2010" includes a grid of images and a link to "Informació i documentació", which describes a document that collects the objectives of this legislature, highlighting the enforcement of social rights and the promotion of a dynamic economy in a sustainable territory. A final section, "Informació complementària", links to the "Acord de govern i síntesi del document" and the "VII Legislatura: Pla de govern 2004-2007 i balanç de la legislatura". The footer contains links for "Avís legal", "Accessibilitat", "Sobre el web", and "© Generalitat de Catalunya".

Acords de Govern



Pressupost, salaris i estudis d'opinió

The screenshot shows the website of the Generalitat de Catalunya. The browser window title is "Dades bàsiques. El Govern. Generalitat de Catalunya". The page header includes the logo and name "Generalitat de Catalunya www.gencat.cat", navigation links like "Web A-Z", "Mapa web", "Contacte", "Aranda", "Castellano", "English", and a search bar. The main navigation menu on the left lists various sections under "Generalitat", with "El Govern" expanded to show sub-items like "Composició i funcions", "Equip de Govern", "Estructura de l'Administració", "Acció de govern", "Convocatòries", "Dades bàsiques" (highlighted), "Memòries d'activitat", "Catàleg de serveis", and "Serveis d'informació".

The main content area is titled "Dades bàsiques" and features a large banner image of the Palau de la Generalitat. Below the banner, the breadcrumb trail reads "Inici > Generalitat > El Govern > Dades bàsiques". The section "Dades bàsiques" is divided into four sub-sections:

- Pressupost**: L'Estatut d'autonomia de Catalunya estableix que correspon al Govern de Catalunya l'elaboració i l'aplicació del pressupost de la Generalitat, i al Parlament l'examen, l'esmena, l'aprovació i el control del pressupost. El pressupost és únic i ha d'incloure la totalitat de les despeses i els ingressos de la Generalitat i dels organismes, les institucions i les empreses que en depenguin.
- Funció pública**: La funció pública és el conjunt de persones que treballen a l'Administració mitjançant una relació professional de caràcter especial per raó del servei públic que realitzen. Les persones que integren la funció pública són els principals agents de la gestió i el desenvolupament del servei públic de l'Administració. La funció pública de la Generalitat està constituïda pel personal al servei de l'Administració de la Generalitat, dels seus departaments, organismes autònoms administratius, entitats gestores de la Seguretat Social i entitats autònomes de caràcter comercial, industrial i financer.
- Retribucions**: Taula de les retribucions dels òrgans superiors, alts càrrecs, càrrecs directius de les entitats autònomes i de les entitats gestores de la Seguretat Social i personal eventual de l'Administració de la Generalitat.
- Estudis d'opinió**: El Centre d'Estudis d'Opinió (CEO) és l'òrgan encarregat d'elaborar i donar a conèixer els diferents estudis en matèria política i electoral i d'actituds i opinions de la societat catalana que serveixen per avaluar les polítiques i els serveis de l'Administració catalana. Depèn de l'Institut d'Estadística de Catalunya.

At the bottom of the page, there is a footer with links for "Avis legal", "Accessibilitat", "Sobre gencat", and "© Generalitat de Catalunya".

Base de dades Qui és qui i organigrama (15.000 registres)

Cerca d'organismes i responsables de la Generalitat de Catalunya

Generalitat de Catalunya
www.gencat.cat

Web A-Z Mapa web Contacta Cerca

Temes | Serveis | Generalitat | Catalunya

Generalitat

- ▶ Estatut d'autonomia
- ▶ Guia de la Generalitat
- ▶ El Parlament
- ▶ El President
- ▼ El Govern
 - ▶ Composició i funcions
 - ▶ Estructura de l'Administració
 - ▶ Acció de govern
 - ▶ Convocatòries
 - ▶ Dades bàsiques
 - ▶ Memòries d'activitat
 - ▶ Catàleg de serveis
 - ▶ Serveis d'informació
- ▶ Organismes

Contacteu amb la Generalitat

Teniu diferents maneres de fer-ho:

- » Per telèfon
- » Per correu electrònic
- » Presencialment

[Inici](#) > [Generalitat](#) > [Organismes](#) >

Cerca d'organismes i responsables de la Generalitat de Catalunya

Trobeu informació bàsica i de contacte dels organismes que componen la Generalitat de Catalunya i dels seus responsables.

Introdueix les paraules a cercar

☒ Cerca automàtica [Ajuda](#)

Cerca per: ☒ Nom ☒ Responsable ☒ Població ☒ Codi postal ☒ Comarca

[Avis legal](#) | [Accessibilitat](#) | [Sobre gencat](#) | © Generalitat de Catalunya

Fet

Impost de successions i donacions

Impost de successions i donacions

Generalitat de Catalunya
www.gencat.cat

Temes i Serveis Generalitat de Catalunya

Impost de successions i donacions

- Preguntes freqüents
- Casos pràctics
- Una reforma dràstica
- Punts clau de la reforma
- Fases de la reforma
- Comparem l'impost

Casos pràctics →

L'impost de successions desapareix per al 94% dels ciutadans

- Actualment, 88.116 persones declaren aquest impost (un 95,3% declaren herències inferiors a 275.000 euros).
- Així, només l'hauran de pagar el 6% dels grans patrimonis.
- Un 99% de les herències entre cònjuges en quedaran exemptes.
- Un 97,5% de les herències de pares a fills no pagaran l'impost.
- La reforma equipara Catalunya a aquells països europeus amb una fiscalitat més favorable per a les herències.

Contribuents exemptos de l'impost de successions

Cònjuges	99%
Fills i nets majors de 21 anys	97,5%

Més informació

Informació i gràfics sobre l'impacte i efectes de la reforma (259 MB)

El Govern aprova el Projecte de llei de regulació de l'impost sobre successions i donacions

Conferència de premsa del conseller Antoni Castells

Comparteix: Facebook, Twitter, YouTube, LinkedIn, Email

Avis legal | Accessibilitat | Sobre gencat | © Generalitat de Catalunya

Guia de Bones Pràctiques (GBP)

Generalitat de Catalunya
www.gencat.cat

Web A-Z Mapa web Contacte Castellat Gencat

Temes | Serveis | Generalitat | Catalunya

Guia de Bones Pràctiques (GBP)

- ▶ Conceptes bàsics
- ▶ Una acció necessària
- ▶ Àmbits, principis i criteris
 - ▶ Principis per simplificar
 - ▶ Criteris per elaborar
 - ▶ Recomanacions
 - ▶ Avaluació de la norma
 - ▶ Annexos
- ▶ Glossari
- ▶ Marc de la GBP
 - ▶ Pla de 48 mesures G+
 - ▶ Decret de simplificació G+
 - ▶ Direcció de Qualitat Normativa
 - ▶ Directrius d'avaluació

Descàrregues

- Document de la Guia de Bones Pràctiques (GBP) [355 KB]
- GBP en format presentació powerpoint [586 KB]
- Informació complementària

Enllaços relacionats

- ▶ Resolució 621/VIII del Parlament de Catalunya
- ▶ Eines contra la crisi
- ▶ Departament de la Presidència
- ▶ Altres institucions

Conceptes bàsics →

La Guia de Bones Pràctiques per a l'elaboració i la revisió de normativa amb incidència en l'activitat econòmica (GBP) té com a finalitat evitar traves innecessàries al desenvolupament de l'activitat econòmica i millorar la competitivitat, principalment de les pimes a Catalunya. Permet aprofundir en el desenvolupament progressiu de l'avaluació permanent de les normes, la simplificació administrativa i la millora de la regulació normativa.

La GBP ha estat elaborada per la Direcció de Qualitat Normativa amb la participació de l'Autoritat Catalana de la Competència i l'Oficina de Gestió Empresarial.

Acord de Govern

- Guia de Bones Pràctiques (GBP) [355 KB]
- Informació complementària

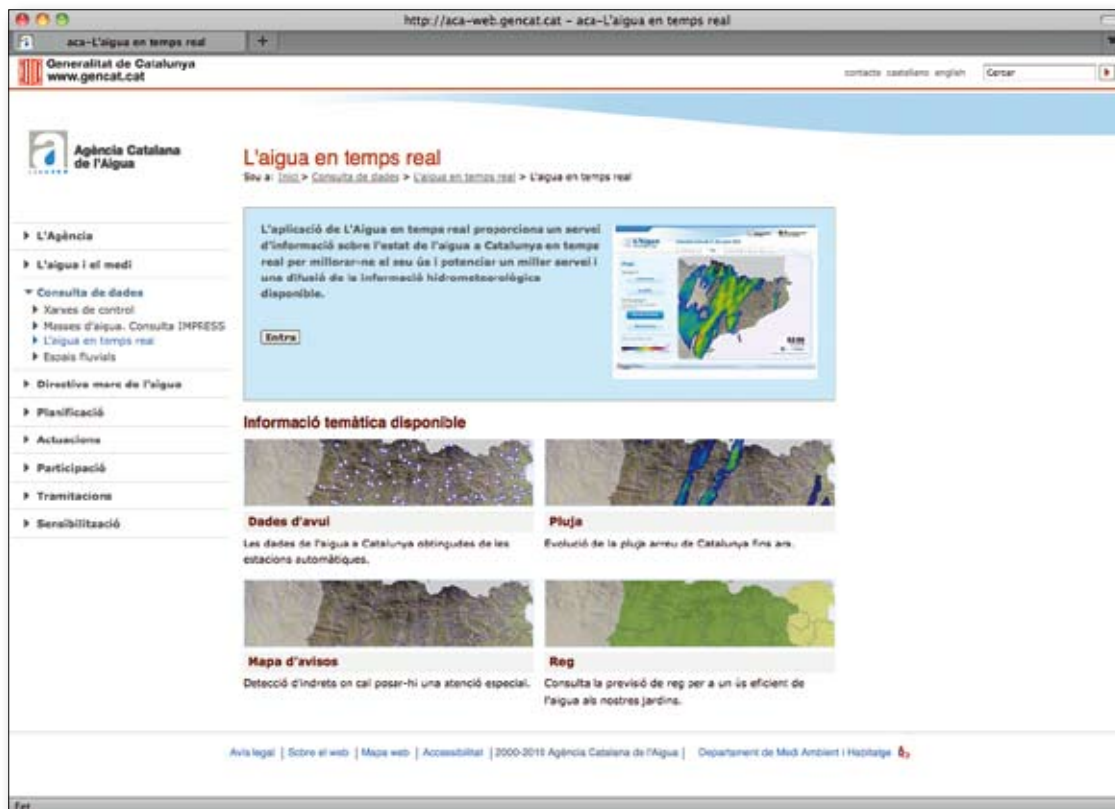
SIMPLIFICACIÓ ADMINISTRATIVA I REDUCCIÓ DE CÀRREGUES

Pla de 48 mesures	Decret de simplificació	Directrius d'avaluació de l'impacte normatiu	Guia de Bones Pràctiques	Pla de reducció de càrregues
2007	2008	2009	2010	2010-2012

Actualitzacions que s'han portat a terme:

Avís legal | Accessibilitat | Sobre gencat | © Generalitat de Catalunya

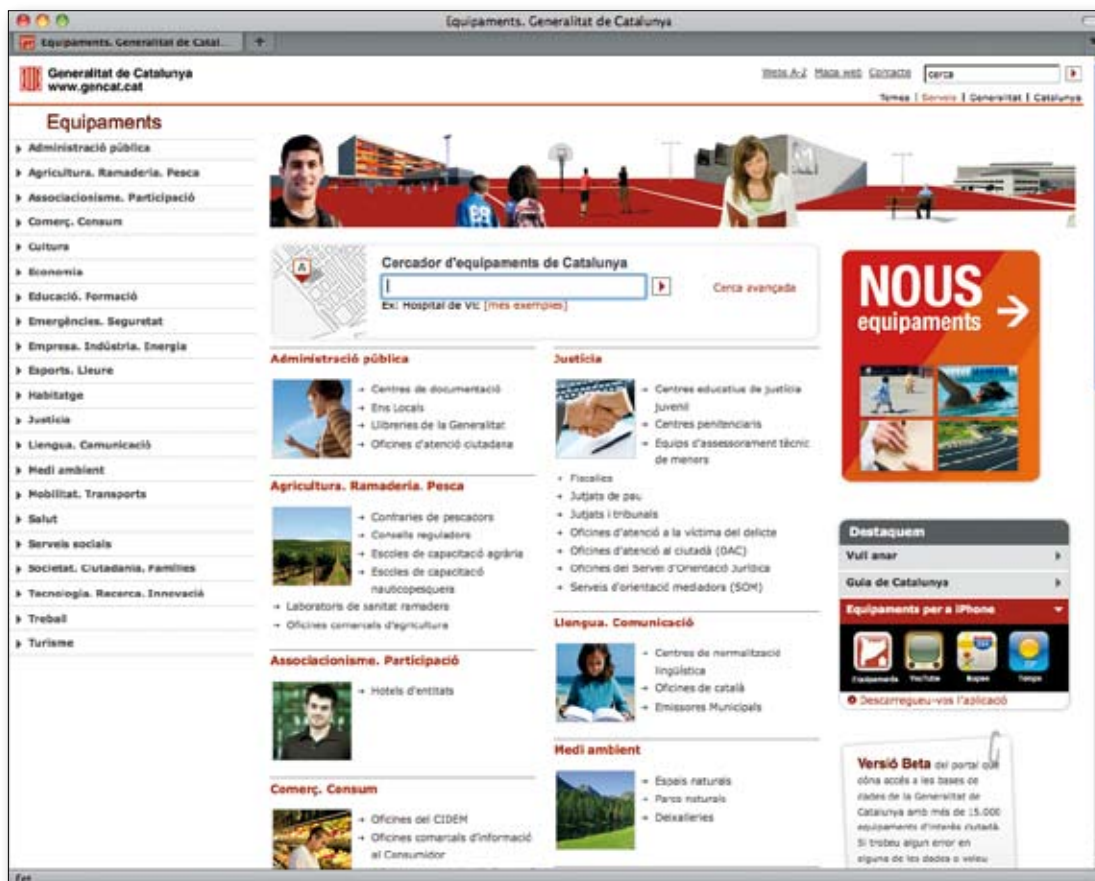
Web L'aigua en temps real (informació sobre l'estat de l'aigua a Catalunya en temps real)



3. Accessibilitat

26.000 equipaments de Catalunya

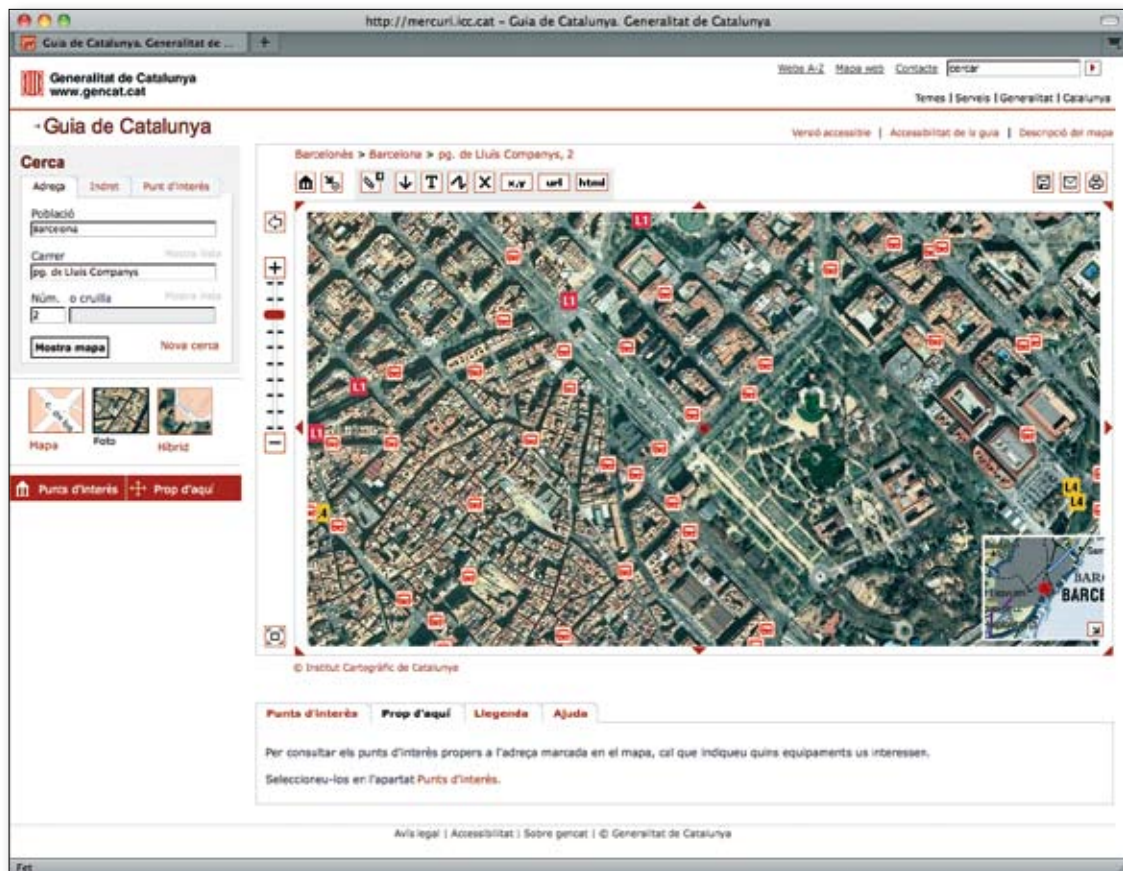
(escoles, centres de salut, poliesportius, comissaries de policia, teatres, etc.)



Portal d'idiomes (Casa de les Llengües)

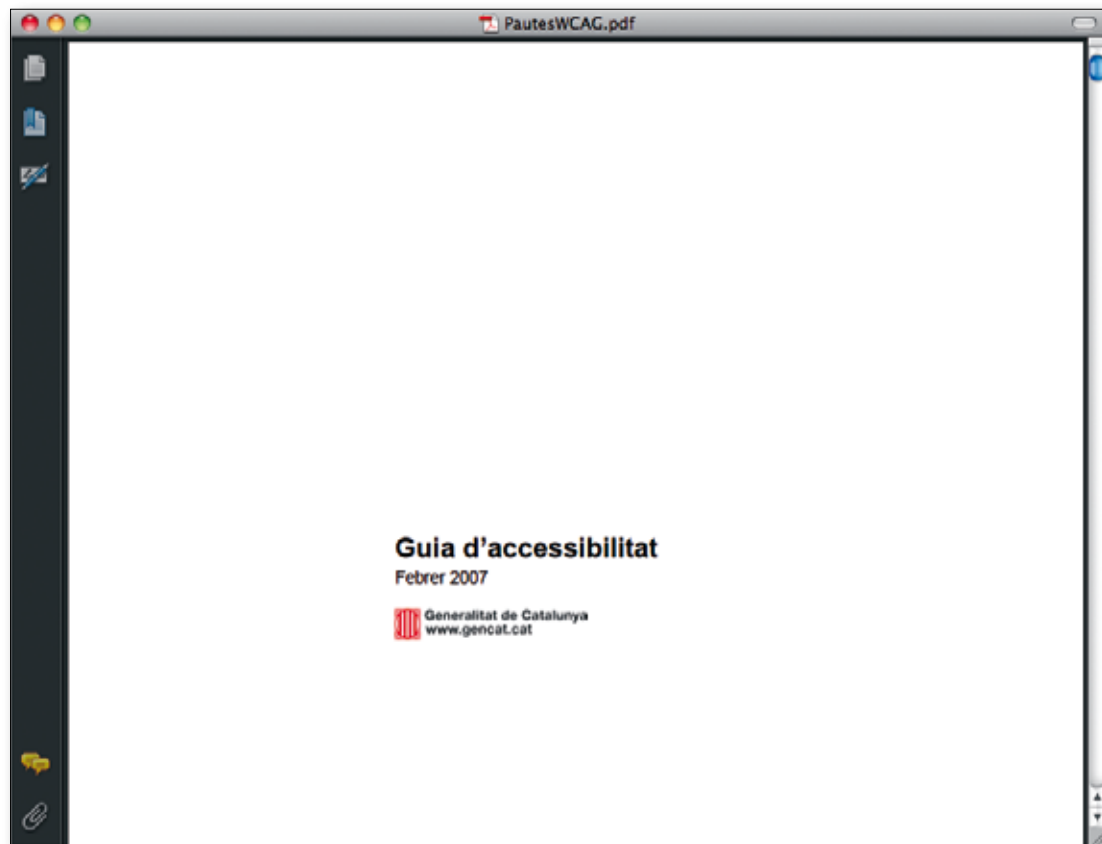


Guia accessible de carrers de Catalunya



Guia d'accessibilitat

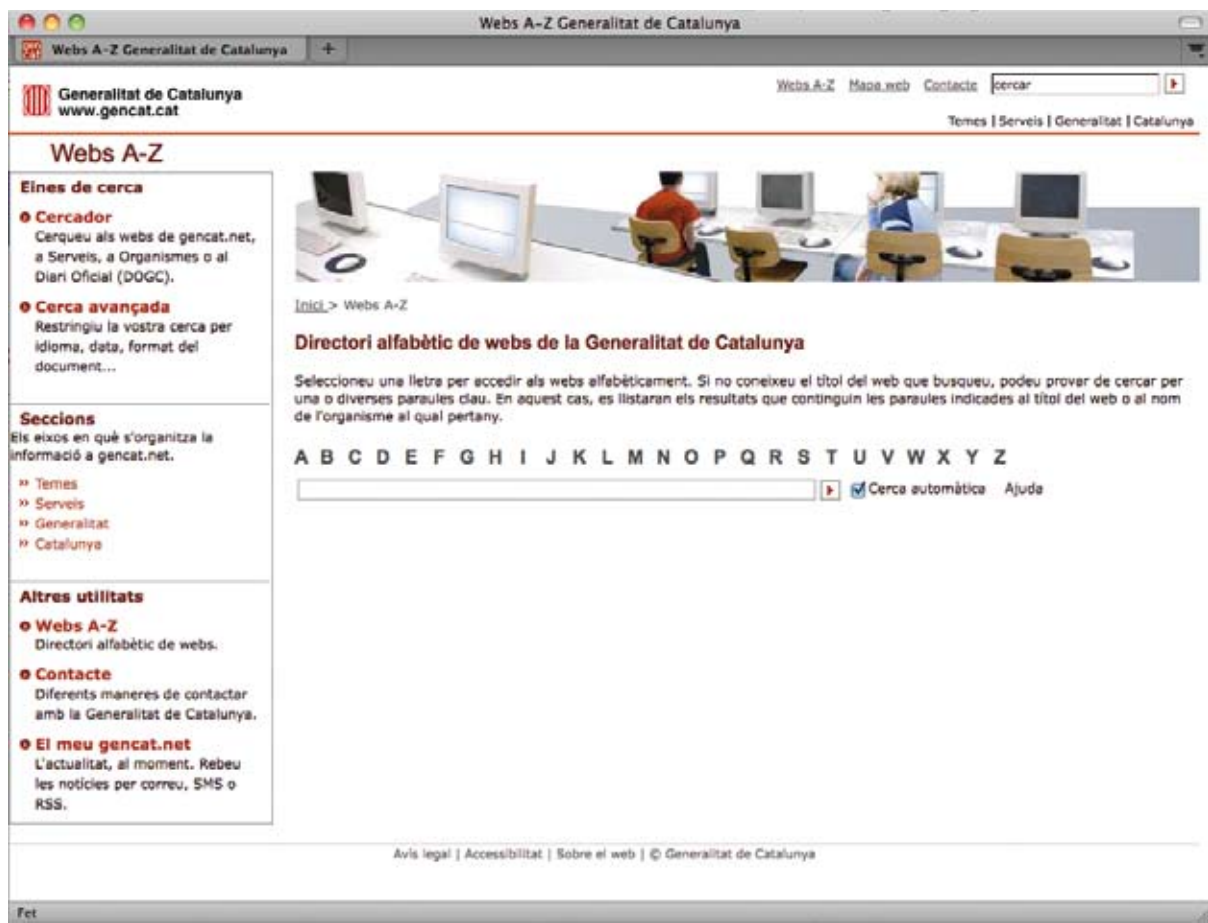




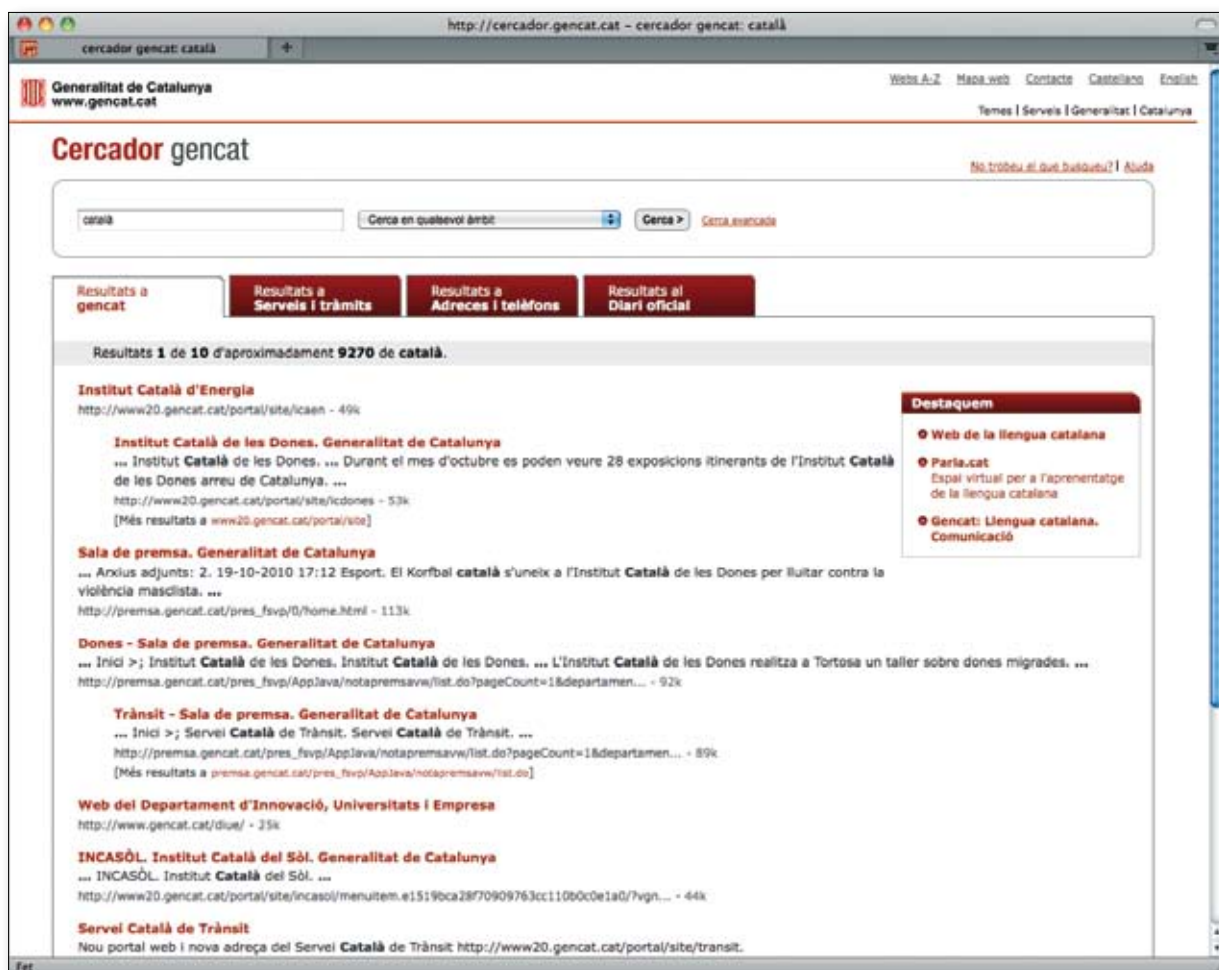
Web Monogràfics



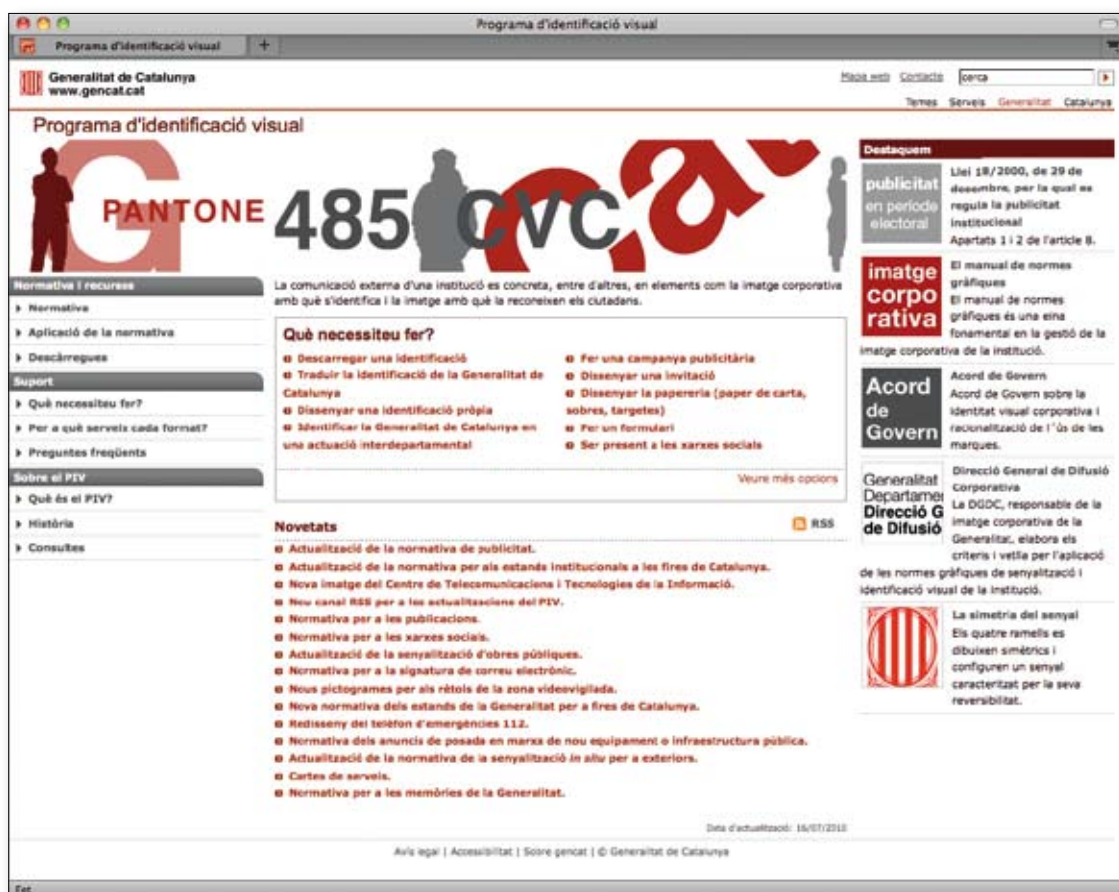
Webs A-Z (accés a 346 webs)



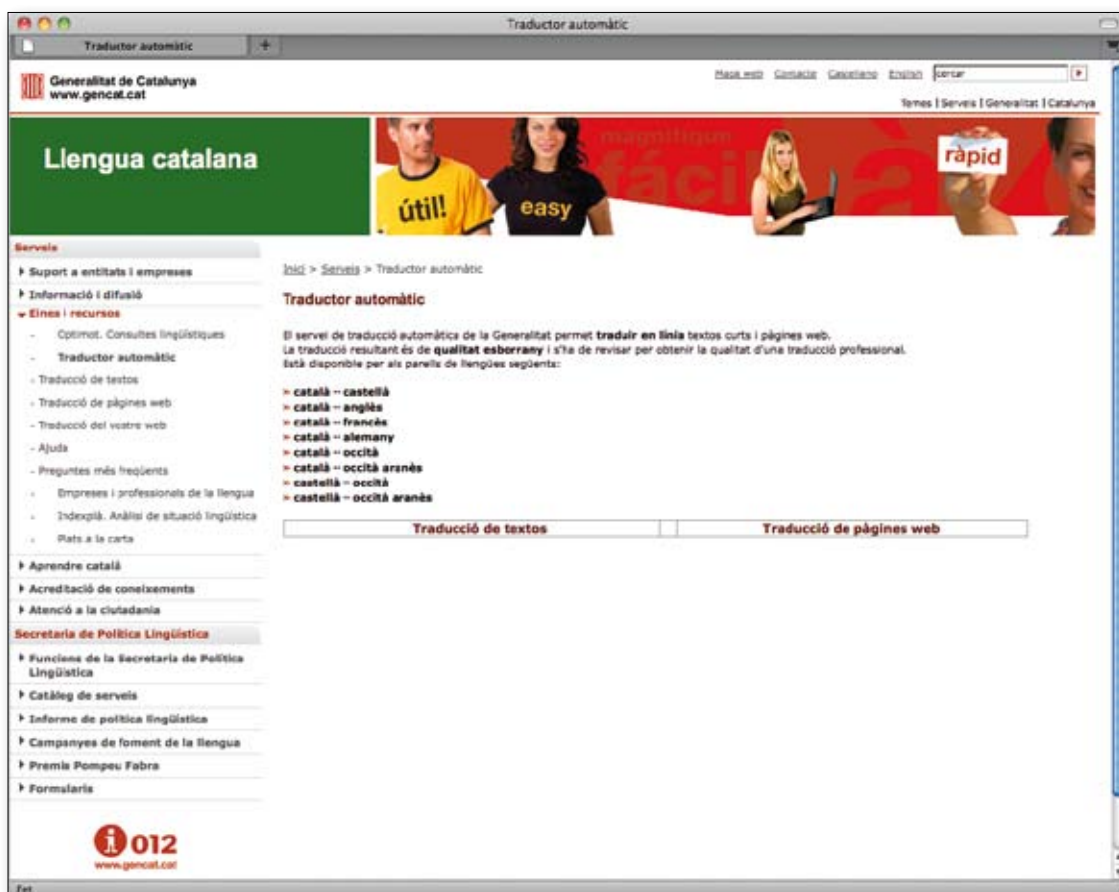
Motor de cerca de la Generalitat de Catalunya: 1.500.000 documents indexats



Lloc web de logotips i imatge corporativa



Traductor automàtic



Contacteu amb la Generalitat de Catalunya

The screenshot shows the 'Contacte' (Contact) page of the Generalitat de Catalunya website. The browser address bar shows 'http://www.gencat.cat - Contacte, Generalitat de Catalunya'. The page header includes the website logo, navigation links (Web, A-Z, Mapa web, Contacte, Accés, Castellano, English), and a search bar. The main content area is titled 'Contacte' and features a large banner image of a woman smiling. Below the banner, the text 'Com contactar amb la Generalitat de Catalunya' (How to contact the Generalitat de Catalunya) is followed by a paragraph explaining the different channels available. The page is organized into three main sections: 'Per telèfon' (By phone), 'Presencialment' (In person), and 'Per Internet' (By internet). Each section provides detailed information about the services offered and the locations where they can be accessed.

Per telèfon

012 Atenció Ciutadana i informació telefònica especialitzada: atenció a les dones, a la infància...

012
www.gencat.cat

Des de Catalunya: **012**
Fora de Catalunya: **902 400 012**
Des de l'estranger: **00 34 902 400 012**

Presencialment

Oficines d'Atenció Ciutadana, serveis territorials i oficines de registre d'entrada i sortida de documents.

Oficines d'Atenció Ciutadana

Informen la ciutadania i les entitats sobre els serveis i l'organització de la Generalitat de Catalunya.

- Barcelona
- Cerdanya
- Girona
- Lleida
- Tarragona
- Terres de l'Ebre

Per Internet

» **Bústia de contacte**
Sol·liciteu informació, feu-nos arribar els vostres suggeriments i opinions o formuleu les vostres queixes....

» **Bústies del govern**
Bústies electròniques que permeten adreçar-se al president i als consellers de la Generalitat.

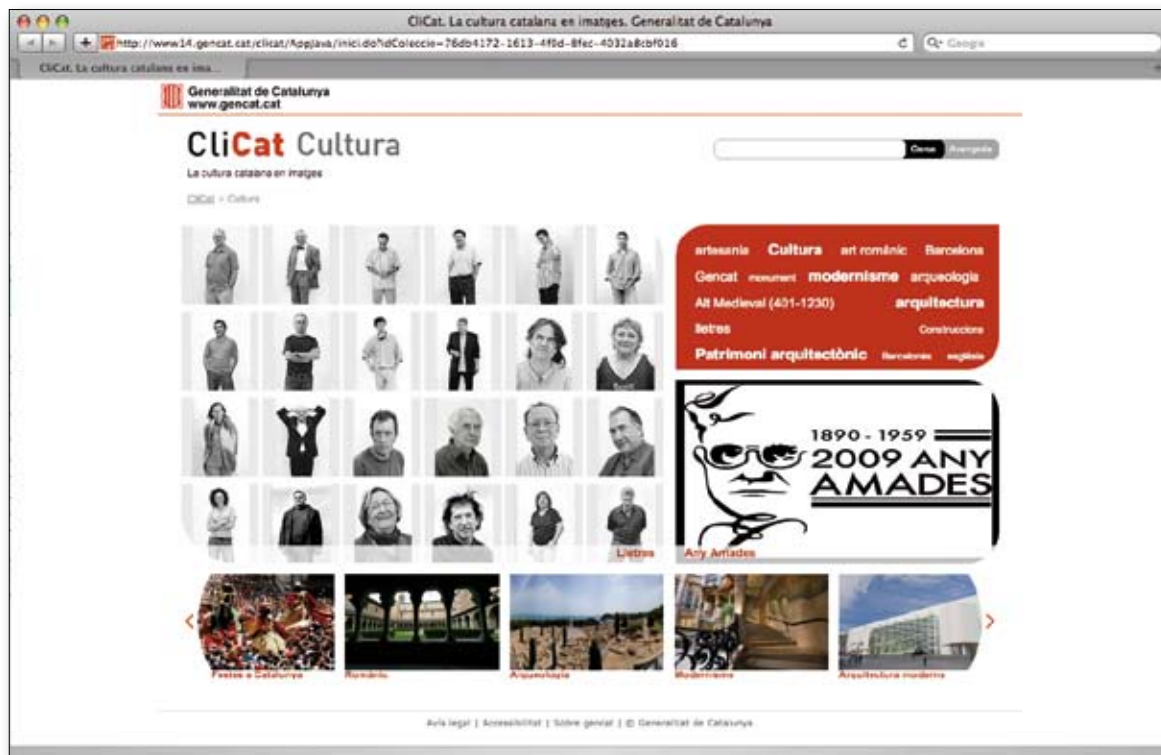
Sol·liciteu cita prèvia

(Podeu fer aquesta sol·licitud per a qualsevol oficina excepte la de Girona que properament, el tindrà activat).

Serveis territorials

Representen els departaments de la Generalitat de Catalunya

Clicat Cultura: base de dades multimèdia de la cultura catalana

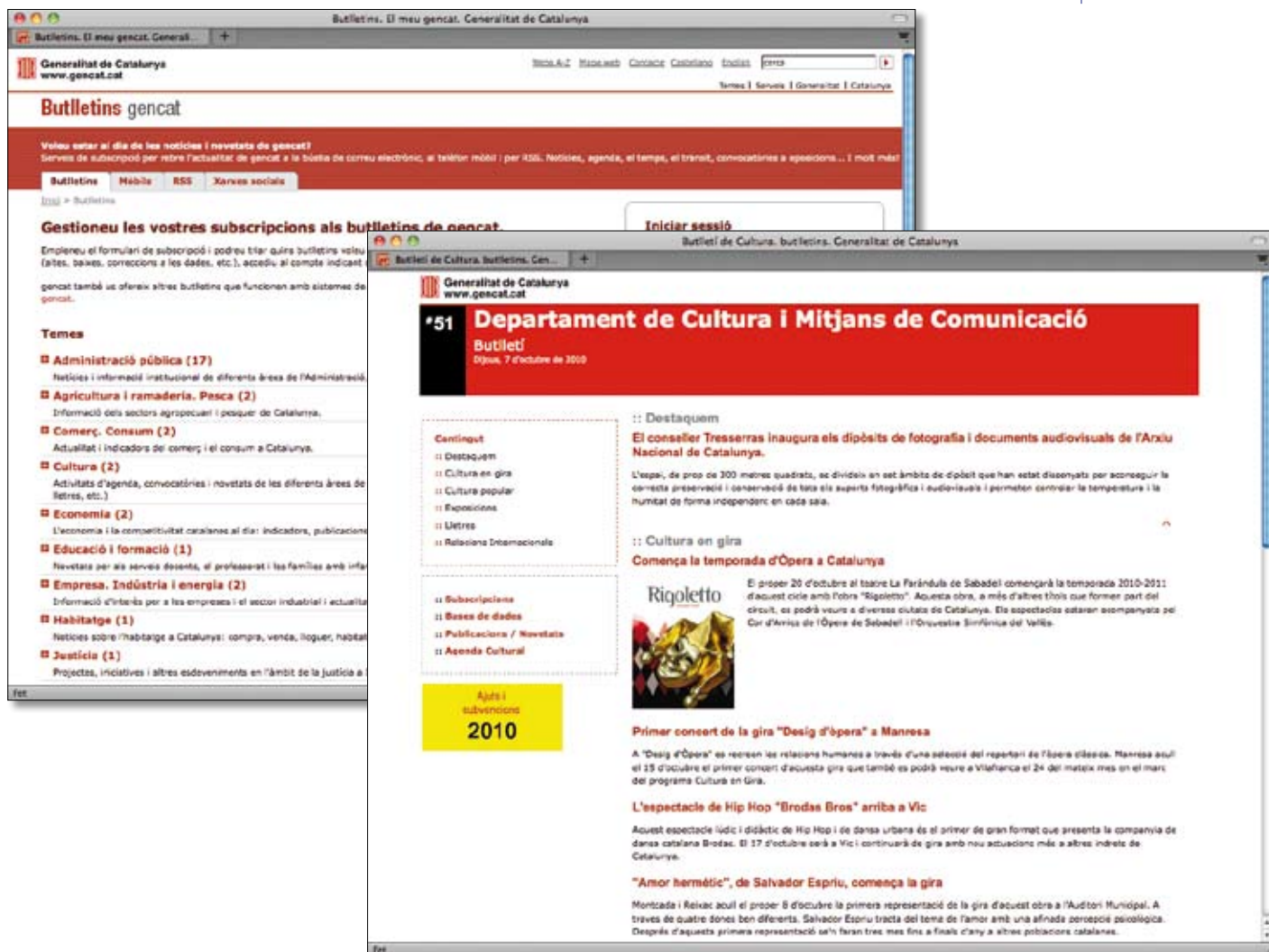


Clicat Espais naturals: **base de dades multimèdia de espais naturals** **de Catalunya**

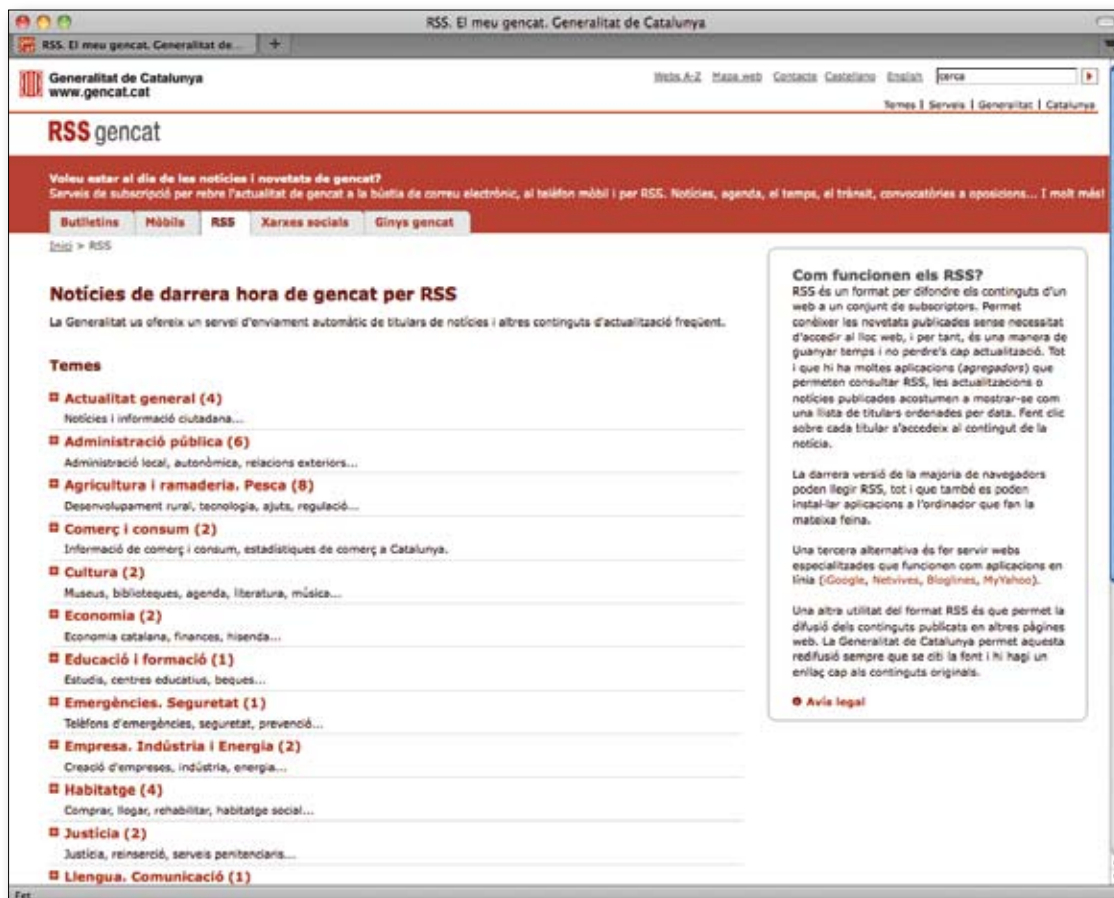


4. Personalització i productes per a una audiència específica

Butlletins gencat



RSS gencat (Notícies de darrera hora de gencat per RSS)



Ginys d'Indicadors (Estadístiques oficials de Catalunya)

Idescat. API. Indicadors al dia. Ginys

Idescat. API. Indicadors al dia. Ginys

Català | Castellano | English

Idescat > API > Indicadors al dia > Ginys

Ginys d'Indicadors al dia

Escolliu el tipus de giny

Indicadors al dia de Catalunya

IP1 est/09	+11,0%
Clima exportador III/09	10,2
Passatgers aeroports oct/09	+1,3%
Clima industrial nov/09	+27,5
Turismes nov/09	46,7%
Vehicles indust. nov/09	+0,8%

Catalunya i Espanya

IP1 oct/09

Catalunya: -11,0% Espanya: -12,9%

Els ginys d'Indicadors al dia permeten incorporar a qualsevol pàgina web informació actualitzada per l'Idescat d'indicadors per al seguiment de l'economia catalana, simplement copiant un parell de línies de codi.

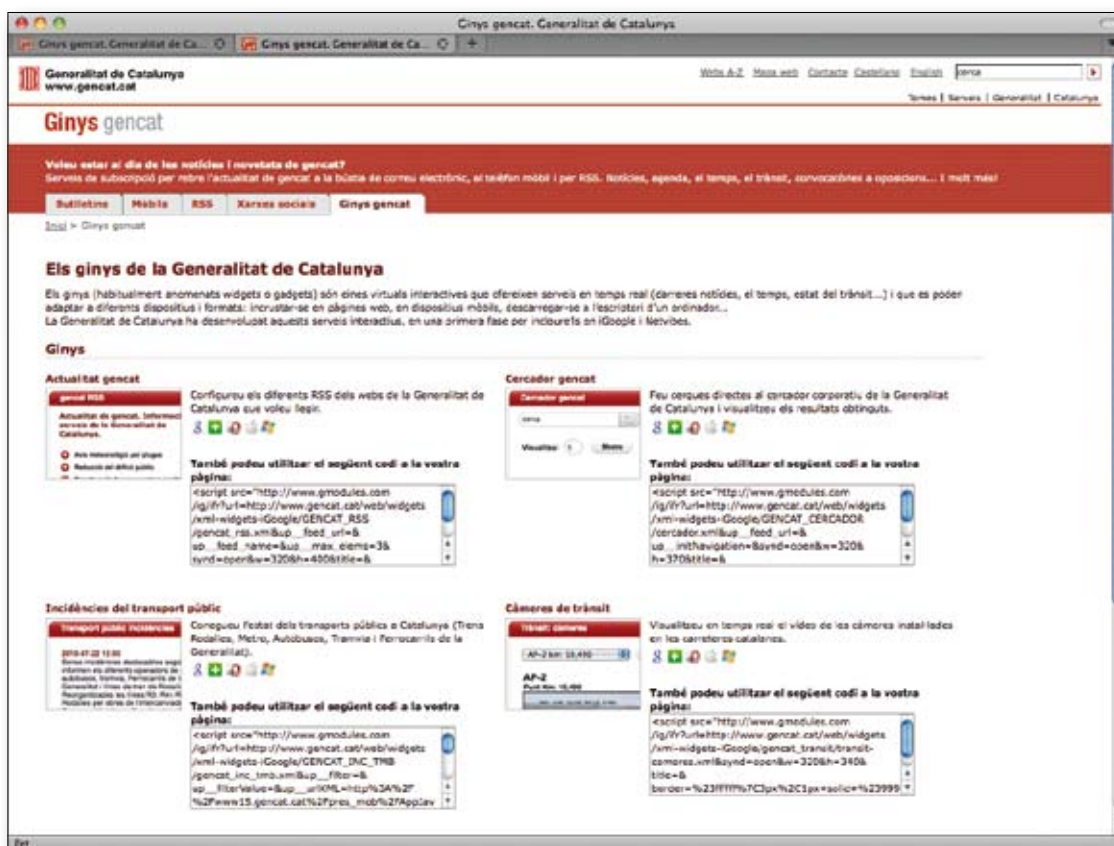
Un giny (en anglès, **widget**) és una petita aplicació que pot ser incrustada, per exemple, en una pàgina web.

Condicions d'ús

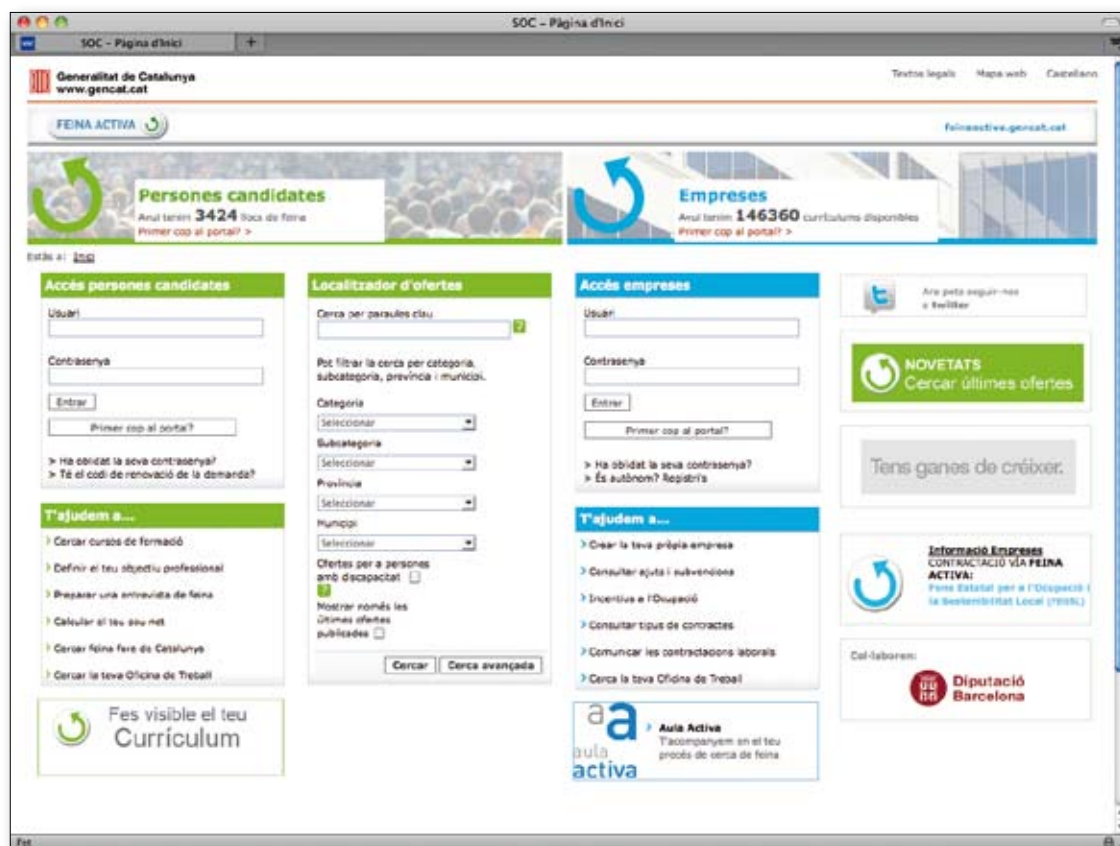
1. Us comprometem a no modificar el contingut del giny i a no eliminar el text "Giny facilitat per l'Idescat", conservant la icona de l'Idescat així com els seus vincles. Entenem i acceptem que l'Idescat té el dret de modificar aquest peu. L'Idescat també es reserva el dret d'adaptar el contingut del giny per millorar-ne la funcionalitat, conservant aproximadament les dimensions del conjunt.
2. Els ginys de l'Institut d'Estadística de Catalunya estan subjectes a la política de privadesa de l'Idescat, que es reserva el dret de registrar l'adreça de la pàgina que els té incorporats.
3. L'Idescat pot canviar discrecionalment els processos tècnics per construir els seus ginys, així com cancel·lar en qualsevol moment el servei.
4. La inclusió d'un giny de l'Idescat no suposa cap tipus de suport, relació o afiliació entre el lloc web que l'ha inclòs i l'Idescat. No esteu autoritzat a mostrar el giny de manera que se suggereixi aquest suport, relació o afiliació.
5. La cessió, utilització o explotació del giny hauran de complir les estipulacions contingudes en la legislació vigent i sempre es vincularan a usos legítims.
6. En cas de vulnerar aquestes condicions, l'Idescat es reserva el dret de desactivar el giny del vostre lloc web. Així mateix, també sereu responsables dels danys que pugui suposar l'explotació indeguda d'aquesta informació.
7. L'Idescat es reserva el dret de modificar discrecionalment aquestes condicions en qualsevol moment, així com de finalitzar aquesta relació i cancel·lar-ne l'ús, i declina qualsevol garantia expressa o implícita relacionada amb els seus ginys.

Institut d'Estadística de Catalunya Data d'actualització: 09.12.2009

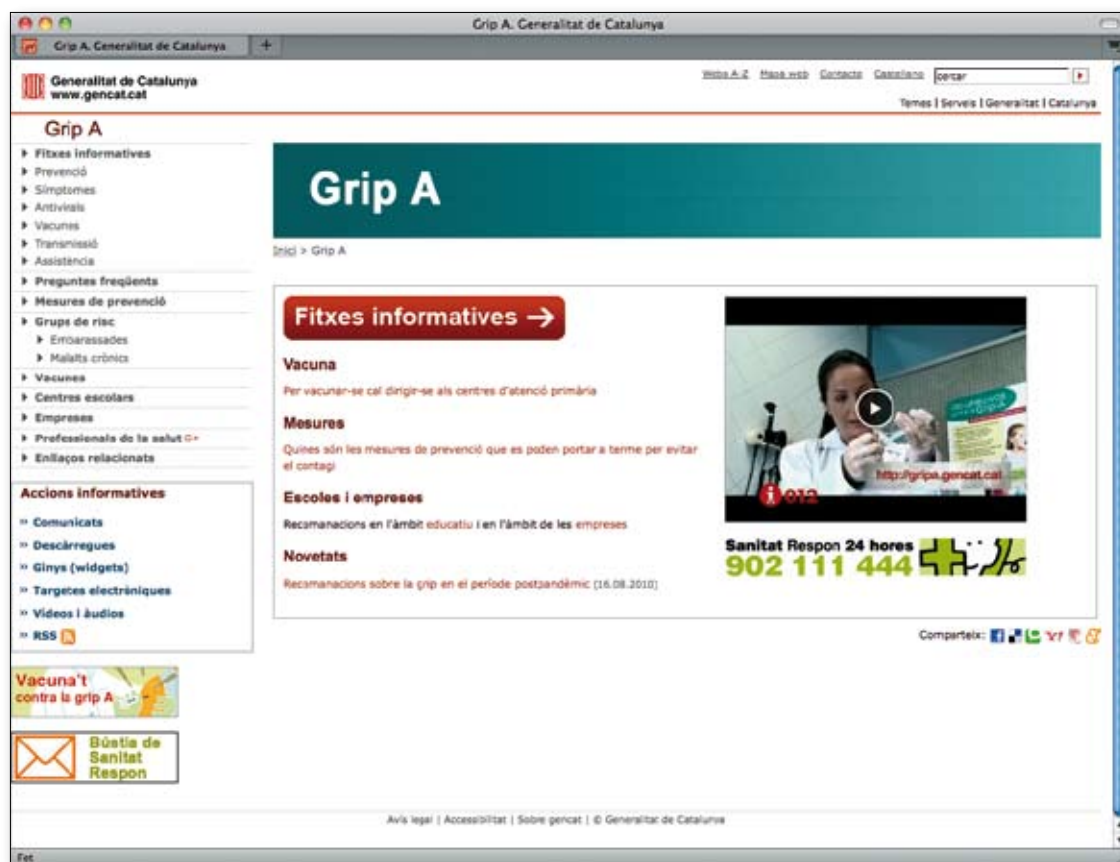
Ginys gencat (Els ginys de la Generalitat de Catalunya)



Feina Activa: Lloc web amb recursos per a persones aturades



Web especial “Grip A”



Web especial “Eines contra la crisi”

Eines contra la crisi - Generalitat de Catalunya

Generalitat de Catalunya
www.gencat.cat

Web A-Z Mapa web Contacte Castellano cerca

Temes | Serveis | Generalitat | Catalunya

Eines contra la crisi

Presentació

- Eines per a les persones
 - Treball i formació
 - Creació d'empreses
 - Ajuts socials
 - Habitatge
 - Consum
- Eines per a les empreses
 - Treball, formació i gestions
 - Innovació i internacionalització
 - Finançament
 - Promoció i propietat d'habitatges
 - Licitacions

Informació complementària

- Indicadors
- Actualitat
- Butlletí
- Mesures de contenció
- 30 compromisos per al 2010
- Mesures aprovades 2008-2009

Indicadors al dia

Consum de ciment set/10	+25,6%
Mercaderies portà ago/10	1,6%
Societats mercantils set/10	8,3%
Costos de construir ago/10	0,4%
Licitació of. d'obres set/10	2,8%

Giny facilitat per ideocat

EINES contra la crisi

012345678900

EINES contra la crisi

Inici > Eines contra la crisi

Envia | Imprimeix

Actualitat Dijous, 21 d'octubre de 2010

RSS

En aquesta web trobareu un seguit d'eines que s'aniran actualitzant a mesura que es posin en marxa nous serveis i convocatòries. Subscriu-vos a les novetats mitjançant el butlletí o les alertes per RSS.

Per a les persones → Per a les empreses →

Enllaços

- OVT
Oficina virtual de tràmits
- 30 compromisos per al 2010
per a l'ocupació, el teixit econòmic i el desenvolupament social de Catalunya
- SOC
Ofertes de feina i formació.
- Feina activa
Portal gratuït amb ofertes i demandes.
- Inicia
Serveis per a persones emprenedores
- Institut Català de Finances
Crèdits i ajuts a les

Darreres notícies

Venda de proximitat
Es presenta el Pla Director per impulsar les xarxes de proximitat a Catalunya (18.10.2010)

Pacte nacional per a l'habitatge
Des de la seva signatura, el Pacte nacional per a l'habitatge ha desenvolupat les actuacions referents a prevenir l'exclusió social residencial (18.10.2010)

Programa nous talents
Noustalents.cat vol promoure entre el jovent l'interès per la ciència, la tecnologia i la recerca (15.10.2010)

FinEmpresa

Portal d'Educació

Departament d'Educació, Generalitat de Catalunya

Generalitat de Catalunya
www.gencat.cat

Departament d'Educació

vacances de febrer-març 2011 propostes

Departament
Serveis i tràmits

- Ajuts i subvencions
- Beques
- Biblioteca
- Borsa de treball de personal docent
- Borsa de treball de personal d'administració i serveis
- Catàleg de serveis
- Consulta de centres educatius
- Oposicions i concursos
- Perfil de contractant
- Proves
- Preinscripció i matrícula
- Convalidació i homologació de títols estrangers

Àrees d'actuació

- Centres i serveis educatius
- Estudiar a Catalunya
- Projectes educatius
- Professorat
- Seguretat i salut
- Educació inclusiva

Estudiar a Catalunya

educació jornades, congressos i exposicions

Actualitat Dijous, 21 d'octubre de 2010

Butlletí | Premsa | Multimèdia | RSS

Camps d'aprenentatge

El·ls camps d'aprenentatge són una xarxa de serveis educatius que permeten que l'alumnat treballi fora de l'aula alguns aspectes previstos pels plans d'estudi. A través de l'observació i l'experimentació directa, l'alumnat pot reforçar, per exemple, els coneixements sobre història i medi natural que aprèn a classe. Actualment, hi ha 16 camps d'aprenentatge arreu de Catalunya.

El Govern aprova la renovació dels Plans educatius d'entorn

També ha donat llum verda a la construcció de la nova seu de l'EOI de Tarragona i l'Escola Marta Mata de Mataró (20.10.2010)

Selecció de programes i serveis de centres d'educació especial per a centres ordinaris

L'objectiu és donar suport a l'escoltització inclusiva d'alumnat amb discapacitat. Termini per presentar la sol·licitud: del 15 al 29 d'octubre del 2010 (19.10.2010)

Proves específiques d'accés al primer nivell d'atletisme, basquetbol, futbol, futbol sala i handbol

Llista provisional de persones admeses i excloses (18.10.2010)

Noustalents.cat

Nou programa per a la promoció i foment de les vocacions científiques i tecnològiques entre l'alumnat (15.10.2010)

Avaluació de la formació professional reglada a Catalunya (2001-2008)

(11.10.2010)

Prova per a l'obtenció del graduat en educació secundària obligatòria

Termini per fer la inscripció: del 13 al 20 d'octubre del 2010 (08.10.2010)

Directe a

- Serveis territorials
- XTEC
- EDU365
- EDU3.cat
- Estudiar a distància (10C)

Xarxes socials

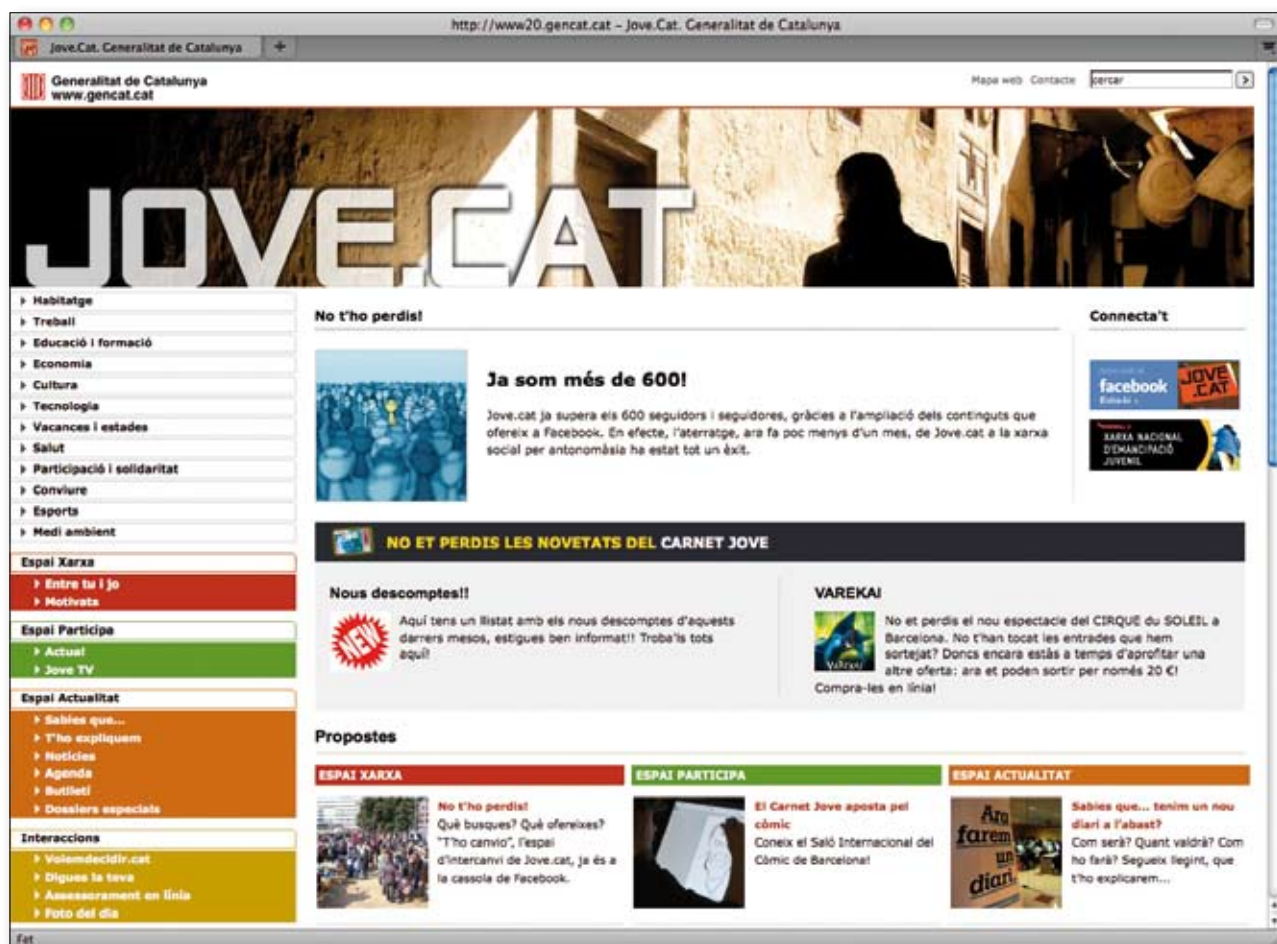
- Bloc d'Educació

Destaquem

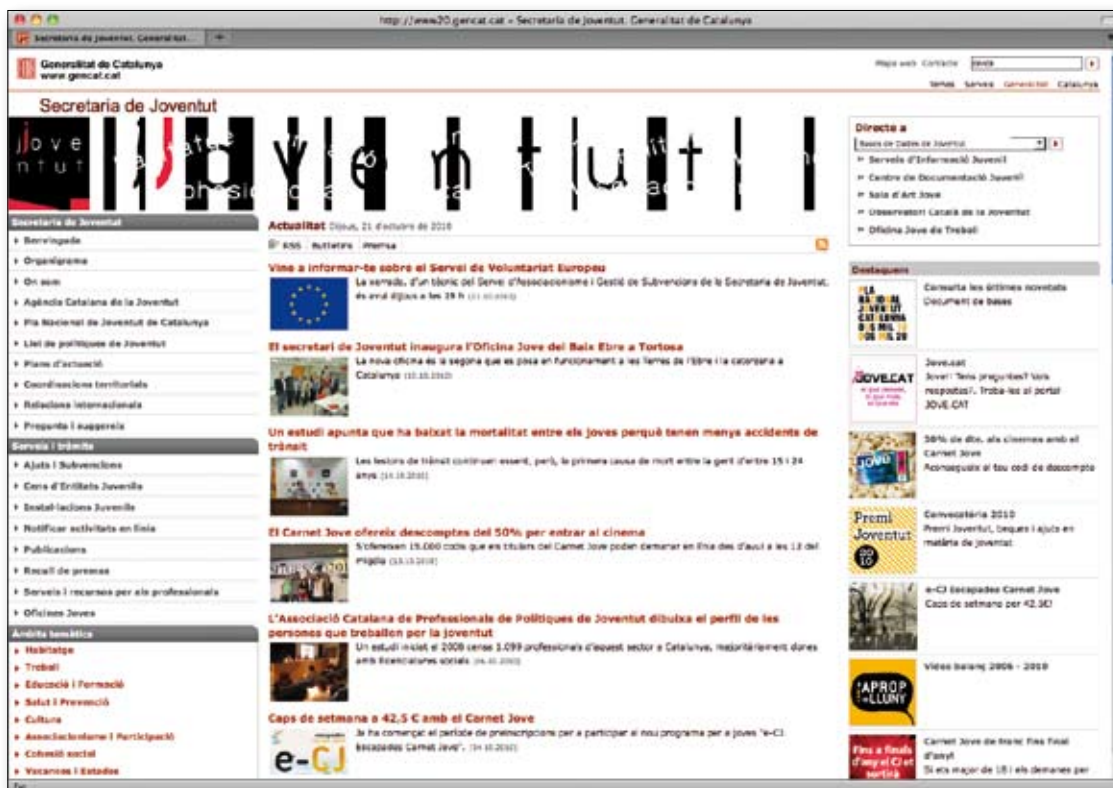
- avaluació diagnòstica**
Proves d'educació primària i secundària obligatòria (curs 2010-2011)
- Educació inclusiva**
La inclusió de l'alumnat amb discapacitat
- Vacances de febrer-març**
- Eleccions als consells escolars dels centres**
Del 2 de novembre al 22 de desembre del 2010
- Beques, ajuts i subvencions**

S'estan transferint dades de www.gencat.cat

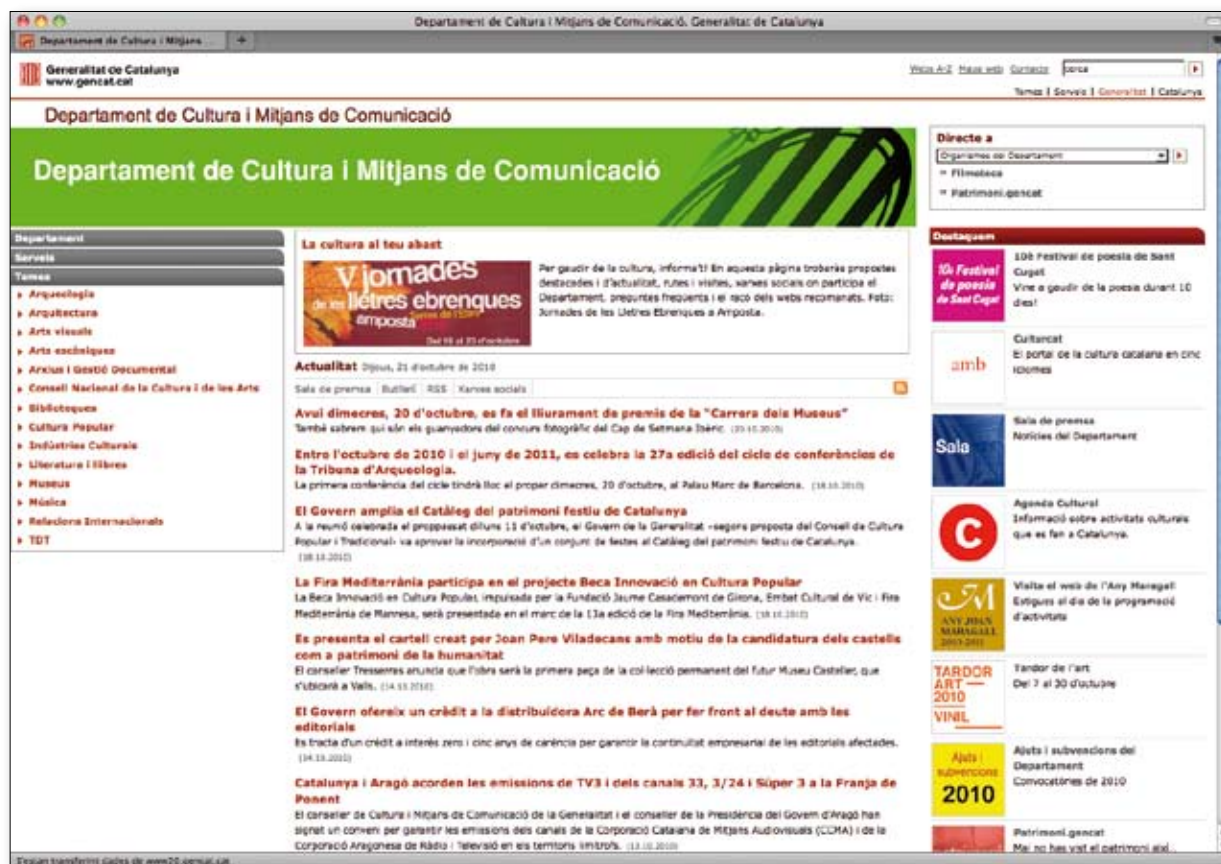
Portal jove



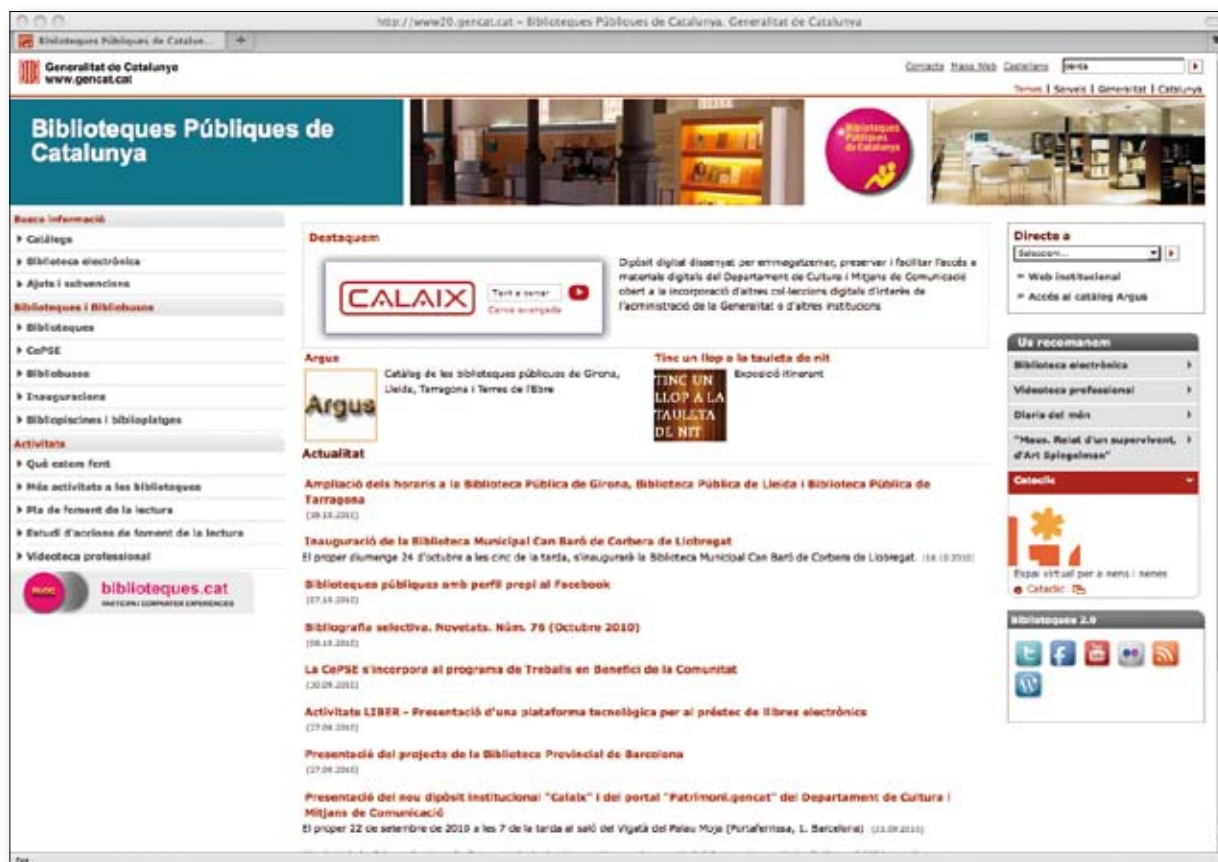
Secretaria de Joventut



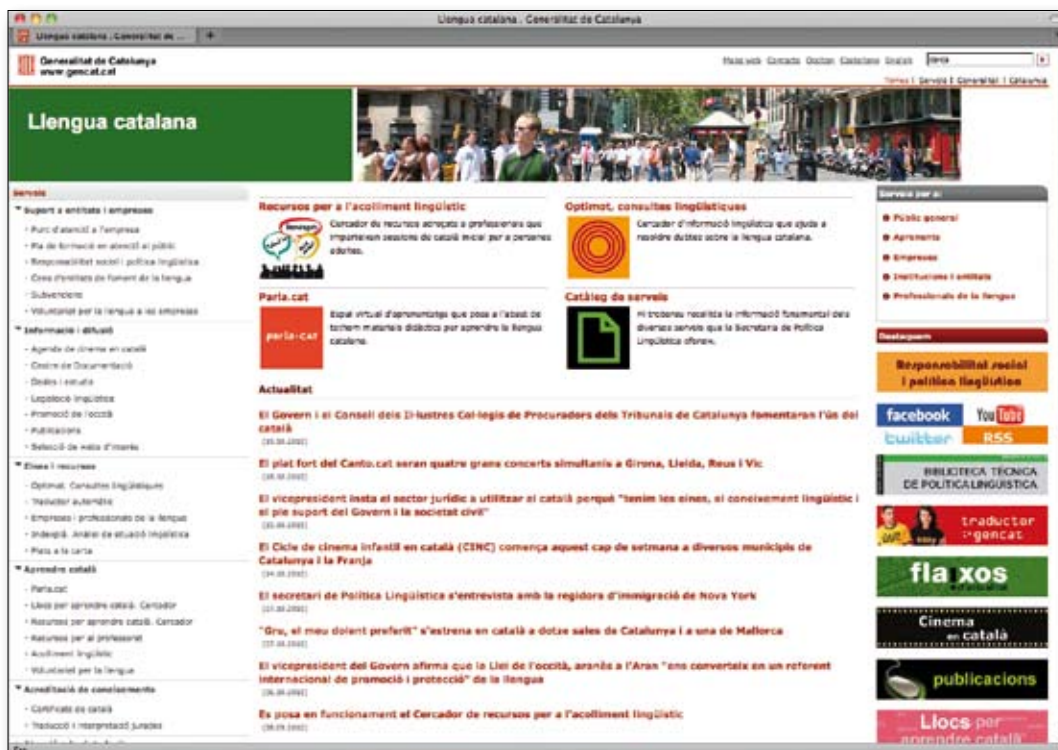
Portal de Cultura i Mitjans de Comunicació



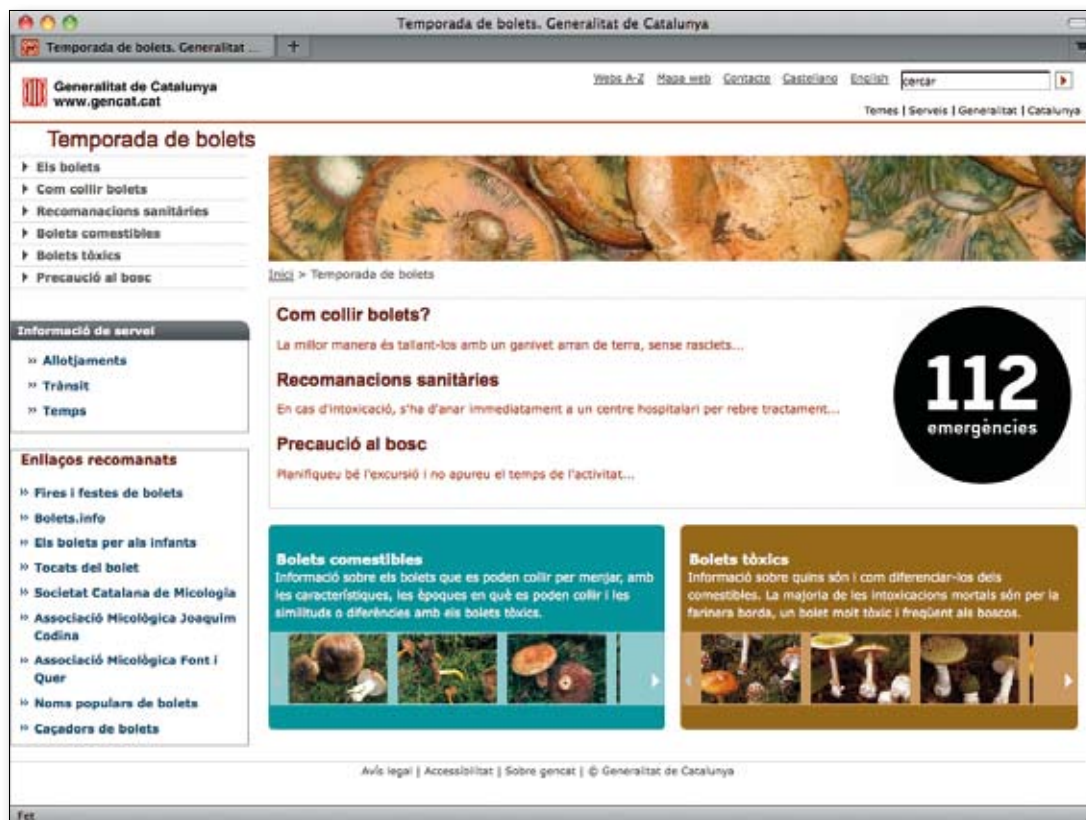
Portal de biblioteques



Portal de llengua catalana



Web especial “Temporada de bolets”



Portal de Patrimoni



Departament de la Presidència

The screenshot shows the official website of the Department of the Presidency of the Generalitat de Catalunya. The browser address bar displays 'http://www20.gencat.cat - Departamento de la Presidencia. Generalitat de Catalunya'. The website header includes the department's name in both Catalan and Spanish, along with navigation links for 'Mesa Vota', 'Contacte', 'Català', 'English', and a search bar. A secondary navigation bar lists 'Temas', 'Servicios', 'Generalitat', and 'Cataluña'.

The main content area is divided into several sections:

- Departamento:** A sidebar menu on the left lists various services and information, including 'El Presidente', 'Competencias del Departamento', 'Organigrama', 'Direcciones y teléfonos', 'Palau de la Generalitat', 'Publicaciones', 'Servicios y trámites', 'Perfil del contratante', 'Disposiciones en trámite', 'Registros', 'Ayudas y becas', 'Bolsa trabajo personal laboral', 'Catálogo de servicios', and 'Áreas de actuación'.
- Actualidad:** The main content area features a date 'Jueves, 21 de octubre de 2010' and a 'Prensa | RSS' link. It contains several news items:
 - Acords de Govern del 19 d'octubre de 2010:** A headline about the La Serra de Collseroia natural park.
 - El president lliura el XVII Premi Blanquerna a Iñaki Gabilondo:** A headline about the awarding of the XVII Blanquerna Prize.
 - El Govern celebra un acte commemoratiu del 70è aniversari de la mort de Lluís Companys:** A headline about a commemorative act for the 70th anniversary of Lluís Companys' death.
 - Una exposició dedicada a la Fundació Vicente Ferrer obre les portes al Palau Robert de Barcelona:** A headline about an exhibition dedicated to the Fundación Vicente Ferrer.
 - Exposició pública del cens electoral:** A headline about the public display of the electoral census.
 - El president lliura ahir el Premi Ramon Margalef d'Ecologia 2010 a l'ecòleg nord-americà Simon A. Levin:** A headline about the awarding of the Ramon Margalef Ecology Prize 2010.
 - Per primera vegada, tots els Premis Delta de disseny industrial en una mateixa exposició:** A headline about the Delta Awards for Industrial Design.
- Directo a:** A section on the right with a dropdown menu set to 'Delegación del Gobierno en Madrid' and links to 'El Presidente', 'Diario Oficial', and 'Oficina Virtual de Trámites (OVT)'.
- Destacamos:** A section on the right highlighting specific events and resources, including 'Elecciones al Parlamento de Cataluña 2010', 'Darfur, imágenes contra la impunidad', 'Diarios de la Generalitat de Cataluña 1411-1713', 'Herramientas contra la crisis', and 'Oficina Virtual de Trámites (OVT)'.

Departament de la Vicepresidència

Departament de la Vicepresidència. Generalitat de Catalunya

Departament de la Vicepresidència... +

Generalitat de Catalunya
www.gencat.cat

Mapa Web Contacte cerca

Temes | Serveis | Generalitat | Catalunya

Departament de la Vicepresidència

Departament

- Salutació
- Funcions i estructura
- Bústia de comunicació
- Premsa

Serveis i tràmits

- Subvencions i ajuts
- Perfil del contractant
- Convocatòries de selecció i concursos

Àrees d'actuació

- Afers exteriors**
 - Afers Exteriors i Cooperació
 - Agència Catalana de Cooperació al Desenvolupament
- Afers religiosos**
 - Direcció General d'Afers Religiosos
- Esports**
 - Secretaria General de l'Esport
 - Institut Nacional d'Educació Física de Catalunya
 - Centre d'Alt Rendiment
- Història i pensament contemporani**
 - Centre d'Història Contemporània de Catalunya
 - Centre d'Estudis de Temes Contemporanis

Actualitat Dijous, 21 d'octubre de 2010

Agenda Convocatòries RSS

El vicepresident del Govern reivindica els centres educatius com a "espais privilegiats per conrear el respecte a la diversitat religiosa"

El vicepresident del Govern, Josep-Lluís Carod-Rovira, ha presentat aquesta tarda la Guia per a la gestió de la diversitat religiosa als centres educatius, on ha reiterat que "viure i créixer en la societat catalana assumint-ne els valors comuns no és incompatible amb practicar una determinada religió o triar qualsevol opció de pensament". En aquest sentit, el vicepresident ha exposat que els centres educatius "són un espai privilegiat per conrear aquests valors i per traduir les bones intencions en bones pràctiques". A l'acte de presentació també han participat la directora general d'Afers Religiosos, Montserrat Coll i el secretari de Polítiques Educatives, Francesc Colomé. (20.10.2010)

El vicepresident anima els empresaris catalans a fixar-se en Àfrica i en Moçambic en particular pel seu "potencial" i per "la capacitat del país i la seva gent per emprendre projectes"

El vicepresident del Govern, Josep-Lluís Carod-Rovira, ha fet una crida a l'empresariat català per a que "es fixi en l'Àfrica" i en Moçambic en particular pel seu "potencial" i la "capacitat del país i la seva gent per emprendre projectes". El vicepresident ha presidit aquest migdia el dinar institucional que el Govern ha ofert al president de la República de Moçambic, Armando Emilio Guebuza, i a representants del món empresarial català on també ha assistit la viceconsellera d'Afers Exteriors i Cooperació, Roser Clavell. Durant la trobada, el vicepresident ha recordat que el país africà es considerat prioritari per la cooperació catalana. De fet, la relació entre Catalunya i Moçambic s'ha inscrit tradicionalment en l'ajuda al desenvolupament, molt especialment en l'àmbit de la salut. (20.10.2010)

El vicepresident insta el futur Govern de la Generalitat a assumir "els passos indispensables" que ha fet l'executiu en política exterior i crear una conselleria d'Afers Exteriors

Directe a

Comunitats catalanes de l'exterior

- Pla de govern 2007-2010
- Acords de Govern
- Diari Oficial de la Generalitat
- Oficina Virtual de Tràmits
- Traductor automàtic

Destaquem

Balanc d'actuacions del Departament 2007 - setembre 2010

1936
El cost humà de la Guerra Civil a Catalunya
1939

Mapa de les religions a Catalunya 2010

Bústia de comunicació
Balanc de gestió del segon trimestre de 2010

Territori
Web de les delegacions de Govern, de la Casa de Perpinyà i de la Representació a l'Alguer

Portal d'Agricultura, Alimentació i Acció Rural

http://www20.gencat.cat - Departament d'Agricultura, Alimentació i Acció Rural. Generalitat de Catalunya

Departament d'Agricultura, Alime... +

Generalitat de Catalunya
www.gencat.cat

Mapa web Contacte Castellano Cerca

Temes | Serveis | Generalitat | Catalunya

Departament d'Agricultura, Alimentació i Acció Rural

Departament

Serveis i tràmits

Àmbits d'actuació

- ▶ Agricultura. Sanitat vegetal
- ▶ Alimentació. Indústria agroalimentària
- ▶ Formació, transferència i assessorament
- ▶ Nàutica i busseig
- ▶ Infraestructures rurals
- ▶ Ramaderia. Sanitat animal
- ▶ Pesca. Aquicultura
- ▶ Desenvolupament rural

Actualitat Dijous, 21 d'octubre de 2010

Butlletins Mòbil RSS Premia Monogràfics Xarxes socials Multimèdia

Tastum 2010

El DAR guardona a **La Riera**, de TV3, amb el **Premi Tastum Generalitat de Catalunya 2010**.

El periodista Jordi Estadella i l'empresari Josep M. Albet, d'Albet i Noya, són alguns dels guardonats de la **tercera edició** del Fòrum Agroalimentari de Catalunya.

Web del Tastum 2010

Esriptures de les concentracions parcel·làries

El conseller Llena presideix el lliurament d'escriptures de les concentracions parcel·làries als municipis afectats pel Segarra-Garrigues. (21.10.2010)

Prop de 3 MC invertits en la millora de camins a les Garrigues

El DAR ha invertit prop de tres milions d'euros en la millora de camins a les Garrigues des de 2006. (21.10.2010)

Indemnitzacions compensatòries

El DAR, mitjançant el PDR 2007-2013, reforça les indemnitzacions compensatòries per a les zones desafavorides catalanes. (21.10.2010)

Exposició "Què són els aliments ecològics?"

Una desena d'escoles del Segrià acollirà l'exposició escolar itinerant "Què són els aliments ecològics?".

Directe a

Organismes del Departament

- » Declaració única agrària
- » Butlletí infoAgricultura
- » Estadístiques i observatoris
- » Perfil de contractant
- » Contracte global d'explotació

Destaquem

El taller del peix
Consumir peix és un hàbit molt saludable

Jornada sobre ocupació femenina
Reus, 27 d'octubre

Memòria del Departament 2007-2010
Una aposta pel sector agroalimentari català

Formació INCAVI2011
Cursos, jornades i conferències per al 2011

Morrut de les palmeres
Normativa i protocols

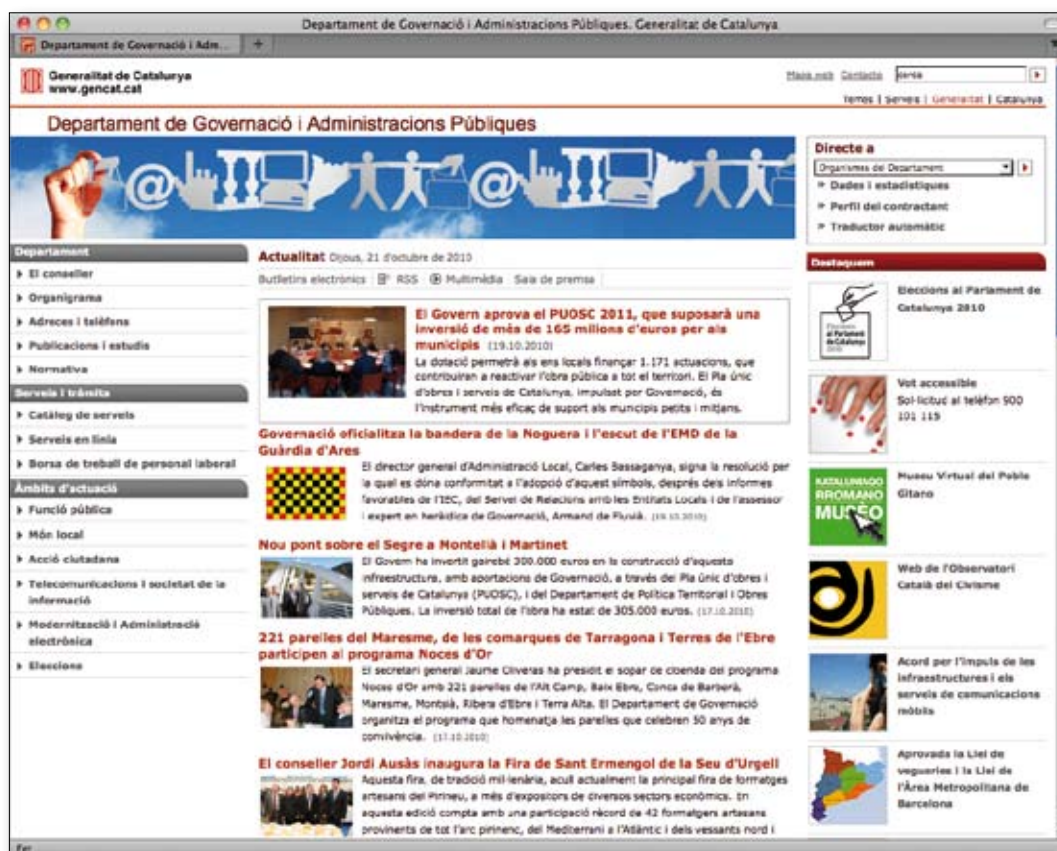
Portal de Justícia



Portal de Salut



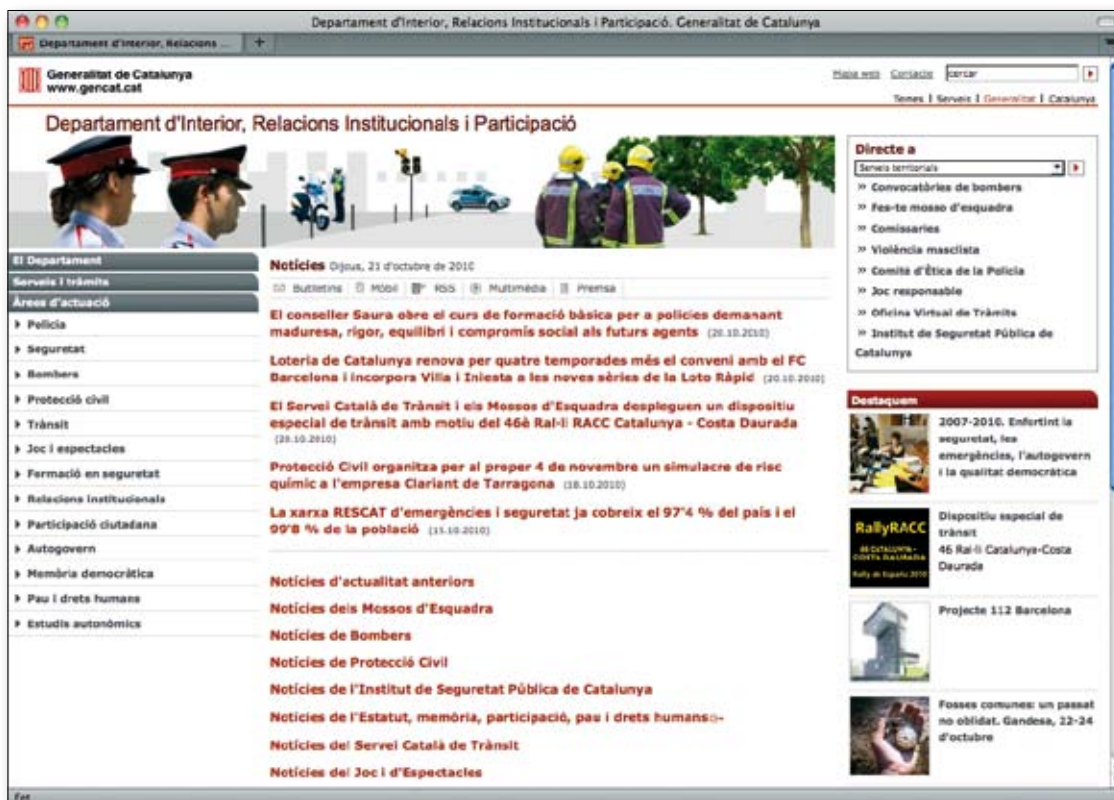
Portal de Governació i Administracions Públiques



Portal d'Acció Social i Ciutadania



Portal d'Interior, Relacions Institucionals i Participació



Portal de Política Territorial i Obres Públiques

Departament de Política Territorial i Obres Públiques. Generalitat de Catalunya

Generalitat de Catalunya
www.gencat.cat

Media web Contacte Premsa

Temes i Serveis i Generalitat i Catalunya

Departament de Política Territorial i Obres Públiques

Departament

- Salutació del conseller
- Organigrama
- Adreces i telèfons
- Actuacions i obres
- Plans
- Estadística
- Perfil de contractant
- Imatge corporativa
- Informació pública
- Premsa i comunicació

Serveis i tràmits

Àmbits d'actuació

- Mobilitat**
 - Transport públic
 - Activitats i professionals del transport
 - Carreteres
 - Ports i costes
 - Aeroports
 - Mobilitat sostenible
- Planificació territorial**
 - Planejament territorial
 - Manejament urbanístic
 - Barris
 - Paísatge
 - Muntanyes

Actualitat Dijous, 21 d'octubre de 2010
RSS Sala de premsa

En servei el nou tram de l'L5 entre Horta i Vall d'Hebron

El nou tram de línia inclou tres noves estacions: El Carmel, El Coll/La Teixonera, i Vall d'Hebron, que apropen el metro a nous barris de la ciutat i permeten la correspondència amb l'L3.

El DPTOP adjudica la primera fase de les obres de la ronda de Mataró per un valor de 59,5 MEUR
(21/10/2010)

El DPTOP sotmet a informació pública la variant de la Nou de Gaià (T-702)
(11/10/2010)

La C-66 patirà restriccions de trànsit entre Palafrugell i Torrent per obres de millora
(20/10/2010)

El Govern tanca l'acord final per als afectats del barri de l'Estació de Sallent
(19/10/2010)

El Govern destina 40,5 milions d'euros a la millora de les vies locals a la demarcació de Barcelona
(19/10/2010)

Directe a...

- Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (F)
- Hipernapa
- Guia de Catalunya
- Canal de mobilitat
- Construïm Catalunya. Actuacions 2006-2010

Destacats

- Mapa urbanístic de Catalunya
- Balanc del Pla de Govern al DPTOP 2006-2010
- Rodalia de Catalunya
- Mou-te amb transport públic a Catalunya
- Aeroport de Lleida-Alguaire
- Catàleg de paisatge de Lleida
- Pla territorial metropolità de Barcelona
- Pacte nacional per a les infraestructures

Novetats

Totes les novetats

Portal d'Economia i Finances

Departament d'Economia i Finances - Generalitat de Catalunya

Generalitat de Catalunya
www.gencat.cat

- Departament d'Economia i Finances

Departament

- Benirreda del conseller
- Funcions
- Organigrama
- Adreces i telèfons
- Premsa i comunicació
- Legislació
- Publicacions
- Perfils de contractant
- Ajuts i subvencions
- Altres activitats del Departament
- Tauler d'anuncis del Departament d'Economia i Finances

Serveis i tràmits

- Registre Electrònic d'Empreses Llicenciades
- Servei d'informació de licitacions
- Informació de pagaments als creditors
- Subhastes de béns patrimonials
- MEDC@T Oficina Virtual de mediadors d'assegurances
- Models i formularis

Àmbits d'actuació

- Política econòmica
- Economia catalana
- Finances públiques
- Contractació pública
- Consum
- Energia i mines

Actualitat Dijous 21.10.2010

Premsa

"la Caixa", la Generalitat i la Fundació Pasqual Maragall impulsaran un projecte pioner per al diagnòstic precoç de l'Alzheimer
(18.10.2010)

El Departament d'Economia i Finances i el BEI signen un préstec de 150 milions d'euros per finançar nous equipaments socials, sanitaris, urbans, de transport i mediambientals a Catalunya
(15.10.2010)

Desapareix el paper en la liquidació de l'impost que grava la transmissió dels vehicles de segona mà
(8.10.2010)

L'ICAEN destina 30,7 milions d'euros a subvencionar actuacions d'estalvi i eficiència energètica
(3.10.2010)

El nombre de pólisses d'assegurances contractades l'exercici 2009 s'incrementa un 2,60%, en un any marcat pels efectes de la crisi
(3.10.2010)

més notícies

Novetats del web

Nota informativa de la Direcció General de Política Financera i Assegurances (21/10/2010)
Aplicació dels apartats dos i tres de l'article 14 del Reial decret llei 8/2010, de 20 de maig, pel qual s'adopten mesures extraordinàries per a la reducció del dèficit públic (BOE núm. 126, de 24 de maig de 2010; correcció d'errors publicada al BOE núm. 127, de 25 de maig de 2010)

Execució del pressupost (20/10/2010)
Es poden consultar les dades d'execució del pressupost referides al mes de setembre de 2010

Papers de treball. Sèrie Competitivitat (15/10/2010)
Una primera valoració de l'estratègia econòmica de la UE per superar la crisi i millorar la competitivitat. (Paper de treball 12/2010)

Directe a

- Premsa i comunicació
- Registre electrònic d'empreses licitadores
- Emissions de deute (debt issues)
- Inventari d'ens públics
- Comissió Central de Subministraments
- MEDC@T- Oficina virtual de mediadors d'assegurances

Destaquem

- Fes-ho en línia! Informació de pagaments als creditors
- OVT Oficina Virtual de Tràmits
- Nou portal Finempresa Solucions en línia per al finançament de l'empresa
- Enquesta AIMC a usuaris d'Internet
- Consumòpolis 8 Tu pots triar: seps quant costa el que consumeixes?
- L'energia sòlica a Catalunya Zones de desenvolupament prioritari (ZDP)
- Beques de col·laboració 2010-2012

Portal de Medi Ambient i Habitatge



Portal de Treball



Portal d'Innovació, Universitats i Empresa

The screenshot shows the C3Cat website interface. At the top, there's a header with the logo of Generalitat de Catalunya and the website URL www.geocat.cat. Below this, the main navigation bar includes links for 'Departament d'Innovació, Universitats i Empresa'. The left sidebar contains a 'Departament' menu with links like 'Conseller', 'Competències i objectius estratègics', and 'Actuacions i memòries del Departament'. Below this is a 'Serveis i tràmits' section with links for 'Ajuts, beques i subvencions', 'Tràmits', 'Estudis i estadístiques', 'Publicacions', 'Biblioteques', 'Premis i reconeixements', and 'Serveis lingüístics'. The main content area features a 'Actualitat' section with the date 'Dijous 31.10.2010'. It includes several news items: 'Deu científics de centres de recerca catalans, distingits amb les prestigioses beques Starting Grants 20.10.2010', 'Catalunya amplia la seva xarxa d'Inspecció Tècnica de Vehicles (ITV) fins a les 50 estacions i ja disposa de sis Organismes de Control de la seguretat industrial 19.10.2010', 'Ja podeu consultar el Flaix d'actuacions de setembre. Aquest butlletí mensual divulga les actuacions més rellevants del Departament 18.10.2010', 'Pla de l'Estany es promocionarà a través del patrimoni paleontològic, les coves prehistòriques o el cinema, i de l'imaginari al voltant dels Remences, Maquis i passadors 16.10.2010', 'La jornada "Comerç al Dia" aplega més de mig miler d'empresaris comercials al voltant de la innovació i les tendències en el sector retail de tot el món 13.10.2010', '8 municipis ebrenecs impulsaran el seu turisme a través dels recursos intangibles vinculats al vi, l'art rupestre, l'erriòs o el Camí de Sant Jaume 11.10.2010', 'Turoperadors israelians i portuguesos participen per primer cop al Workshop Pirineus, l'acció més important per comercialitzar aquesta marca turística 08.10.2010', and 'Catalunya té capacitat per generar 200.000 llocs de treball més fins al 2018 si aposta decididament per la indústria. L'estudi "Perspectiva de la indústria catalana 2018", presentat per la Secretaria d'Indústria i Empresa, estableix quatre escenaris per al futur de l'economia mundial d'aquí al 2018 i assegura que Catalunya continuarà sent industrial, però caldrà que les empreses catalanes...'. On the right side, there's a 'Destaquem' section with links to 'European Entrepreneurial Region 2012', 'Comissionat per a Universitats i Recerca', 'GR. Camí de Sant Jaume', 'Més Catalunya més futur', 'Oficina de Gestió Empresarial', and 'Pla de Recerca i Innovació 2010-2013'.

Centre d'Informació de Catalunya (Palau Robert)

The screenshot shows the website of the Centre d'Informació de Catalunya (Palau Robert). The header includes the site name and a search bar. The main content area features a large banner image of a family and a man taking a photo. Below this, there are several news items and a sidebar with navigation links.

Palau Robert

Generalitat de Catalunya
www.gencat.cat

Temes | Serveis | Generalitat | Catalunya

Cercador de rutes

Per:

Selecciona una comarca

Selecciona un municipi

Mitjà de transport:

Selecciona un transport

Cerca

Més opcions de cerca

El Palau

- Adreça i horaris
- Història
- Servici
- Agenda d'activitats
- Exposicions
- Cicle de concerts
- Oficina de Turisme
- Butlletí electrònic
- Temes
- Rutes turístiques
- Comarques de Catalunya

Actualitat Dijous, 21 d'octubre de 2010

Butlletins: Sala de premsa

Per primera vegada, tots els Premis Delta de disseny industrial en una mateixa exposició

Tots els dissenys guardonats amb els Premis Delta els últims cinquanta anys s'exposen junts, per primera vegada, en una mostra del Palau Robert dedicada al disseny industrial. La Generalitat de Catalunya, amb la col·laboració de l'Associació de Disseny Industrial-Romant de les Arts i del Disseny (ADI-FAD), ha organitzat aquesta mostra, anomenada "Premis Delta: 50 anys amb el disseny 1960-2010". L'exposició es pot visitar des del 7 d'octubre de 2010 fins al 26 de juny de 2011.

Conferència de Doreen Reddy sobre el paper de la dona a l'Índia rural

La directora del sector Dona de la Fundació Vicente Ferrer a l'Índia, Doreen Reddy, pronunciarà la conferència "La dona i el canvi a l'Índia" (L'evolució del paper de la dona a l'Índia rural, a través del programa de desenvolupament integral de la Fundació Vicente Ferrer). L'acte ve tenir lloc el 19 d'octubre, a la Sala Cotxeres del Palau Robert.

La Generalitat oferirà informació ciutadana a la Fira de Móra la Nova

Els visitants de la Fira de Móra la Nova trobaran informació sobre consum, treball, habitatge i sal industrial en l'espai que la Generalitat instal·larà en aquesta vila de la Ribera d'Ebre. A més, durant els dies de la fira, del 21 al 24 d'octubre, aquest espai oferirà als visitants degustacions d'arris del delta de l'Ebre i cates de vins de qualitat catalans.

Dones: la força del canvi a l'Índia

L'exposició "Dones: la força del canvi a l'Índia",

Destaquem

Palau Robert
Centre d'informació de Catalunya

COLITA
LA MESA COMCA

La meua cançó
Un recull fotogràfic íntim de Colita. Fins al 7 de novembre de 2010

Darfur
Imatges contra la impunitat
Del 29 de setembre al 25 de novembre de 2010

LA RESIDENCIA DE ESTUDIANTES COMPLEX 100 ANYS
100% RESIDENCIA

100% Residència.
1910-2010.
Del 9 de setembre al 30 de novembre de 2010. La Residencia de Estudiantes complex cent anys.

Rutes pirinenques del naixement de Catalunya
De l'11 d'agost al 7 de novembre

S'estan transferint dades de www.gencat.cat

Portal de la Societat de la Informació



Portal de Mobilitat i Transport: Planifica la teva ruta per Catalunya

http://www20.gencat.cat - Com hi vaig per carretera?. Mobilitat. Generalitat de Catalunya

Generalitat de Catalunya
www.gencat.cat

Mobilitat

Serveis

- Com hi vaig amb transport públic?
- Com hi vaig per carretera?
 - Itineraris per Catalunya i el Món
 - Estat del trànsit
 - Radars i càmeres
 - Mapes de carreteres
- Guia de Catalunya
- Mitjans de transport
- Serveis al mòbil i altres utilitats

Temes

- Observatori de la mobilitat
- Mobilitat segura
- Mobilitat sostenible
- Mobilitat accessible
- Transport turístic
- Actuacions i inversions
- Normativa i documentació
- Campanya L9
- Rodalies Catalunya
- Aeroport Alguairre
- Setmana de la Mobilitat Sostenible i Segura 2010

Mobilitat > Serveis > Com hi vaig per carretera?

Com hi vaig per carretera?

Itinerari per Catalunya i el Món per carretera

Des de:

Fins a:

Cerca avançada

Estat del trànsit

Mapa continu de trànsit

- Retencions
- Obres
- Cons
- Meteorologia
- Càmeres
- Noms carreteres

Destaquem

Guia de Catalunya

Incidències

Tipus d'afectació	Causas i observacions	Ctra.	Km inicial	Km final	Sentit	Població
Retenció	Circulació	B-10	13	16	Nord	BARCELONA
Retenció	Circulació	B-30	10	9	Nord	CERDANYOLA DEL VALLÈS
Retenció	Circulació	C-58	1	6	Sud	MONTCADA I REDXAC
Retenció	Retirada de vehicle	N-340	1201	1201.5	Ambdós sentits	ARBOÇ

[Veure totes les incidències](#)

Avís legal | Accessibilitat | Sobre el web | © Generalitat de Catalunya

Fet

Portal Mou-te: amb transport públic per Catalunya

The screenshot shows the 'Mou-te' web application interface. The browser address bar displays 'Mou-te amb transport públic per Catalunya - Generalitat de Catalunya'. The page header includes the 'Generalitat de Catalunya' logo and the URL 'www.gencat.cat'. A search bar is located in the top right corner.

The main content area is titled 'Mou-te amb transport públic per Catalunya' and features a 'VERSIO BETA' label. Below this, there is a navigation menu with links: 'Consulta d'itineraris', 'Consulta d'honari', 'Consulta de transport públic proper', and 'Què és el Mou-te?'. A sidebar on the left contains a link to 'Informació sobre la versió beta' and a section for 'Incidències' with links to 'Notícies', 'Àrea de Barcelona', and 'Avisos'.

The main section is titled 'Consulta d'itineraris' and contains three steps: 1. Introduïu l'itinerari, 2. Seleccioneu l'itinerari, and 3. Detall de l'itinerari. The first step, 'Introduïu l'itinerari', is active and contains the following fields:

- Origen:** A section with tabs for 'Adreça', 'Part d'inici', 'Parada/estació', and 'Mapa'. The 'Adreça' tab is selected, showing a 'Població' field with a dropdown arrow and a 'Cerca' button.
- Destí:** A section with the same tabs as 'Origen'. The 'Adreça' tab is selected, showing a 'Població' field with a dropdown arrow and a 'Cerca' button.
- Més opcions de cerca:** A section with a 'Cerca' button.
- Data i hora:** A section with two radio buttons: 'Vull sortir en aquest dia i hora' (selected) and 'Vull embarcar en aquest dia i hora'. The date is set to '03/11/2010' and the time is '10:37'.
- Preferència:** A section with a dropdown menu set to 'Les rutes més ràpides'.

The interface is clean and modern, with a focus on user-friendly navigation and search functionality.

Aprendre català en línia (parla.cat)



Portal de Rodalies de Catalunya

The screenshot shows the website **Rodalies de Catalunya** (www.gencat.cat) in a web browser. The page features a top navigation bar with links for **Web A-Z**, **Mapa web**, **Contacte**, **English**, and **Castellano**, along with a search bar. The main header includes the **Rodalies de Catalunya** logo and the text "Operat per **renfe**".

The left sidebar contains a navigation menu with the following sections:

- Linies i estacions**
 - R1
 - R2
 - R2 nord
 - R2 sud
 - R3
 - R4
 - R7
- Horaris i itineraris**
- Atenció al client**
 - Consultes i reclamacions
 - Alertes per SMS
 - Rodalies al mòbil
 - Devolució Xpress
 - Condicions d'ús
- Alteracions**
 - Estat del servei
 - Afeccions programades
- Tarifes**
 - Generals
 - Promocions
 - Grups
 - Descomptes
- Actualitat**
- Informació complementària**
 - Pla de Rodalies
 - Pla d'accessibilitat

The main content area includes a large orange banner with the text "Des d'ara, Rodalies més a prop teu" and the **Rodalies de Catalunya** logo. Below this, there are several sections:

- Horaris i itineraris**: A section with input fields for "Origen" and "Destinació", both with a dropdown menu labeled "Seleccionen una estació".
- Estat del servei**: A section showing a status bar with colored buttons for "Totes", "R1", "R2", "R2 sud", "R3", "R4", and "R7". Below the bar, it says "Normalitat al servei".
- Afeccions programades**: A section with a photo of a train and the text "Sense afeccions programades".
- Destaquem**: A section titled "Xarxa d'estacions" featuring a map of the rail network and a list of links: "Alertes per SMS", "Atenció al client", and "Tarifes".

At the bottom, there is an **Actualitat** section with two news items:

- Nou servei semidirecte entre Barcelona i Puigcerdà**: "Es redueix el temps de viatge fins a 43 minuts, entre Barcelona i Puigcerdà i també s'escurça entre Barcelona i Vic i Ripoll (27.08.2010)".
- Rodalies de Catalunya al mòbil**: "La nova plataforma permet la consulta d'horaris, itineraris, combinacions amb Metro i FGC i l'estat del servei de Rodalies, a través del mòbil (01.08.2010)".

Web del canvi climàtic

The screenshot shows the website 'Web del Canvi Climàtic' from the Generalitat de Catalunya. The browser address bar displays 'http://www20.gencat.cat - Canvi climàtic. Generalitat de Catalunya'. The page layout includes a top navigation bar with links like 'Mesa web', 'Contacte', 'Castellano', 'English', and a search bar. The main header features the 'Web del Canvi Climàtic' title and the 'Oficina Catalana del Canvi Climàtic' logo. A large satellite image of Earth serves as the background for the header. Below the header, there is a sidebar menu on the left with links such as 'El canvi climàtic', 'Oficina Catalana del Canvi Climàtic', 'Serveis i tràmits', 'Polítiques', 'Redueix emissions', 'Comerç de drets d'emissió', 'Campanyes i comunicació', and 'Normativa'. The main content area is divided into several sections: a grid of featured topics including 'Gula de càlcul d'emissions de CO2', 'ACO₂RDS VOLUNTARIS', 'Acorda voluntaris', 'Comerç de drets d'emissió', and 'Pia de mitigació 2008-2012'; an 'Agenda d'activitats' section with details about a 'Jornada sobre l'ampliació del règim de comerç d'emissions GEN'; 'Últimes publicacions' featuring a series of studies and an article about climate change; and a 'Webs recomenades' section with a link to the 'Conveni Marc de les Nacions Unides sobre Canvi Climàtic'. A news section at the bottom, dated 'Divendres, 22 d'octubre de 2010', reports on 'El conseller Baltasar visita una mostra de vehicles elèctrics a Reus' and 'La Generalitat de Catalunya participa a la "Climate Week NYC"'. The footer of the browser window shows the 'Fet' logo.

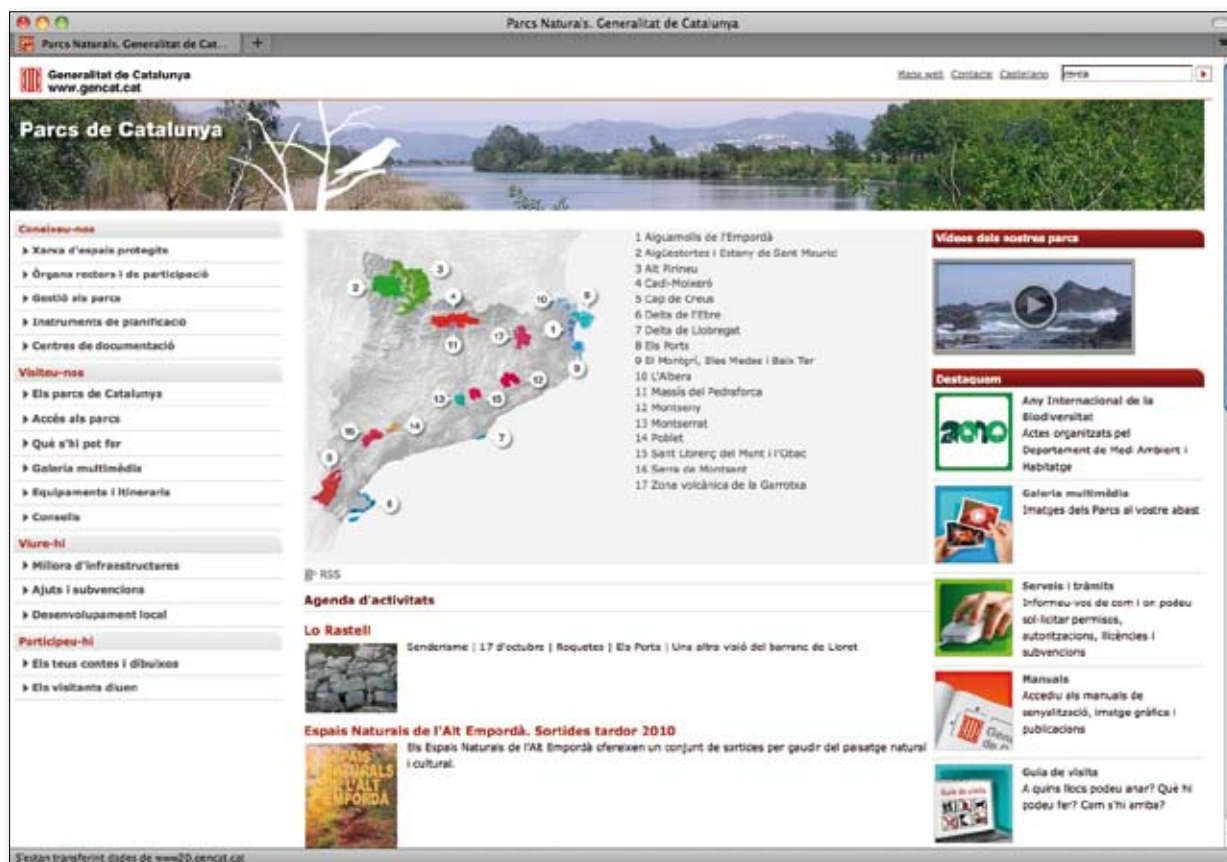
Web de la Agència Catalana de Cooperació al Desenvolupament



Web de la Escola d'Administració Pública de Catalunya



Portal Parcs de Catalunya



Lloc web del Servei Català de Trànsit



Portal Rscat: Responsabilitat Social a Catalunya

The screenshot shows the RScat website interface. At the top, there's a header with the logo and the text "Responsabilitat social a Catalunya". Below this is a navigation menu with links like "Entitat impulsora", "Missió, visió i principis", and "Què és RScat?". The main content area features a large "RScat" logo and a welcome message in Catalan. To the right, there's a sidebar with several buttons and links, including "Què és l' RS?", "Mesura la teva RS", "Avantatges de ser RS", "Sóc RS?", "Experiències RS", and "Primer contacte amb la gestió RS". The bottom of the page has a footer with the text "Fet".

Responsabilitat social a Catalunya

RScat

Presentació

- Entitat impulsora
- Missió, visió i principis
- Què és RScat?
- Informació sobre Responsabilitat Social (RS)

Empreses i organitzacions

Persones

Administracions

RScat

Benvinguts i benvingudes a RScat, l'espai de reflexió i intercanvi entorn de la responsabilitat social a Catalunya (28.06.2010)

RScat és una nova iniciativa conjunta impulsada des de la Generalitat de Catalunya i les organitzacions empresarials i sindicals més representatives del país que s'emmarca en el Consell de Relacions Laborals. Està concebuda com una plataforma d'intercanvi i difusió on puguin convergir totes aquelles idees i actuacions de responsabilitat social (RS) impulsades per empreses, organitzacions i administracions públiques catalanes, amb l'assumpció d'uns valors comuns i apostant decididament per una competitivitat responsable i sostenible. En aquest portal hi podeu trobar informació sobre el concepte i el marc de referència de la responsabilitat social, exemples d'empreses i administracions que ja hi estan treballant, així com recursos i eines per avançar en la incorporació de criteris socialment responsables.

Actualitat Divendres, 22 d'octubre de 2010

RSS

Guia per al disseny i la implantació del Pla d'igualtat d'oportunitats entre dones i homes de l'Administració de la Generalitat de Catalunya

La Secretaria de Funció Pública i Modernització de l'Administració ha publicat la Guia per al disseny i la implantació del Pla d'igualtat d'oportunitats entre dones i homes de l'Administració de la Generalitat de Catalunya, que s'adreça en especial al personal tècnic de les àrees responsables d'impulsar i implementar el Pla d'igualtat d'oportunitats entre dones i homes de l'Administració de la Generalitat de Catalunya. (22.10.2010)

Medi Ambient i Habitatge impulsa la promoció dels Vehicles elèctrics per avançar cap a la sostenibilitat

El Departament de Medi Ambient i Habitatge ha atorgat en tres anys més de 530.000 euros en ajuts per incorporar vehicles elèctrics a les flotes municipals. (21.10.2010)

L'ACC inicia les sessions de presentació del nou Codi de Consum de Catalunya

L'objectiu és donar a conèixer les novetats legislatives que incorpora la norma. Les sessions de difusió i formació s'adreixen als agents implicats en el sector del consum, com ara administracions públiques, associacions de consumidors, comerciants i empresaris. La norma va ser aprovada pel Parlament de Catalunya el 30 de juny de 2010 i va entrar en vigor el 23 d'agost. (21.10.2010)

Sisè concurs escolar sobre el "Consum Responsable: Tu pots triar: Saps quant costa el que consumeixes?"

L'Agència Catalana del Consum, juntament amb l'Institut Nacional del Consum i els organismes de consum

Què és l' RS?

Mesura la teva RS
Qüestionari de diagnòstic

Avantatges de ser RS

Sóc RS?
Com incorporar criteris RS en les decisions de consum

Experiències RS

Primer contacte amb la gestió RS

L'OBSERVATORI de la Responsabilitat Social de les Empreses

Portal de la Agència de Residus de Catalunya

The screenshot displays the official website of the Agència de Residus de Catalunya (Catalan Waste Agency). The page is structured as follows:

- Header:** Includes the agency's name, logo, and contact information. A search bar is located in the top right corner.
- Main Banner:** A large orange banner with white icons representing various waste management processes like recycling, composting, and energy recovery.
- Left Sidebar:** Contains a navigation menu with sections:
 - L'Agència:** Overview of the agency's mission and services.
 - Àmbits d'actuació:** Areas of intervention, including waste types, planning, prevention, selective collection, recycling, final treatment, and sensitization.
 - Consells i tràmits:** Advice and procedures for citizens and businesses.
 - Accions ràpides:** Quick actions for different user groups (Public, Citizens, Companies, Administrations, Education).
- Central Content Area:**
 - Actualitat:** A section for news and updates, dated October 22, 2010. It includes articles about the creation of a waste observatory, the 'Enrenou de Mobles' (Furniture Renewal) event, and a project awarded by the Sustainable City award.
 - Destacats:** A section for featured content, including the 'L'orgànica al marro' (Organic waste to the sea) campaign, the 'II Trobada de la Xarxa Compra Reciclat' (2nd meeting of the Recycled Purchase Network), the 'VIII Jornada de Prevenció de Residus Municipals' (8th Municipal Waste Prevention Day), the 'Premi 2011: Disseny per al Reciclatge' (2011 Award: Design for Recycling), the 'Setmana europea de la prevenció de residus' (European Week of Waste Prevention), and the 'Recull d'Activitats Educatives sobre residus' (Collection of Educational Activities about waste).
- Right Sidebar:** Contains additional information and links, including a 'Directe a' (Go to) section with links to the waste management system (Sistema Documental de Residus (SDR)), organic waste forms (Matèria orgànica (FORM - FV)), and landfills (Deixalleries).

Portal Finempresa: Solucions en línia per al finançament de l'empresa

The screenshot displays the FinEmpresa portal, a website for finding business financing. The header includes the Generalitat de Catalunya logo and the text 'FinEmpresa. Generalitat de Catalunya'. A search bar is located in the top right corner.

Navigation Menu (El Portal):

- Presentació
- Organismes i entitats
- Informes sobre finançament
- Finançament**
 - Pla d'empresa
 - Diccionari financers
 - Casos de finançament
 - Preguntes freqüents
- Necessites ajuda?

Main Content Area:

Trobar finançament

Accés guiat > 1 Tipus 2 Finalitat 3 Destinatarí 4 Sector

Per tipus Per finalitat Per destinatarí Per sector Per organisme

☐ Aval
 ☐ Capital Risc
 ☐ Lising
 ☐ Microcrèdits
 ☐ Prèstec
 ☐ Prèstec Participatiu

[Veure tots](#)

Cerca finançament [»](#) [» Cerca avançada](#)

Destaquem Divendres, 22 d'octubre de 2010

20/10/2010 - XVI Fòrum d'Inversió d'ACC10

Més que projectes, oportunitats de negoci (12.09.2010)

Avalis, l'ICO i CERSA promouran el finançament d'autònoms i pimes de Catalunya

Els préstecs compten amb l'aval del 100% d'Avalis, es podran destinar a finançar inversió o liquiditat i complementa la línia ICODirecto, ampliant fins a 600.000 euros l'import del préstec amb garantia (03.09.2010)

Simulador préstec

Casos de finançament

Pla d'empresa

Formació i programes d'acompanyament

Portal Catalunya: Informació pràctica per a persones nouvingudes o que desitjen instal·lar-se a Catalunya

The screenshot shows the official website of the Generalitat de Catalunya. The browser window title is "Catalunya. Generalitat de Catalunya". The website header includes the logo, the name "Generalitat de Catalunya", the URL "www.gencat.cat", and navigation links for "Web A-Z", "Mapa web", "Contacte", "Castellano", "English", and a search bar. Below the header is a main navigation bar with buttons for "Conèixer", "Experimentar", "Visitar", "Viure i treballar", "Estudiar", and "Invertir i fer negocis".

The main content area features a large banner image of a mountain landscape. To the left of the banner, there is a sidebar with several sections:

- Castell de Moiré**: A small image of a castle.
- Habitants a Catalunya (2010)**: A section titled "Quants habitants som a Catalunya?" with the number **7.504.881**.
- El Temps**: A section with a photo of a sunlit forest.

Below the banner, there are three main content blocks:

- Guia d'acollida**: A section titled "Guia d'acollida" with a photo of three children and the text "català · español · english". Below the photo, it says: "Informació pràctica per a persones nouvingudes o que preparen el viatge per instal·lar-se a Catalunya: legislació, convivència, treball, salut, educació, habitatge, serveis socials, participació..."
- Parcs Naturals**: A section titled "Parcs Naturals" with a photo of a mountain landscape and the text: "Catalunya és un país amb un patrimoni natural i una biodiversitat excepcional. Conegueu la ubicació i les característiques dels diferents espais naturals protegits."
- Tardor, temporada de bolets**: A section titled "Tardor, temporada de bolets" with a photo of mushrooms and the text: "En arribar les pluges de la tardor, un gran nombre de persones passejaren pels boscos amb l'afany d'omplir de bolets els seus cistells per després, potser, gaudir-los a la taula."

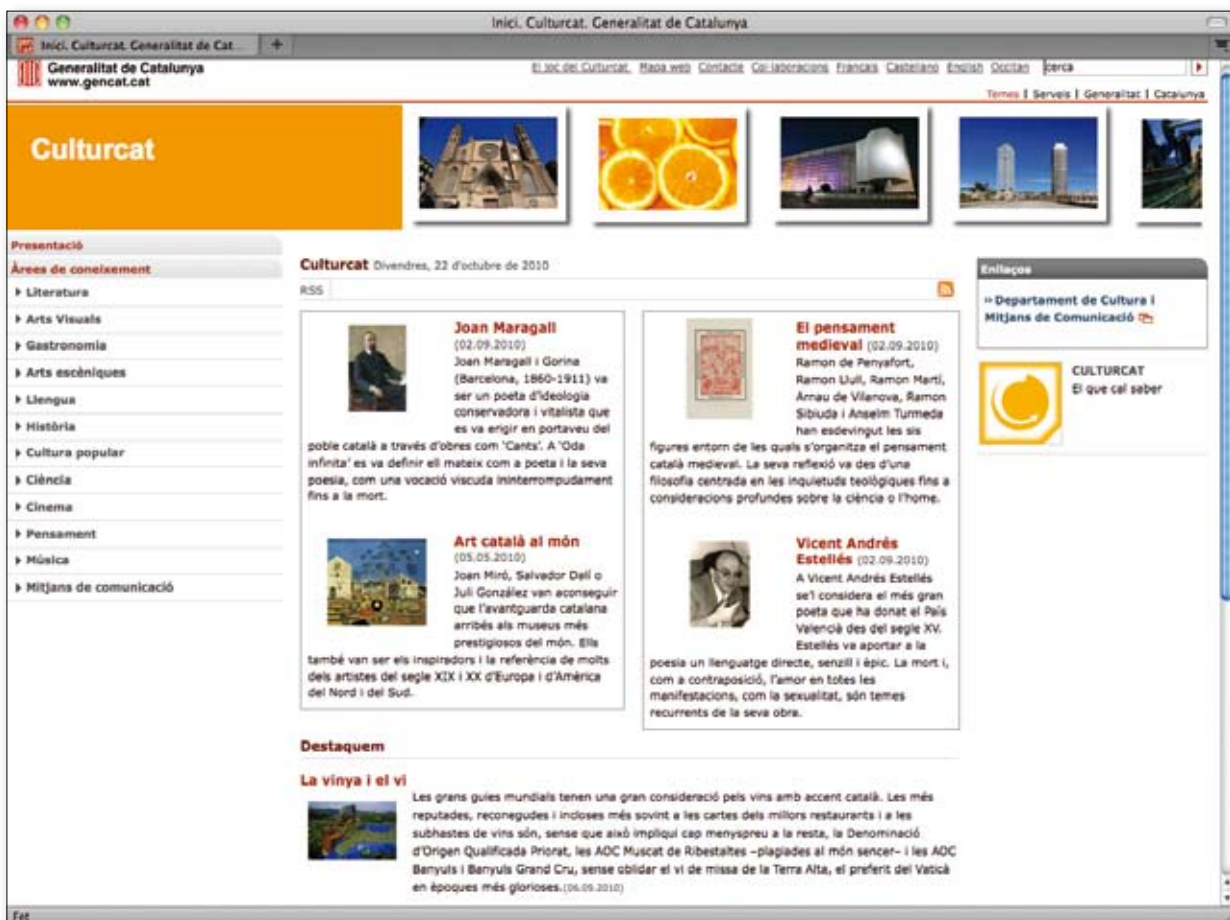
At the bottom of the page, there is a table with information about Catalunya:

Catalunya	
Situació geogràfica: Nord-est de la península Ibèrica	Idiomes oficials: el català i el castellà, i l'occità a la Vall d'Aran
Capital: Barcelona	Clima: mediterrani
Població: 7.504.881 habitants (2010 provisional)	Espais naturals: 17 parcs naturals
Densitat de població: 232,8 hab/km ² (2009)	Moneda: euro

On the right side of the bottom section, there is a box titled "Lloc de naixement (2009)" showing a map of Spain with Catalunya highlighted in red and the text "62,40% a Catalunya".

At the very bottom of the page, it says "Estan transferint dades de www.gencat.cat".

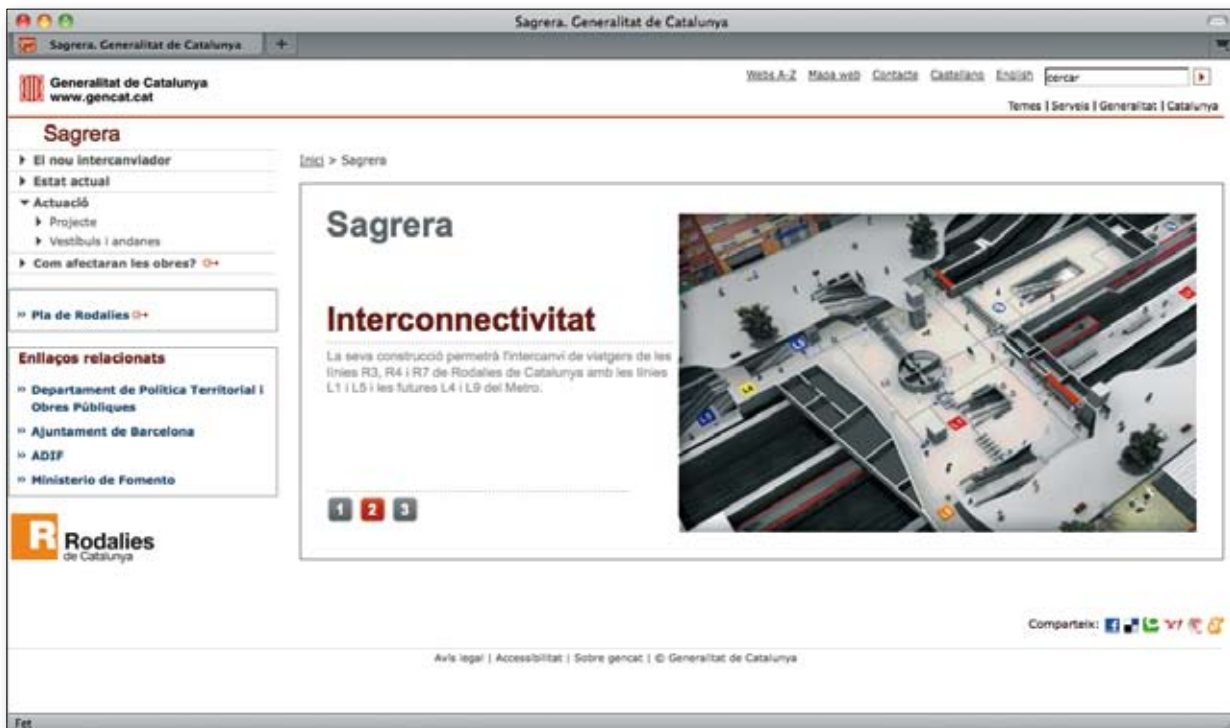
Culturcat: Portal de la cultura catalana



Portal eSalut



Sagrera: Web de l'intercanviador de Sagrera



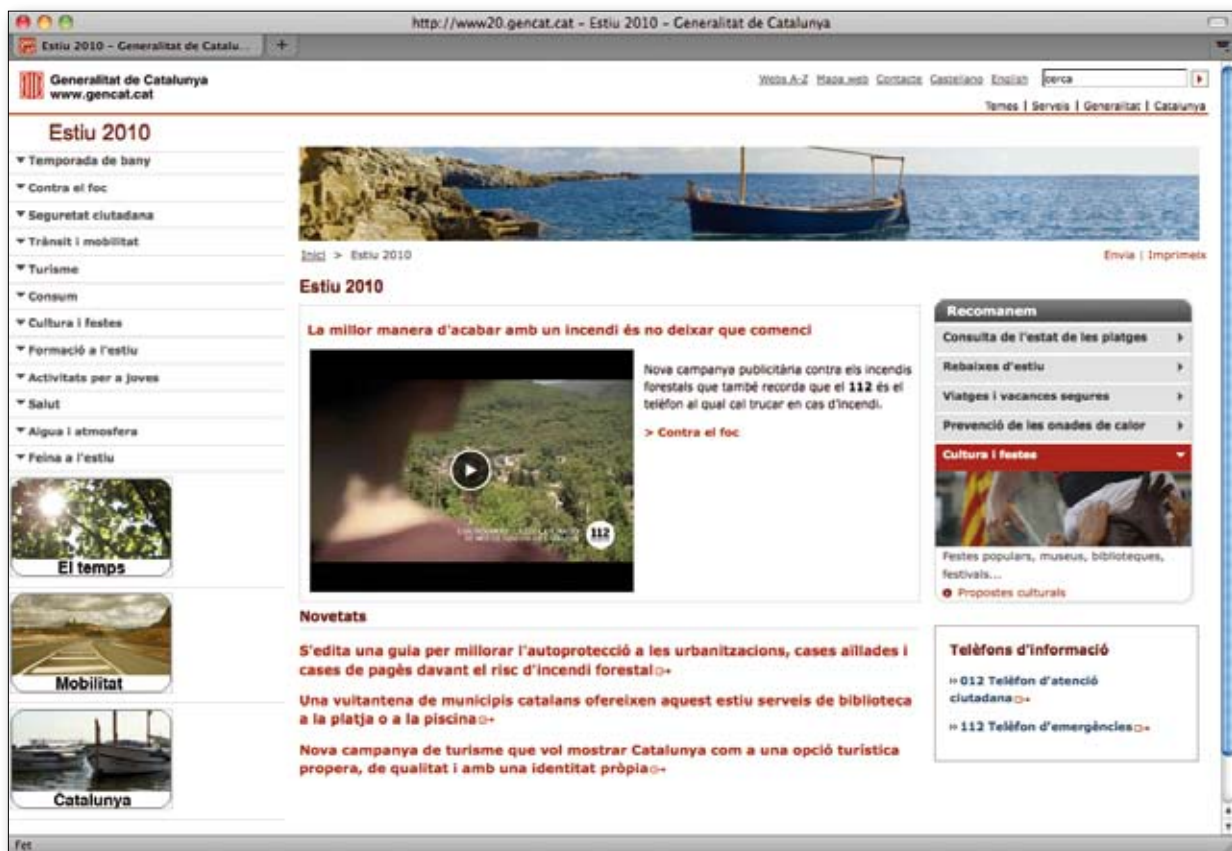
Lloc web del Sincrotró ALBA



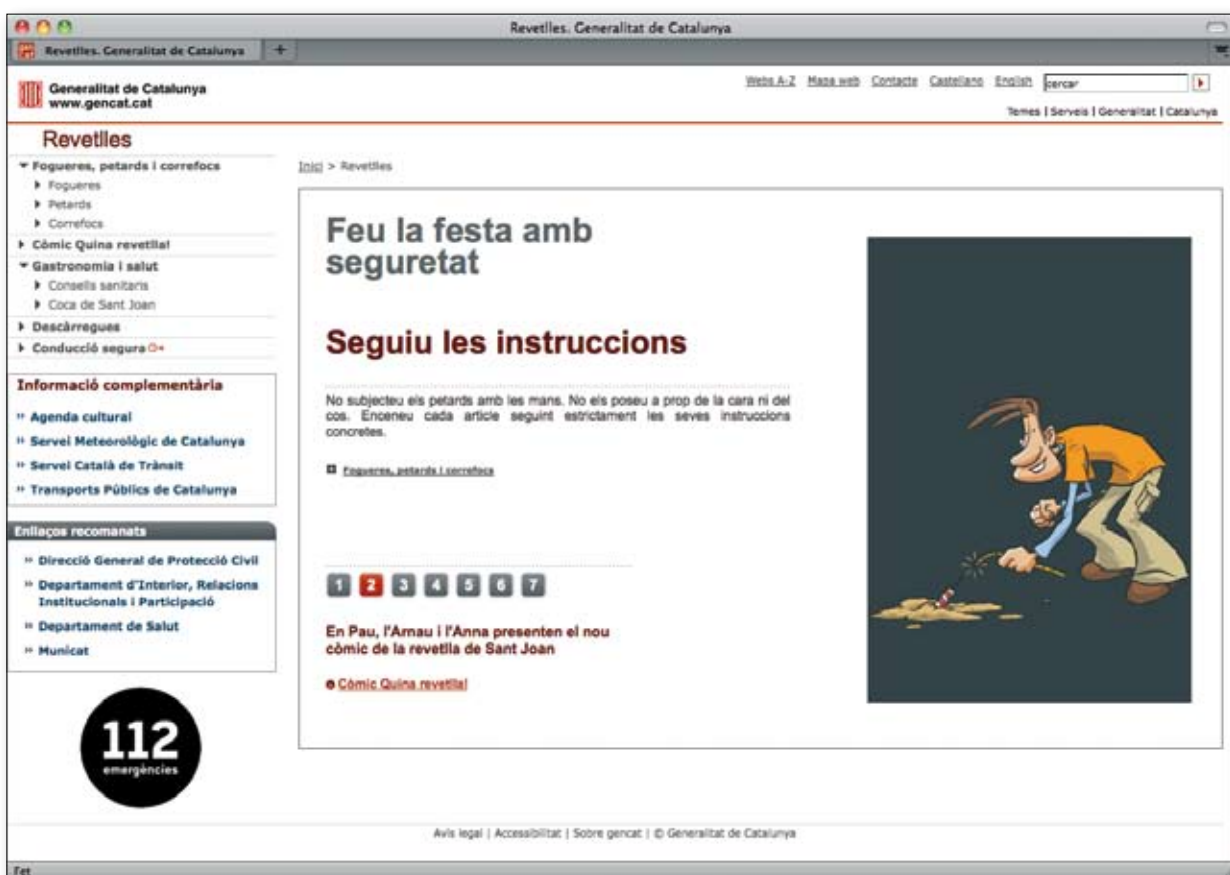
Portal “Usos i gestió del temps”



Lloc web “Estiu 2010”



Lloc web “Revetlles”



Lloc web del Premi Blanquerna

Premi Blanquerna. Generalitat de Catalunya

Generalitat de Catalunya
www.gencat.cat

Web: A-Z Mapa web Contacte Castellano English

Temes | Serveis | Generalitat | Catalunya

Premi Blanquerna

▼ Guardonats

- ▶ Ifakí Gabilondo (2010)
- ▶ Benita Ferrero-Waldner (2009)
- ▶ Esther Koplowitz (2008)
- ▶ Javier Pérez Royo (2007)
- ▶ Antonio Garrigues Walker (2006)
- ▶ Carmen Thyssen-Bornemisza (2005)
- ▶ Poble de Madrid (2004)
- ▶ Jorge Sempurn (2002)
- ▶ Javier Tusell (2001)
- ▶ José María Martín Patino (2000)
- ▶ Residencia de Estudiantes de Madrid (1999)
- ▶ Miguel Herrero y Rodríguez de Miñón (1998)
- ▶ Joaquín Ruiz-Giménez (1997)
- ▶ Octavio Paz (1996)
- ▶ Federico Mayor Zaragoza (1995)
- ▶ Adolfo Suárez (1994)
- ▶ Fernando Lázaro Carreter (1993)
- ▶ Bases

Informació institucional

- ▶ Delegació del Govern a Madrid



Premi Blanquerna

[Enllaç > Premi Blanquerna](#)

XVII edició del Premi Blanquerna

El periodista Ifakí Gabilondo, guardonat 2010

El periodista **Ifakí Gabilondo** ha estat guardonat amb el XVII Premi Blanquerna que atorga el Govern de la Generalitat de Catalunya a través de la Delegació del Govern a Madrid.

El lliurament del Premi va tenir lloc al Círculo de Bellas Artes de Madrid el passat 18 d'octubre, en un acte presidit pel president de la Generalitat, José Montilla.

Enguany, el jurat té la següent composició:

- ▶ **President:** Joan Manuel Tresserras i Gaju, conseller de Cultura i Mitjans de Comunicació.
- ▶ **Vicepresident:** José Cuervo i Argudin, delegat del Govern de la Generalitat a Madrid.
- ▶ **Vocals:**
 - ▶ Josep Vendrell i Gandeles, secretari de Relacions Institucionals i Participació del Departament d'Interior, Relacions Institucionals i Participació.
 - ▶ Jaume Badia i Pujol, director d'Anàlisi i Prospectiva del Departament de la Presidència.
 - ▶ Josep Bangalló Valls, director de l'Institut Ramon Llull.
 - ▶ Juan Miguel Hernández León, president del Cercle de Bellas Artes de Madrid.
 - ▶ Alicia Gómez Navarro, directora de la Residència d'Estudiants de Madrid.
 - ▶ Albert Moreno Humet, secretari per a la Unió Europea de la Generalitat.
- ▶ **Secretari:** Juan Felipe Vicario Peñas, secretari de la Delegació del Govern de la Generalitat a Madrid.

El Premi Blanquerna és un guardó que atorga la Generalitat de Catalunya anualment a través de la Delegació del Govern a Madrid. El guardó es lliura des del 1993 i té l'objectiu de reconèixer la tasca d'aquelles persones o entitats que s'han distingit per la seva contribució, en l'àmbit de la seva activitat, al desenvolupament, promoció, coneixement o projecte de Catalunya.

Documentació

- ▶ RESOLUCIÓ PRE/1948/2010, de 7 de juny, de convocatòria del XVII Premi Blanquerna.
- ▶ Nota de premsa del lliurament de la XVII edició del Premi Blanquerna

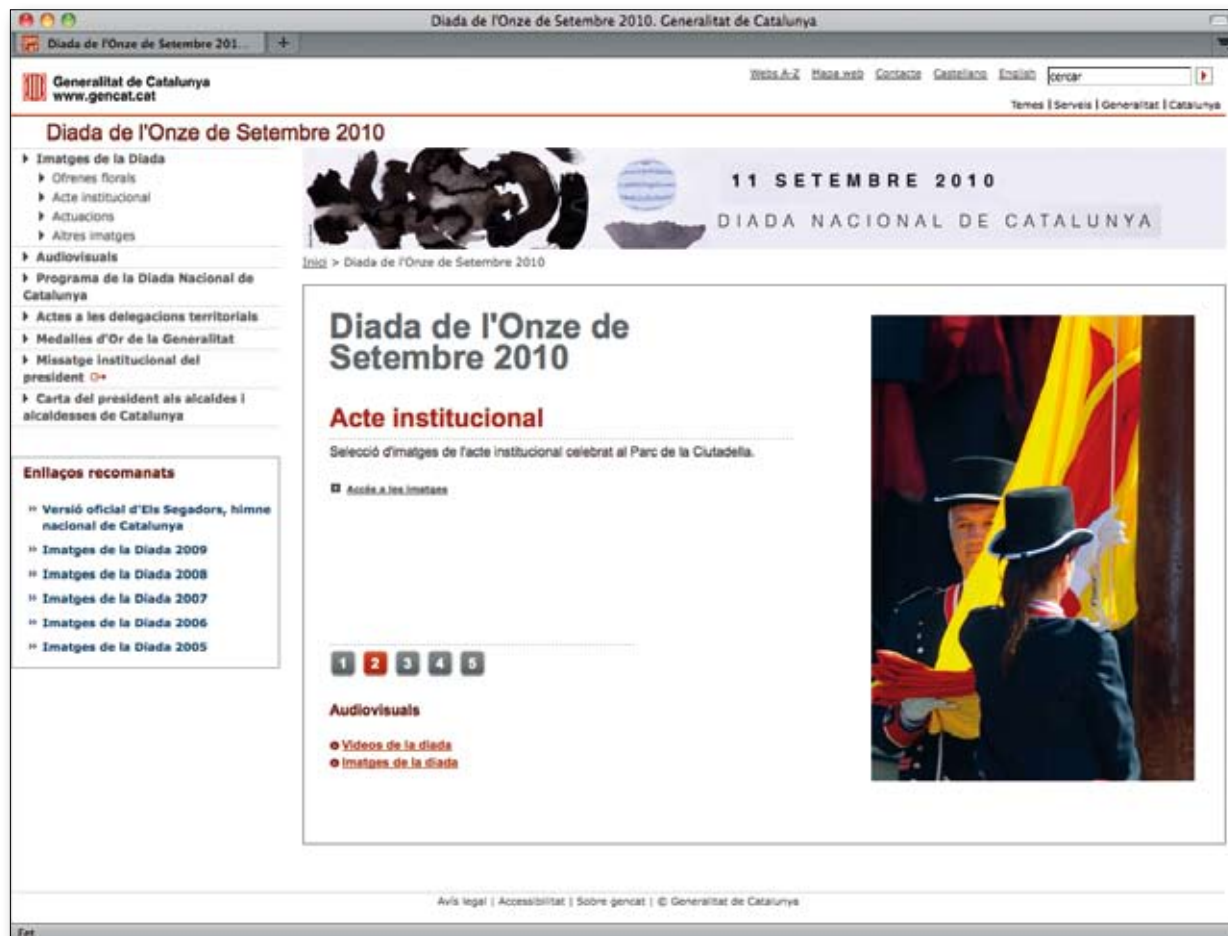
Avis legal | Accessibilitat | Sobre gencat | © Generalitat de Catalunya

Fet

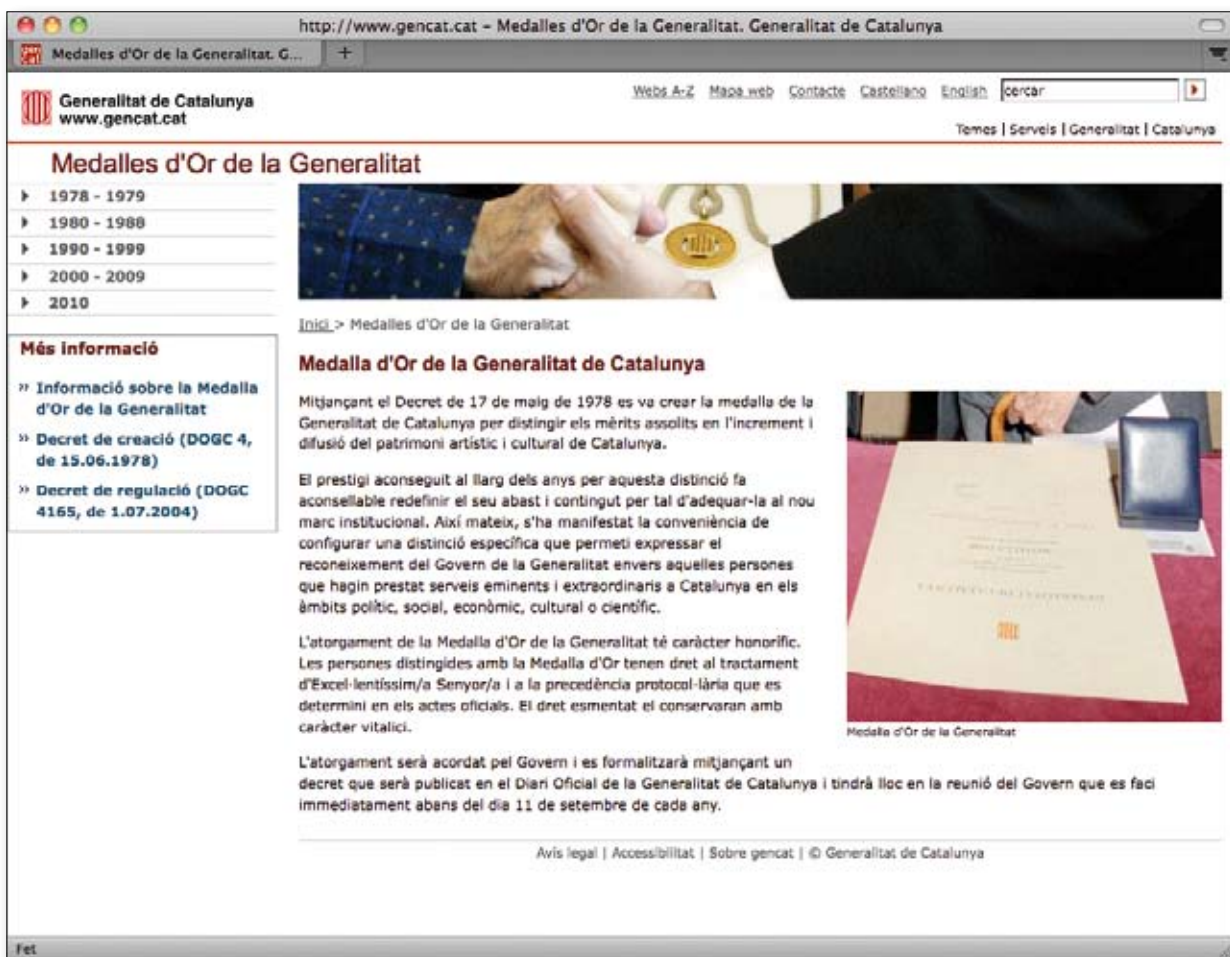
Lloc web de Sant Jordi 2010



Lloc web de la Diada de l'Onze de Setembre 2010



Lloc web de les Medalles d'Or de la Generalitat



http://www.gencat.cat - Medalles d'Or de la Generalitat. Generalitat de Catalunya

Medalles d'Or de la Generalitat. G...

Generalitat de Catalunya
www.gencat.cat

Web A-Z Mapa web Contacte Castellano English

Temes | Serveis | Generalitat | Catalunya

Medalles d'Or de la Generalitat

- ▶ 1978 - 1979
- ▶ 1980 - 1988
- ▶ 1990 - 1999
- ▶ 2000 - 2009
- ▶ 2010

Més informació

- » Informació sobre la Medalla d'Or de la Generalitat
- » Decret de creació (DOGC 4, de 15.06.1978)
- » Decret de regulació (DOGC 4165, de 1.07.2004)

Medalla d'Or de la Generalitat de Catalunya

Mitjançant el Decret de 17 de maig de 1978 es va crear la medalla de la Generalitat de Catalunya per distingir els mèrits assolits en l'increment i difusió del patrimoni artístic i cultural de Catalunya.

El prestigi aconseguit al llarg dels anys per aquesta distinció fa aconsellable redefinir el seu abast i contingut per tal d'adequar-la al nou marc institucional. Així mateix, s'ha manifestat la conveniència de configurar una distinció específica que permeti expressar el reconeixement del Govern de la Generalitat envers aquelles persones que hagin prestat serveis eminents i extraordinaris a Catalunya en els àmbits polític, social, econòmic, cultural o científic.

L'atorgament de la Medalla d'Or de la Generalitat té caràcter honorífic. Les persones distingides amb la Medalla d'Or tenen dret al tractament d'Excel·lentíssim/a Senyor/a i a la precedència protocol·lària que es determini en els actes oficials. El dret esmentat el conservaran amb caràcter vitalici.

L'atorgament serà acordat pel Govern i es formalitzarà mitjançant un decret que serà publicat en el Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya i tindrà lloc en la reunió del Govern que es faci immediatament abans del dia 11 de setembre de cada any.



Medalla d'Or de la Generalitat

Avis legal | Accessibilitat | Sobre gencat | © Generalitat de Catalunya

Lloc web de les Creus de Sant Jordi

Creus de Sant Jordi 2009. Generalitat de Catalunya

Generalitat de Catalunya
www.gencat.cat

Web: A-Z Mapa web Contacte

Temes | Serveis | Generalitat | Catalunya

Creus de Sant Jordi 2009

- Persones
- Entitats
- Acte

Més informació

- » Acord de govern
- » Discurs del president de la Generalitat de Catalunya
- » Sol·licitud per a la concessió de la Creu de Sant Jordi

Premis anteriors

- » Creus de Sant Jordi 2008
- » Creus de Sant Jordi 2007
- » Creus de Sant Jordi 2006
- » Creus de Sant Jordi 2005
- » Creus de Sant Jordi 2004
- » Creus de Sant Jordi 2003
- » Creus de Sant Jordi 2002
- » Creus de Sant Jordi 2001

[Inici](#) > Creus de Sant Jordi 2009

Acte de lliurament de les Creus de Sant Jordi 2009

La Generalitat de Catalunya ha acordat la concessió de la Creu de Sant Jordi a 27 personalitats i 15 entitats que s'han destacat pels serveis prestats a Catalunya en la tasca de defensa de la seva identitat i de restauració de la seva personalitat o més generalment en el pla cívic i cultural.

El lliurament es va celebrar el dia 21 d'abril en un acte solemne al Saló Sant Jordi del Palau de la Generalitat.

La Creu de Sant Jordi és un dels màxims reconeixements que pot rebre una persona per part de la Generalitat de Catalunya. La distinció es va crear el 1981 amb la finalitat de distingir les persones naturals o jurídiques que, pels seus mèrits, hagin prestat serveis destacats a Catalunya.

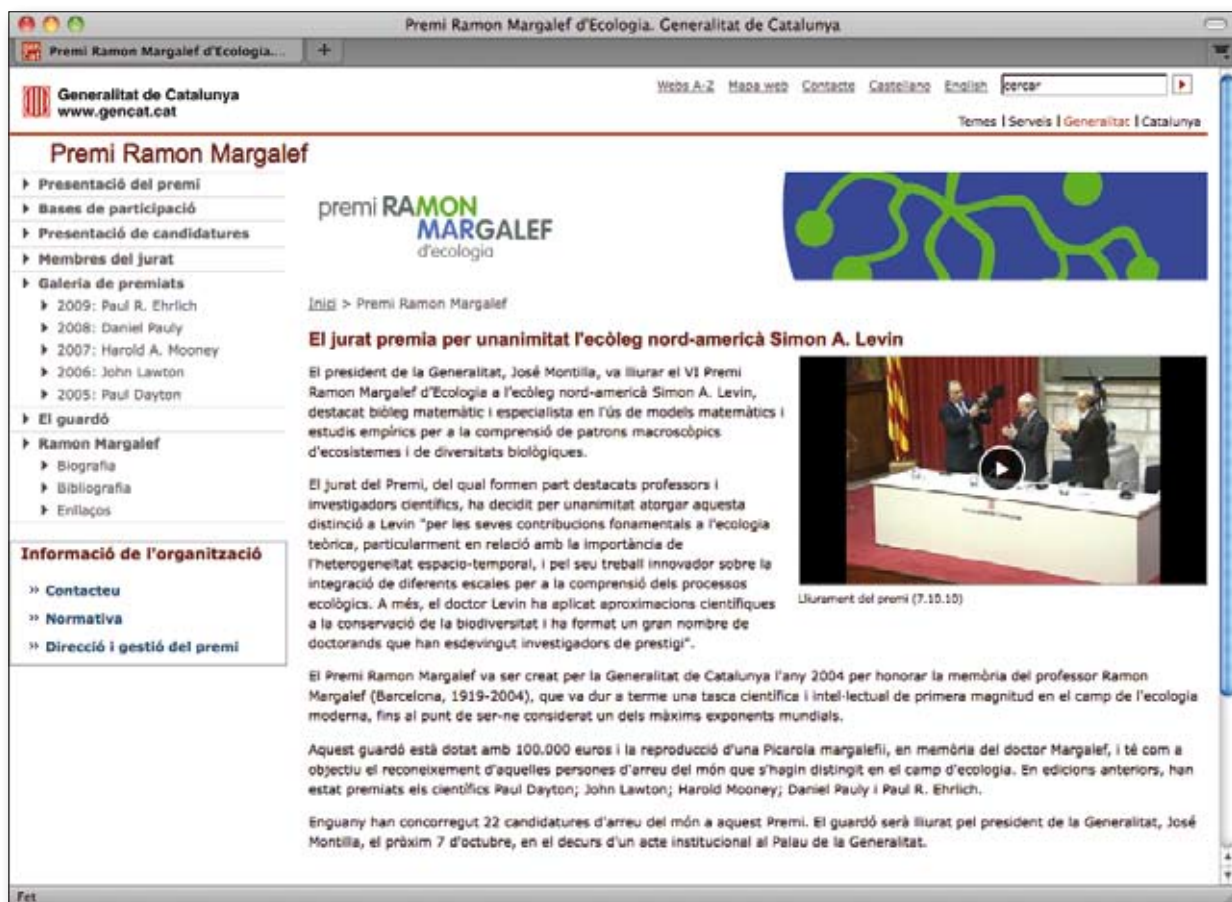
Qualsevol ciutadà, grup de ciutadans o entitat pot demanar que la Generalitat de Catalunya atorgui aquest guardó a alguna persona, ja sigui física o jurídica.

Si no veieu aquest vídeo correctament, descarregueu-vos [Flash Player](#)

Avis legal | Accessibilitat | Sobre gencat | © Generalitat de Catalunya

Fet

Lloc web dels Premis Ramon Margalef



Premi Ramon Margalef d'Ecologia. Generalitat de Catalunya

Generalitat de Catalunya
www.gencat.cat

Web de A-Z Mapa web Contacte Castellano English

Temes | Serveis | Generalitat | Catalunya

Premi Ramon Margalef

- Presentació del premi
- Bases de participació
- Presentació de candidatures
- Membres del jurat
- Galeria de premiats
 - 2009: Paul R. Ehrlich
 - 2008: Daniel Pauly
 - 2007: Harold A. Mooney
 - 2006: John Lawton
 - 2005: Paul Dayton
- El guardó
- Ramon Margalef
 - Biografia
 - Bibliografia
 - Enllaços

Informació de l'organització

- » Contacteu
- » Normativa
- » Direcció i gestió del premi

premi RAMON MARGALEF
d'ecologia

[Inici](#) > Premi Ramon Margalef

El jurat premia per unanimitat l'ecòleg nord-americà Simon A. Levin

El president de la Generalitat, José Montilla, va lliurar el VI Premi Ramon Margalef d'Ecologia a l'ecòleg nord-americà Simon A. Levin, destacat biòleg matemàtic i especialista en l'ús de models matemàtics i estudis empírics per a la comprensió de patrons macroscòpics d'ecosistemes i de diversitats biològiques.

El jurat del Premi, del qual formen part destacats professors i investigadors científics, ha decidit per unanimitat atorgar aquesta distinció a Levin "per les seves contribucions fonamentals a l'ecologia teòrica, particularment en relació amb la importància de l'heterogeneïtat espacio-temporal, i pel seu treball innovador sobre la integració de diferents escales per a la comprensió dels processos ecològics. A més, el doctor Levin ha aplicat aproximacions científiques a la conservació de la biodiversitat i ha format un gran nombre de doctorands que han esdevingut investigadors de prestigi".

El Premi Ramon Margalef va ser creat per la Generalitat de Catalunya l'any 2004 per honorar la memòria del professor Ramon Margalef (Barcelona, 1919-2004), que va dur a terme una tasca científica i intel·lectual de primera magnitud en el camp de l'ecologia moderna, fins al punt de ser-ne considerat un dels màxims exponents mundials.

Aquest guardó està dotat amb 100.000 euros i la reproducció d'una *Picardola margalefii*, en memòria del doctor Margalef, i té com a objectiu el reconeixement d'aquelles persones d'arreu del món que s'hagin distingit en el camp d'ecologia. En edicions anteriors, han estat premiats els científics Paul Dayton; John Lawton; Harold Mooney; Daniel Pauly i Paul R. Ehrlich.

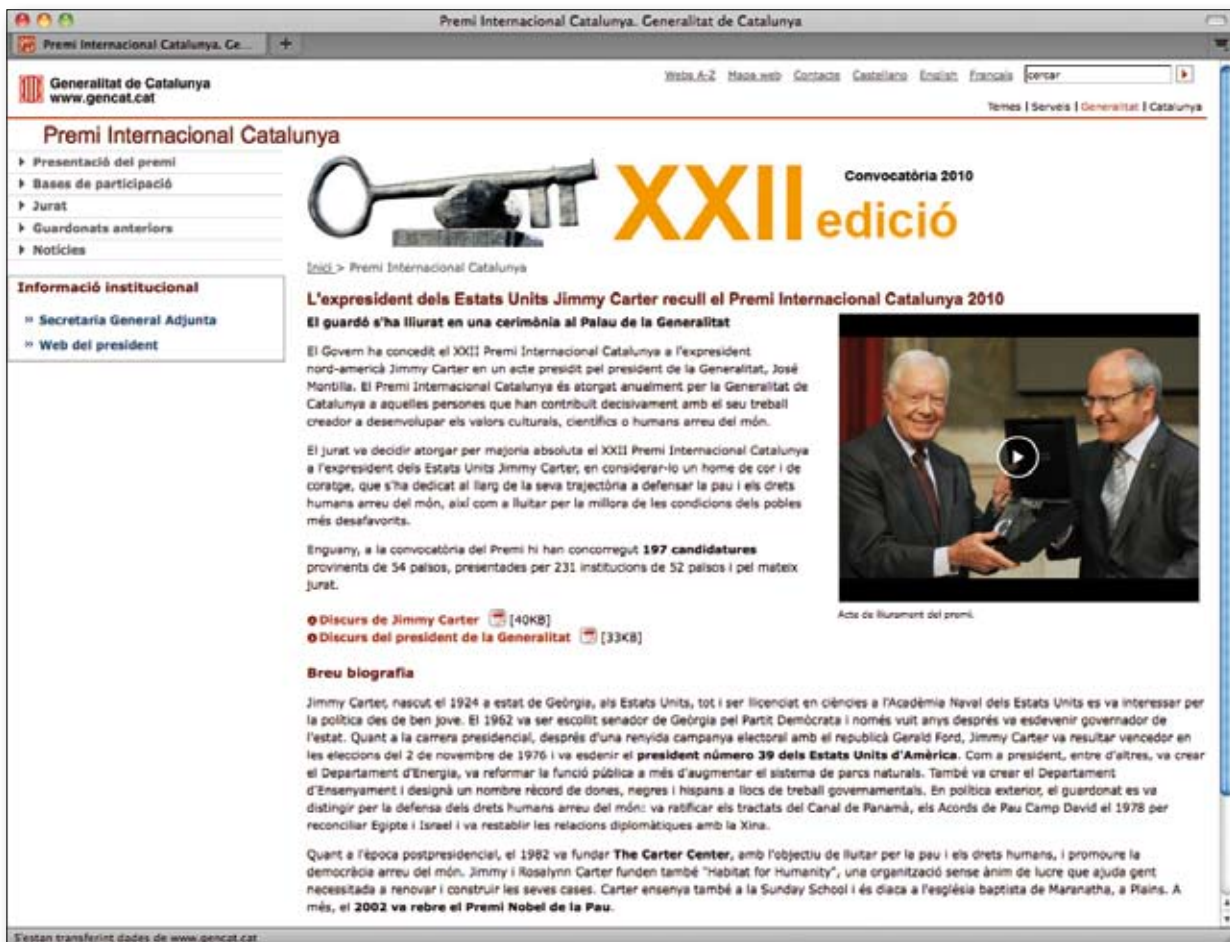
Enguany han concorregut 22 candidatures d'arreu del món a aquest Premi. El guardó serà lliurat pel president de la Generalitat, José Montilla, el pròxim 7 d'octubre, en el decurs d'un acte institucional al Palau de la Generalitat.

Lliurament del premi (7.10.10)

Lloc web de les Medalles i plaques President Macià



Lloc web del Premi Internacional Catalunya



The screenshot shows the website of the Premi Internacional Catalunya, Generalitat de Catalunya. The page is titled "Premi Internacional Catalunya" and features a navigation menu on the left with links to "Presentació del premi", "Bases de participació", "Jurat", "Guardonats anteriors", and "Notícies". The main content area is titled "XXII edició" and "Convocatòria 2010". It includes a large image of a key and a video player showing the award ceremony. The text on the page describes the award, the jury, and the recipient, Jimmy Carter.

Premi Internacional Catalunya

Generalitat de Catalunya
www.gencat.cat

Web de A-Z Mapa web Contacta Castellano English Français Cercar

Temes | Serveis | Generalitat | Catalunya

Premi Internacional Catalunya

- Presentació del premi
- Bases de participació
- Jurat
- Guardonats anteriors
- Notícies

Informació institucional

- Secretaria General Adjunta
- Web del president

XXII edició Convocatòria 2010

Inici > Premi Internacional Catalunya

L'expresident dels Estats Units Jimmy Carter recull el Premi Internacional Catalunya 2010
El guardó s'ha lliurat en una cerimònia al Palau de la Generalitat

El Govern ha concedit el XXII Premi Internacional Catalunya a l'expresident nord-americà Jimmy Carter en un acte presidit pel president de la Generalitat, José Montilla. El Premi Internacional Catalunya és atorgat anualment per la Generalitat de Catalunya a aquelles persones que han contribuït decisivament amb el seu treball creador a desenvolupar els valors culturals, científics o humans arreu del món.

El jurat va decidir atorgar per majoria absoluta el XXII Premi Internacional Catalunya a l'expresident dels Estats Units Jimmy Carter, en considerar-lo un home de cor i de coratge, que s'ha dedicat al llarg de la seva trajectòria a defensar la pau i els drets humans arreu del món, així com a lluitar per la millora de les condicions dels pobles més desafavorits.

Enguany, a la convocatòria del Premi hi han concorregut **197 candidatures** provinents de 54 països, presentades per 231 institucions de 52 països i pel mateix jurat.

● Discurs de Jimmy Carter [40KB]
● Discurs del president de la Generalitat [33KB]

Breu biografia

Jimmy Carter, nascut el 1924 a l'estat de Geòrgia, als Estats Units, tot i ser llicenciat en ciències a l'Acadèmia Naval dels Estats Units es va interessar per la política des de ben jove. El 1962 va ser escollit senador de Geòrgia pel Partit Demòcrata i només vuit anys després va esdevenir governador de l'estat. Quant a la carrera presidencial, després d'una renyida campanya electoral amb el republicà Gerald Ford, Jimmy Carter va resultar vencedor en les eleccions del 2 de novembre de 1976 i va esdevenir el **president número 39 dels Estats Units d'Amèrica**. Com a president, entre d'altres, va crear el Departament d'Energia, va reformar la funció pública a més d'augmentar el sistema de parcs naturals. També va crear el Departament d'Ensenyament i designà un nombre rècord de dones, negres i hispans a llocs de treball governamentals. En política exterior, el guardonat es va distingir per la defensa dels drets humans arreu del món: va ratificar els tractats del Canal de Panamà, els Acords de Pau Camp David el 1978 per reconciliar Egipte i Israel i va restablir les relacions diplomàtiques amb la Xina.

Quant a l'època postpresidencial, el 1982 va fundar **The Carter Center**, amb l'objectiu de lluitar per la pau i els drets humans, i promoure la democràcia arreu del món. Jimmy i Rosalynn Carter funden també "Habitat for Humanity", una organització sense ànim de lucre que ajuda gent necessitada a renovar i construir les seves cases. Carter ensenya també a la Sunday School i és diaca a l'església baptista de Maranatha, a Plains. A més, el **2002 va rebre el Premi Nobel de la Pau**.

S'estan transferint dades de www.gencat.cat

5. Participació i estratègies 2.0

Dades obertes gencat

The screenshot shows the 'Dades obertes gencat' website. The header includes the Generalitat de Catalunya logo and navigation links. The main content area features a 'Catàleg de dades obertes' section with several data sets listed, each with a download icon for its format. A sidebar on the left provides navigation for the open data project. A right sidebar lists various services and applications available on the platform.

Generalitat de Catalunya
www.gencat.cat

Dades obertes gencat
Projecte d'obertura de dades públiques (open data) de la Generalitat de Catalunya

Formats: TMX, ZIP, PDF, CSV, KML-KMZ, DOC, XLS, XML, JSON, RDF/XML, SHP, SPARQL

Catàleg de dades obertes

- Equipaments de Catalunya**
Museus, escoles, hospitals, instal·lacions esportives... Més de 26.000 registres oberts.
[RDF/XML](#)
- Tràmits de la Generalitat de Catalunya per a la ciutadania**
Ajuts, subvencions, permisos i llicències, concursos i licitacions... Un total de més de 700 tràmits.
[RDF/XML](#)
- Predicció meteorològica a Catalunya**
Informació actualitzada tres cops al dia sobre l'estat del cel, la precipitació, la temperatura, la visibilitat, el vent i l'estat de la mar.
[XML](#)
- Cerca de població**
Aquest cercador de població permet l'obtenció de l'última dada de població vigent de qualsevol àmbit territorial de Catalunya per sexe.
[API](#)

[Accedeix al catàleg](#)

Què és Dades obertes gencat
És el portal de la Generalitat de Catalunya on estan publicades les dades de caràcter públic, amb l'objectiu de fomentar l'ús i la reutilització de la informació procedent de l'administració. Les dades procedeixen de diferents organismes públics de la Generalitat i estan agrupades en el catàleg de

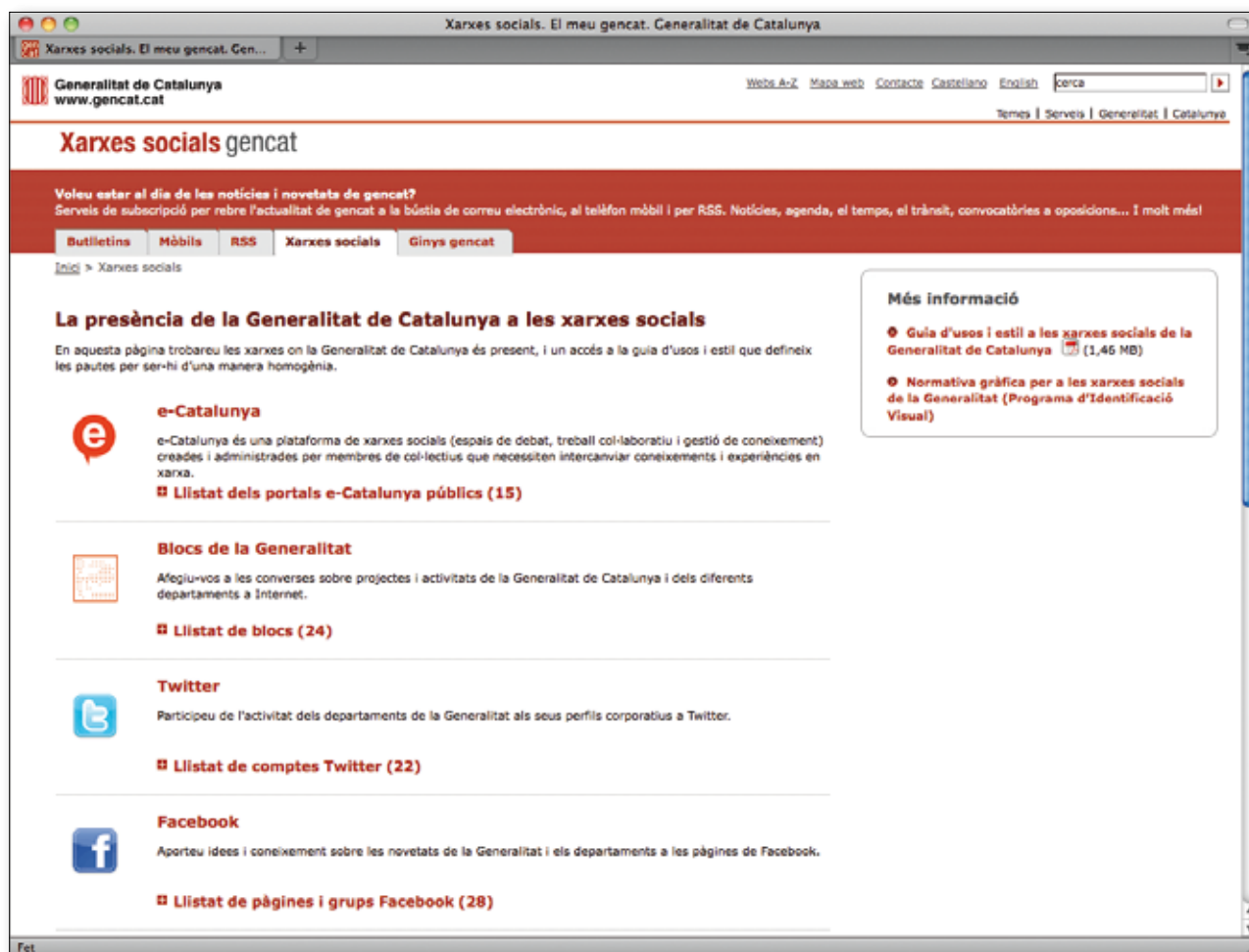
Tràmits Ajuts Estadístiques
Indicadors Mapes Equipaments
Ortofotografies Imatges
Multimèdia Dades
Lingüístiques Terminologia
Meteorologia Predicció
Trànsit Transport públic
Actualitat

Aplicacions fetes

- Cercador d'equipaments de Catalunya
- Oficina Virtual de Tràmits
- Guia de Catalunya
- gencat.mobi

[Accedeix a més aplicacions](#)

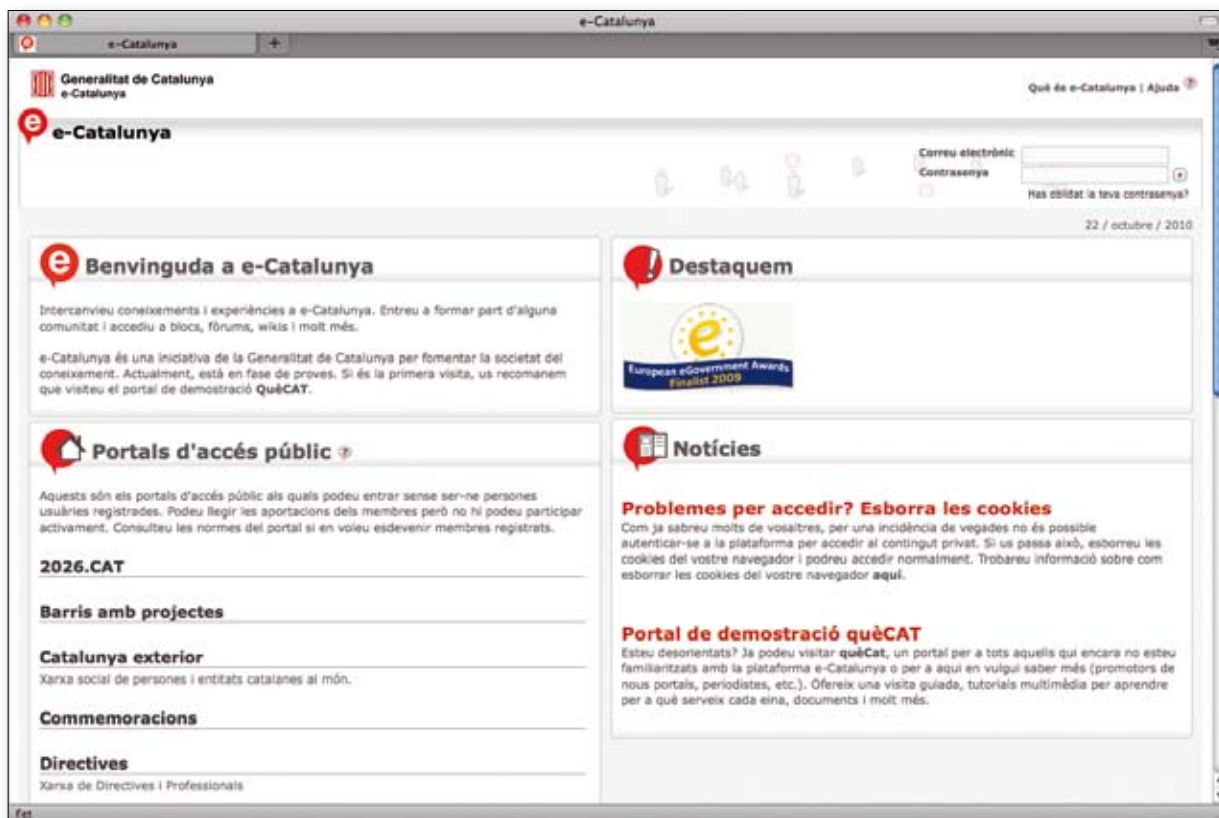
Xarxes socials gencat



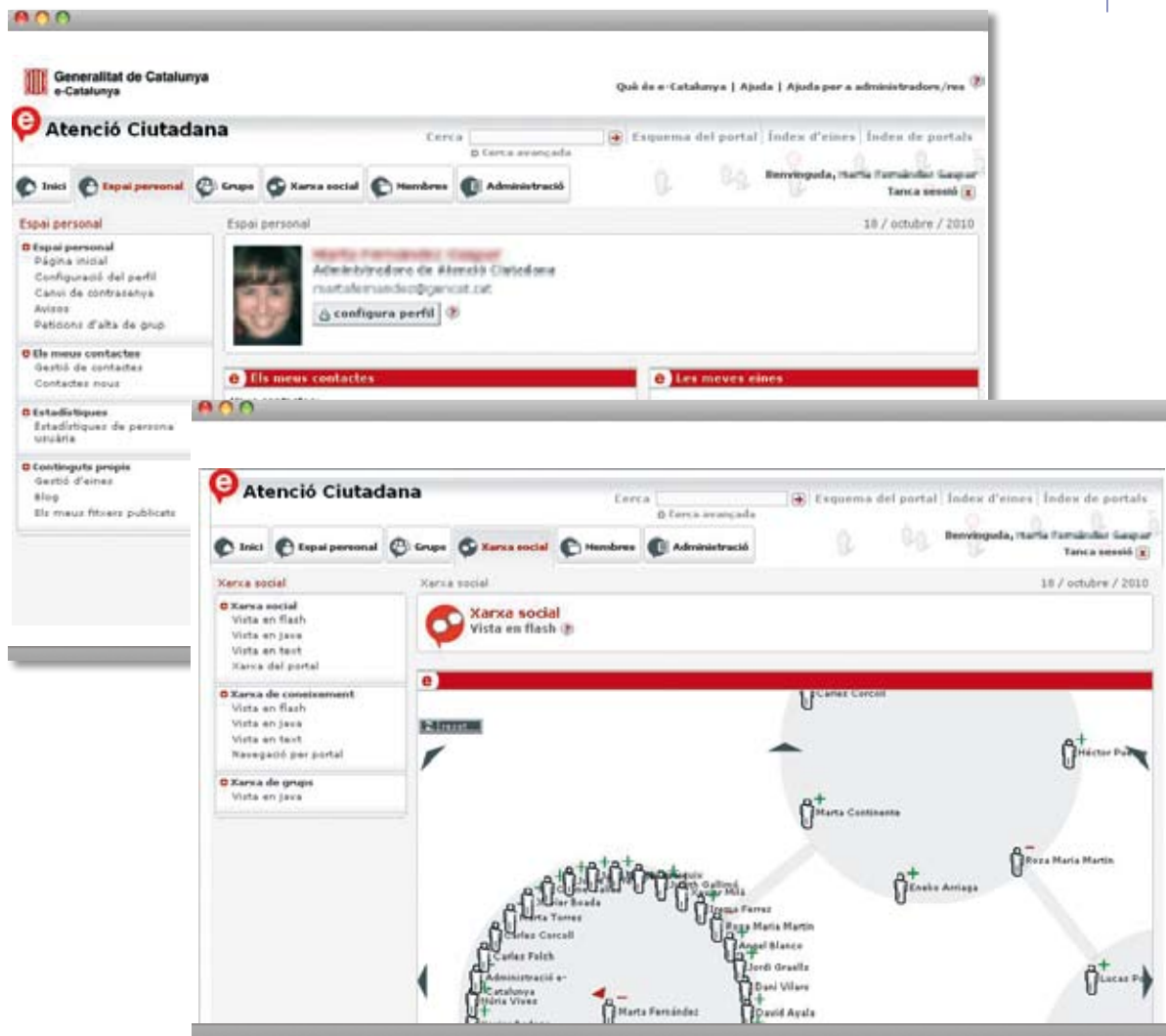
Blocs gencat (21)



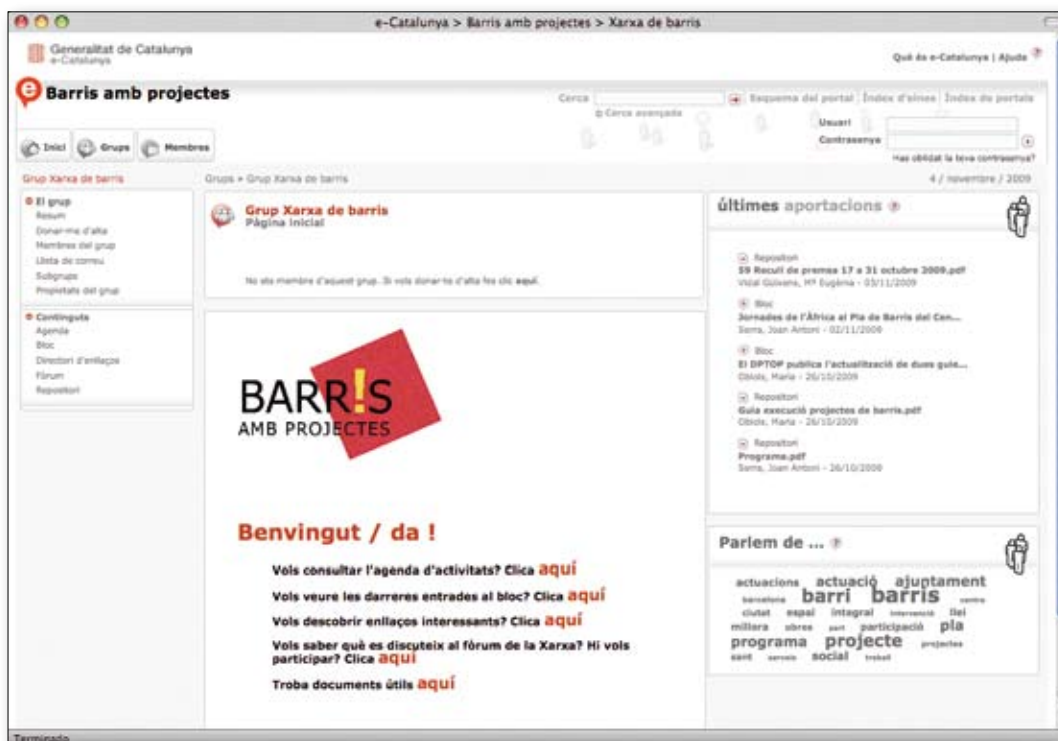
Portals e-catalunya (1.788 grups, 22.964 usuaris)



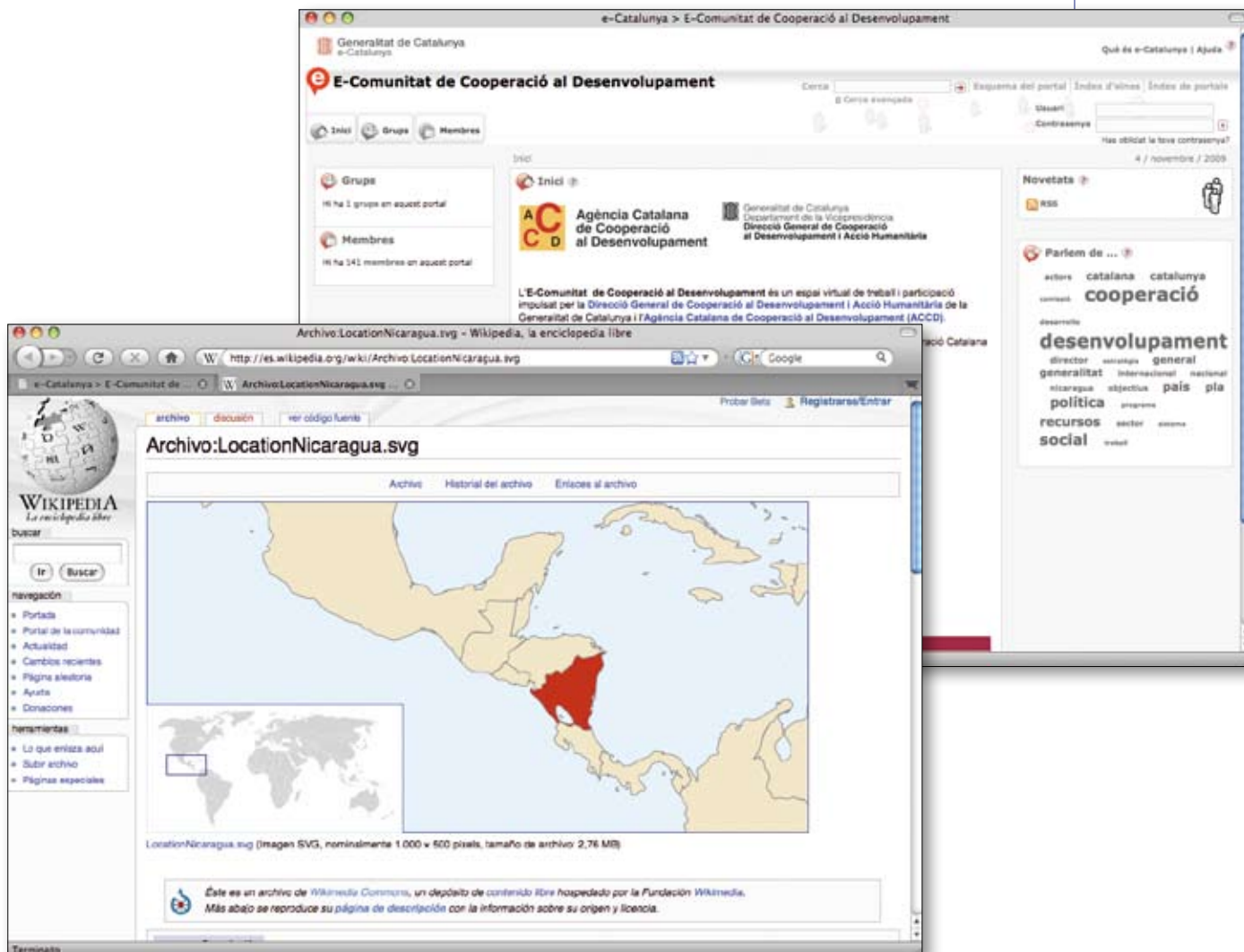
Atenció al ciutadà (Comunitat de Pràctica)



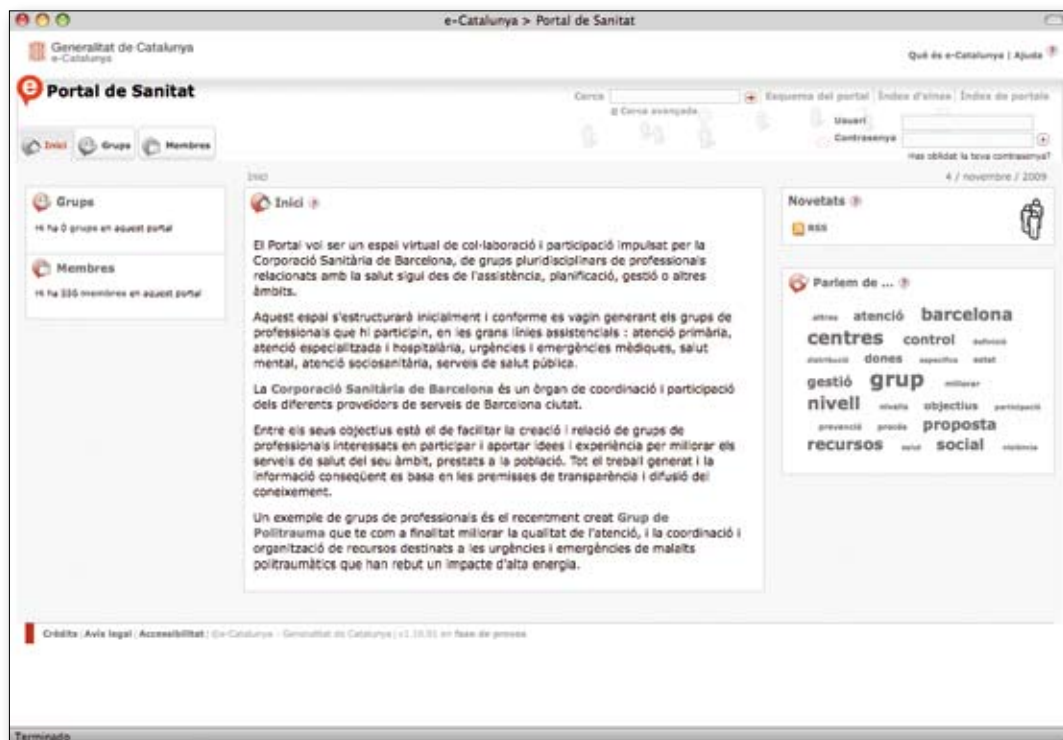
e-Catalunya: experiències Barris amb projectes



e-Catalunya: experiències e-comunitat de Cooperació al Desenvolupament



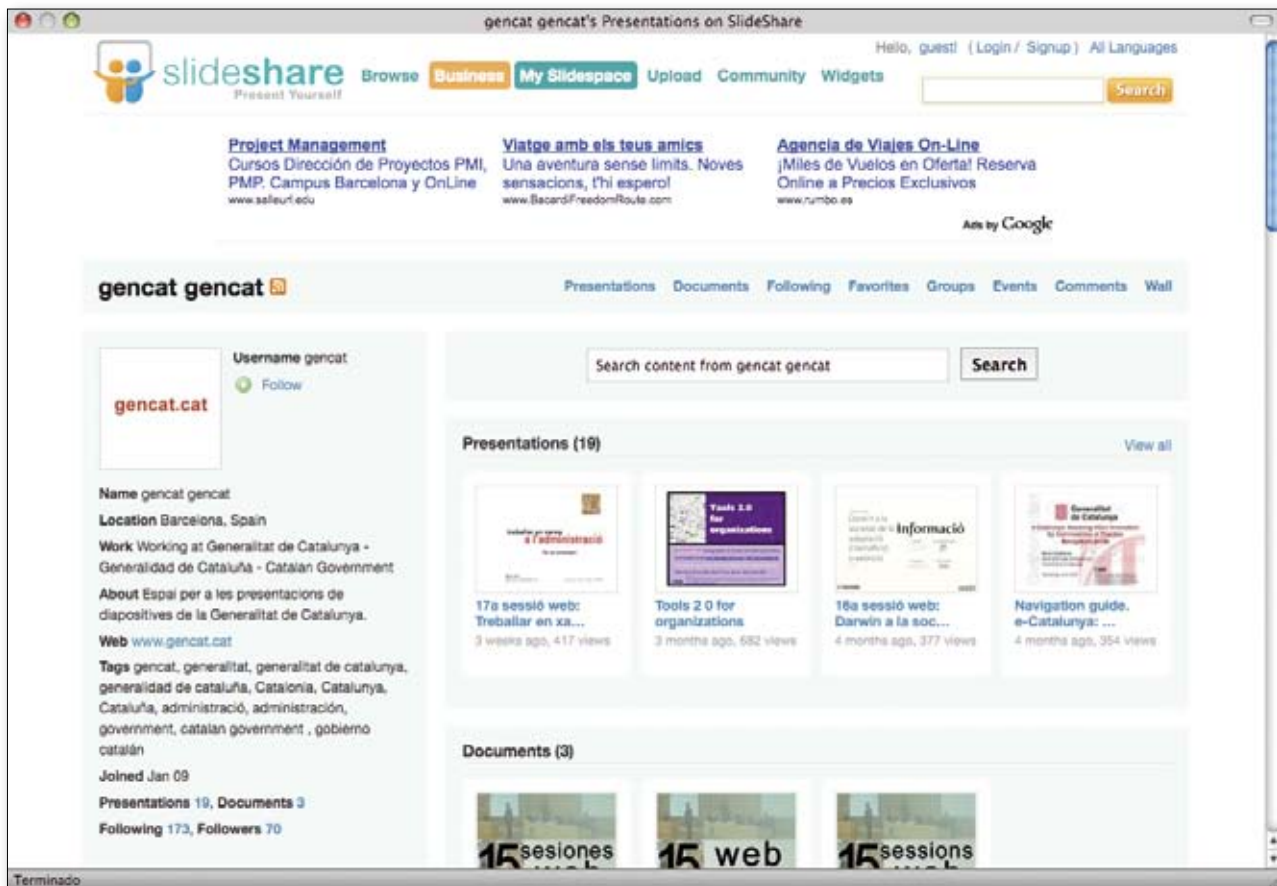
e-Catalunya: experiències Participació Salut



Canals de gencat a Youtube (15)



Perfil de gencat a slideshare (6 comptes)



Perfil de gencat a twitter (22 comptes)

gencat (gencat) on Twitter

http://twitter.com/Gencat

¿Tienes una cuenta? [Iniciar sesión](#)

Get short, timely messages from gencat.

Twitter is a rich source of instantly updated information. It's easy to stay updated on an incredibly wide variety of topics. [Join today](#) and [follow @gencat](#).

[Regístrate](#)

Get updates via SMS by texting [follow gencat](#) to your local code. [Codes for other countries](#)

gen cat gencat

Presentació del llibre '32 Tendencias de cambio (2010-2020)', d'[@antonigr](#) i [@jfreire](#), amb pròleg de Francis Pisani <http://cot.ag/aF1UUY>

hace 40 minutos via CoTweet

RT [@nuriavives](#): Ets emprenedor? XI Seminari Compartim. F. Martín i [@pau](#), entre d'altres, explicaran relats i mètode <http://cot.ag/dvjyue>

hace cerca de 4 horas via CoTweet

Voleu saber com es crea una comunitat de pràctica virtual? <http://cot.ag/beQVBr>

Cuenta verificada

Nombre gencat
Ubicación Catalunya
Web <http://www.gencat...>
Biografía Difusió d'activitat de gencat (Generalitat de Catalunya) a la Xarxa + reflexió sobre Internet, innovació, gestió del coneixement, eGovernment...

4,502 5,274 444
Siguiendo Seguidores Listas

Tweets 2,162

Favoritos

Listas

- [@gencat/generalitat](#)
- [@gencat/gent-gencat](#)
- [@gencat/egov](#)
- [@gencat/administracio](#)

[Ver todas](#)

Perfil de gencat a delicious (11 comptes)

gencat's Bookmarks on Delicious

Join Now! | What's New? | Learn more | Help | Sign In

delicious Home Bookmarks People Tags

Search Delicious Search

Save a new bookmark

Generallitat de Catalunya's Bookmarks

Bookmarks | Network | Tags | Subscriptions

Site: <http://www.gencat.cat>

See more bookmarks in Popular or Recent.

gencat Type a tag Bookmarks 244

Sorted by Most Recent

03 NOV 09 **Towards the 'third generation eGovernment'** SAVE

El govern suec, a través de la seva delegació d'eGovernment, ha llançat un document amb propostes a totes les seves administracions per tal d'implementar una estratègia comuna sobre la tasca dels organismes públics en l'àmbit de l'administració electrònica.

egovernment 244

02 NOV 09 **How to use Twitter lists** SAVE

Guia pràctica sobre com utilitzar el servei de llistes de Twitter.

twitter web2.0 331

Google Press Center: Twitter Directory SAVE

Directori de perfils d'aplicacions i productes de Google a Twitter.

twitter 131

10 principles for a Public Administration 2.0 SAVE

10 principis que han de complir les Administracions Públiques 2.0

opengovernment 2.0 3

ISA - A new programme to support electronic cooperation among Public Administrations SAVE

Llançament del programa ISA per a fomentar la cooperació electrònica entre les administracions públiques als Estats membres de la UE.

e-administració 29

30 OCT 08 **Cómo medir tu reputación en Twitter** SAVE

Interessants consells per a mesurar la nostra reputació a Twitter.

twitter web2.0 29

El acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos SAVE

Terminado

Tags

Top 10 Tags

2.0	85
web	78
innovation	75
egovernment	69
multimedia	50
multichannel	38
opengovernment	35
egobierno	28
egovern	28
transparency	28
All Tags	91

Perfil de gencat a linkedin

The screenshot shows the LinkedIn interface for the 'Gencat' group. The top navigation bar includes 'Gente', 'Empleos', 'Respuestas', and 'Empresas'. The search bar shows 'Explorar búsqueda de gente: ESE - Director en Telefónica - Contabilidad'. The left sidebar contains navigation links like 'Inicio', 'Grupos', 'Perfil', 'Contactos', 'Buzón', and 'Aplicaciones'. The main content area displays the 'Gencat' group profile with tabs for 'Resumen', 'Debates', 'Noticias', 'Empleos', 'Actualizaciones', 'Miembros', 'Configuración', and 'Gestionar'. A notification states 'Hay 41 feeds de noticias de Slideshare - gencat'. The featured post is titled 'e-Catalunya, plataforma per al treball col·laboratiu' by Jordi Graells, dated 22 de marzo, 2009. The post text describes the platform and its availability in Catalan. Below the post, there are options to 'Recomendado', 'Compartir', 'Marcar como...', and 'Borrar'. The 'Comentarios (0)' section shows 'No hay comentarios para este artículo'. The right sidebar contains a 'Noticias' section with links to 'Enviar un artículo nuevo', 'Gestionar feeds de noticias', and 'Con más actividad'.

Pàgina de gencat a Facebook (27 grups)

www.facebook.com/gencat



4.2 Catàleg de productes

Llista dels serveis implantats. Prèvia sol·licitud, també es poden oferir detalls sobre qualsevol dels serveis descrits.

1. gencat, portal de la Generalitat de Catalunya

Govern de Catalunya

<http://www.gencat.cat>

2. Accés a la universitat

Departament d'Innovació, Universitats i Empresa

<http://acesnet.gencat.net>

3. Acord estratègic per a la internacionalització, la qualitat de l'ocupació i la competitivitat de l'economia catalana

Departament d'Economia i Finances

<http://www.acordestrategic.cat>

4. acTIC: acreditació de competències en tecnologies de la informació i la comunicació

Departament de Governació i Administracions Públiques

<http://actic.gencat.cat>

5. Administració de Justícia de Catalunya (Adjudat)

Departament de Justícia

http://www.gencat.cat/justicia/administracio_justicia/

6. Administració, Promoció i Gestió, S. A. (ADIGSA)

Departament de Medi Ambient i Habitatge

<http://www.adigsa.cat>

7. Aeroports i transport aeri de Catalunya

Departament de Política Territorial i Obres Públiques

<http://www10.gencat.cat/ptop/AppJava/cat/aerotrans/index.jsp>

8. Agència Catalana de Cooperació al Desenvolupament

Departament de la Vicepresidència

<http://www.gencat.cat/cooperacioexterior/cooperacio/>

9. Agència de suport a l'empresa catalana (ACC10)

Departament d'Innovació, Universitats i Empresa

<http://www.acc10.cat>

10. Agència Catalana de la Joventut

Departament d'Acció Social i Ciutadania

<http://www.acjoventut.cat>

11. Agència Catalana de l'Aigua (ACA)

Departament de Medi Ambient i Habitatge

<http://www.gencat.cat/aca/>

12. Agència Catalana de Seguretat Alimentària

Departament de Salut

<http://www.gencat.cat/salut/acsa/>

13. Agència Catalana del Consum (ACC)

Departament d'Economia i Finances

<http://www.consum.cat/>

15. Canal temàtic: Societat de la Informació

Departament de Governació i Administracions Públiques

<http://www.gencat.cat/societatdelainformacio/>

16. Catàleg de llibres de text i manuals universitaris en català

Departament d'Innovació, Universitats i Empresa

<http://www.gencat.cat/diue/universitats/manuals>

17. Catalunya Connecta

Departament de Governació i Administracions Públiques

<http://www.catalunyaconnecta.cat>

18. Catalunya sota els efectes de la sequera

Departament de Medi Ambient i Habitatge

<http://sequera.gencat.cat>

19. CatSalut, Servei Català de la Salut

Departament de Salut

<http://www.gencat.cat/catsalut/>

20. Centre Català del Reciclatge (CCR)

Departament de Medi Ambient i Habitatge

<http://www.arc.cat/ca/ccr/>

21. Delegació del Govern de la Generalitat a Madrid

Departament de la Presidència

<http://www.gencat.cat/delegaciomadrid/>

22. Departament d'Acció Social i Ciutadania

Departament d'Acció Social i Ciutadania

<http://www.gencat.cat/benestar/>

23. Departament d'Agricultura, Alimentació i Acció Rural

Departament d'Agricultura, Alimentació i Acció Rural

<http://www.gencat.cat/darp/>

24. Departament de Cultura i Mitjans de Comunicació

Departament de Cultura i Mitjans de Comunicació

<http://www.gencat.cat/cultura/>

25. Departament de Governació i Administracions Públiques

Departament de Governació i Administracions Públiques

<http://www.gencat.cat/governacio-ap/>

26. Departament de Justícia

Departament de Justícia

<http://www.gencat.cat/justicia/>

27. Departament de la Presidència

Departament de la Presidència

<http://www.gencat.cat/presidencia/>

28. Departament de la Vicepresidència

Departament de la Vicepresidència

<http://www.gencat.cat/vicepresidencia/>

29. Departament de Medi Ambient i Habitatge

Departament de Medi Ambient i Habitatge

<http://mediambient.gencat.cat>

30. Departament de Política Territorial i Obres Públiques

Departament de Política Territorial i Obres Públiques

<http://www.gencat.cat/ptop/>

31. Departament de Salut

Departament de Salut

<http://www.gencat.cat/salut/>

32. Departament de Treball

Departament de Treball

<http://www.gencat.cat/treball/>

33. Departament d'Economia i Finances

Departament d'Economia i Finances

<http://www.gencat.cat/economia/>

34. Departament d'Educació

Departament d'Educació

<http://www.gencat.cat/educacio/>

35. Departament d'Innovació, Universitats i Empresa

Departament d'Innovació, Universitats i Empresa

<http://www.gencat.cat/diue/>

36. e-Catalunya

Departament de la Presidència

<http://ecatalunya.gencat.cat>

37. Edu365

Departament d'Educació

<http://www.edu365.cat>

38. e-Governance Catalonia Forum

Departament de la Presidència

<http://www.gencat.cat/forum-egovernance/>

39. Eines contra la crisi

Departament de la Presidència

<http://einescontralacrisi.gencat.cat>

40. Entitat Autònoma del Diari Oficial i de Publicacions (EADOP)

Departament de la Presidència

<http://www.gencat.cat/dogc>

41. Equipaments, cercador d'equipaments

de Catalunya

Departament de la Presidència

<http://www.gencat.cat/equipaments>

42. Escola d'Administració Pública de Catalunya (EAPC)

Departament de Governació i Administracions Públiques

<http://www.eapc.cat>

43. Escola de Sobreestants d'Obres Públiques

Departament de Política Territorial i Obres Públiques

<http://www10.gencat.cat/ptop/AppJava/cat/departament/entitats/sobreestants/index.jsp>

44. Estudiar a les Universitats de Catalunya

Departament d'Innovació, Universitats i Empresa

<http://www.estudiaracatalunya.net>

45. Feina Activa. El portal de les ofertes de feina

Departament de Treball

<http://feinaactiva.gencat.cat>

46. Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (FGC)

Departament de Política Territorial i Obres Públiques

<http://www.fgc.cat>

47. Filmoteca de Catalunya

Departament de Cultura i Mitjans de Comunicació

<http://www.gencat.cat/cultura/filmoteca/>

48. Finempresa, portal del finançament per a empreses i emprenedors

Departament d'Economia i Finances

<http://www.gencat.cat/finempresa/>

49. Forestal Catalana, SA

Departament de Medi Ambient i Habitatge

http://mediambient.gencat.cat/cat/forestal_catalana/

50. Funció Pública

Departament de Governació i Administracions Públiques

<http://www.gencat.cat/governacio-ap/administracio/>

51. Gabinet Jurídic de la Generalitat de Catalunya

Departament de la Presidència

<http://www.gencat.cat/presidencia/gjgc/>

52. Gastroteca

Departament d'Innovació, Universitats i Empresa

<http://www.gastroteca.cat>

53. gencat dades (xifres estadístiques sobre Catalunya)

Departament de la Presidència

http://www.gencat.cat/gencat_dades/

54. Gestió de Serveis Sanitaris (GSS)

Departament de Salut

<http://www.gss.cat>

55. Grip A Departament de Salut

<http://gripa.gencat.cat>

56. Guia d'acollida a Catalunya

Departament d'Acció Social i Ciutadania

<http://acollida.gencat.cat>

57. Guia de Catalunya

Departament de Política Territorial i Obres Públiques

<http://www.gencat.cat/guia>

58. Hipermapa, atles electrònic de Catalunya

Departament de Política Territorial i Obres Públiques

<http://www10.gencat.cat/ptop/AppJava/cat/actuacions/territori/hipermapa.jsp>

59. InfoCatalunya

Departament de la Presidència

<http://www.gencat.cat/generalitat/cat/govern/infocatalunya/>

60. Inicia: per la creació d'empreses

Departament de Treball

<http://inicia.gencat.cat>

61. Innovació Democràtica i Govern Local de Catalunya (IDIGOL)

Departament d'Interior, Relacions Institucionals i Participació

<http://www16.gencat.cat/idigol/cat/main.htm>

62. Inspecció Tècnica de Vehicles (ITV)

Departament d'Innovació, Universitats i Empresa

<http://www.gencat.cat/itv/>

63. Institució de les Lletres Catalanes (ILC)

Departament de Cultura i Mitjans de Comunicació
<http://www.gencat.cat/cultura/ilc/>

64. Institut Català de la Salut (ICS)

Departament de Salut
<http://www.gencat.cat/ics/>

65. Institut Català de la Vinya i el Vi (INCAVI)

Departament d'Agricultura, Alimentació i Acció Rural
<http://www.incavi.gencat.cat>

66. Institut Català de l'Acol·liment i de l'Adopció (ICAA)

Departament d'Acció Social i Ciutadania
<http://www.gencat.cat/benestar/icaa/>

67. Institut Català de les Dones (ICD)

Departament d'Acció Social i Ciutadania
<http://www.gencat.cat/icdones/>

68. Jove.cat

Departament d'Acció Social i Ciutadania
<http://www.jove.cat>

69. Junta Consultiva de Contractació Administrativa (JCCA)

Departament d'Economia i Finances
<http://www.gencat.cat/economia/jcca/>

70. L9. La nova línia de la xarxa de metro

Departament de Política Territorial i Obres Públiques
<http://www.gencat.cat/L9/>

71. La revolució dels petits gestos

Departament d'Interior, Relacions Institucionals i Participació
<http://www.gencat.cat/larevoluciodelspetitsgestos>

72. Linguamón. Casa de les Llengües

Departament de la Vicepresidència
<http://www.linguamon.cat>

73. Llei d'Educació de Catalunya Departament d'Educació

<http://www.gencat.cat/educacio/lleieducacio/cat/>

74. Llengua catalana

Departament de la Vicepresidència

<http://www.gencat.cat/llengua/>

75. Mobilitat

Departament de Política Territorial i Obres Públiques
<http://www.gencat.cat/mobilitat>

76. Mobilitat sostenible i segura

Departament de Medi Ambient i Habitatge
<http://www.gencat.cat/mediamb/ea/mobilitat/>

77. Mossos d'Esquadra

Departament d'Interior, Relacions Institucionals i Participació
<http://www.gencat.cat/mossos/>

78. Multilingüisme als webs d'empresa

Departament de la Vicepresidència
<http://www.gencat.cat/websmultiling/>

79. Muncat, municipis i comarques de Catalunya

Departament de Governació i Administracions Públiques
<http://www.muncat.net>

80. Nou model de finançament

Departament de la Presidència
<http://www.gencat.cat/noumodel/>

81. Noves SL, Revista de Sociolingüística

Departament de la Vicepresidència
<http://www6.gencat.cat/llengcat/noves/>

82. Observatori Català de la Mobilitat

Departament de Política Territorial i Obres Públiques
<http://www10.gencat.cat/ptop/AppJava/cat/arees/mobilitat/observatorimobilitat/index.jsp>

83. Observatori de la Infància i l'Adolescència de Catalunya

Departament d'Acció Social i Ciutadania
<http://www.gencat.cat/benestar/oiac/>

84. Observatori del Treball

Departament de Treball
<http://www20.gencat.cat/porta/site/observatorit treball>

85. Oficina Catalana del Canvi Climàtic

Departament de Medi Ambient i Habitatge

http://mediambient.gencat.cat/cat/el_medi/C_climatic/inici.jsp

86. Oficina de Gestió Empresarial (OGE)

Departament d'Innovació, Universitats i Empresa

<http://www.gencat.cat/oge/>

87. Oposicions: convocatòries de l'oferta pública de feina

Departament de la Presidència

<http://www.gencat.cat/oposicions/>

88. Optimot. Consultes lingüístiques

Departament de la Vicepresidència

<http://optimot.gencat.cat>

89. Organització Catalana de Transplantaments (OCATT)

Departament de Salut

<http://www10.gencat.cat/catsalut/ocatt/ca/htm/>

90. Palau Robert, Centre d'Informació de Catalunya

Departament de la Presidència

<http://www.gencat.cat/palaurobert/>

91. Parcs de Catalunya

Departament de Medi Ambient i Habitatge

http://mediambient.gencat.cat/cat/el_medi/parcs_de_catalunya/

92. Parla.cat

Departament de la Vicepresidència

<http://www.parla.cat>

93. Patrimoni.gencat

Departament de Cultura i Mitjans de Comunicació

<http://patrimoni.gencat.cat>

94. Patronat de la Muntanya de Montserrat

Departament de la Presidència

<http://muntanyamontserrat.gencat.cat>

95. Pensions no contributives (PNC)

Departament d'Acció Social i Ciutadania

<http://www3.gencat.cat:81/pnc/>

96. Per què no? Campanya de sensibilització sobre la realitat LGBT

Departament d'Acció Social i Ciutadania

<http://pkno.gencat.cat>

97. Pla Renove d'electrodomèstics, calderes i aparells d'aire condicionat 2010

Departament d'Economia i Finances

<http://www.plarenove2010.cat>

98. Plataforma de Serveis de Contractació Pública

Departament d'Economia i Finances

<http://contractaciopublica.gencat.cat>

99. Plats a la carta, aplicació per redactar cartes de restaurant en català i altres llengües

Departament de la Vicepresidència

<http://www.gencat.cat/platsalacarta/>

100. Què i per què estudiar a les universitats catalanes?

Departament d'Innovació, Universitats i Empresa

<http://estudisuniversitaris.gencat.cat>

101. Reg Sistema Segarra-Garrigues, SA (REGSEGA)

Departament d'Agricultura, Alimentació i Acció Rural

<http://www.regsega.cat>

102. Regadius de Catalunya

Departament d'Agricultura, Alimentació i Acció Rural

<http://www.regadius.cat>

103. Registre de planejament urbanístic de Catalunya (RPUC)

Departament de Política Territorial i Obres Públiques

<http://ptop.gencat.cat/rpucportal/>

104. Registre d'Establiments Industrials de Catalunya (REIC)

Departament d'Innovació, Universitats i Empresa

<http://www.gencat.cat/reic/>

105. Registre Electrònic d'Empreses Licitadores (RELI)

Departament d'Economia i Finances

<http://reli.gencat.net>

106. Regs de Catalunya, SA (REGSA)

Departament d'Agricultura, Alimentació i Acció Rural

<http://www.regsa.cat>

107. Remodelacions Urbanes (REURSA)

Departament de Política Territorial i Obres Públiques

<http://www.reursa.cat>

109. RuralCat, comunitat virtual agroalimentària i del món rural

Departament d'Agricultura, Alimentació i Acció Rural

<http://www.ruralcat.net>

110. Sala de premsa de la Generalitat de Catalunya

Departament de la Presidència

<http://www.gencat.cat/premsa/>

111. Secretaria d'Afers Exteriors

Departament de la Vicepresidència

<http://www.gencat.cat/afersexteriors/>

112. Secretaria de Joventut

Departament d'Acció Social i Ciutadania

<http://www.gencat.cat/joventut/>

113. Secretaria de Polítiques Familiars i Drets de Ciutadania

Departament d'Acció Social i Ciutadania

<http://www.gencat.cat/benestar/secretariafamilia/>

114. Secretaria de Relacions Institucionals i Participació

Departament d'Interior, Relacions Institucionals i Participació

<http://www.gencat.cat/drip/>

115. Secretaria General de l'Esport

Departament de la Vicepresidència

<http://www20.gencat.cat/portal/site/sge/>

116. Secretaria per a la Unió Europea

Departament de la Presidència

http://www.gencat.cat/unio_europea/

117. Servei Català de Trànsit

Departament d'Interior, Relacions Institucionals i Participació

<http://www.gencat.cat/transit/>

118. Servei d'Ocupació de Catalunya (SOC)

Departament de Treball

<http://www.oficinadetreball.gencat.cat>

119. Servei Interactiu de Mapes Ambientals

Departament de Medi Ambient i Habitatge

<http://sima.gencat.cat>

120. Servei Meteorològic de Catalunya (Meteocat)

Departament de Medi Ambient i Habitatge

<http://www.meteo.cat>

121. Serveis

Departament de la Presidència

<http://www.gencat.cat/serveis/>

122. Televisió Digital Terrestre a Catalunya (TDT)

Departament de Cultura i Mitjans de Comunicació

<http://www.tdt.cat>

123. Traductor automàtic

Departament de la Presidència

<http://traductor.gencat.cat/>

124. Turisme de Catalunya

Departament d'Innovació, Universitats i Empresa

<http://www.catalunyaturisme.com>

125. Un món genial (canal temàtic per a infants)

Departament de la Presidència

<http://www.gencat.cat/infants/>

126. VINCat, vigilància de les infeccions nosocomials als hospitals de Catalunya

Departament de Salut

<http://www10.gencat.cat/catsalut/vincat/>

127. Voluntariat (Servei Català del Voluntariat)

Departament de Governació i Administracions Públiques

<http://www.voluntariat.org>

128. Web a web: directori de webs sobre Catalunya

Departament de la Presidència

<http://www.gencat.cat/webaweb/>

129. Xarxa Associativa i de Voluntariat de Catalunya (Xarxanet)

Departament de Governació i Administracions Públiques

<http://www.xarxanet.org>

130. Xarxa Òmnia

Departament de Governació i Administracions Públiques
<http://www.xarxa-omnia.org>

131. Xarxa Telemàtica Educativa de Catalunya (XTEC)

Departament d'Educació
<http://www.xtec.cat>

132. ecatalunya.gencat.cat-2026.CAT**133. [ecatalunya.gencat.cat- 5S](http://ecatalunya.gencat.cat-5S) Qualitat i millora****134. [ecatalunya.gencat.cat- AQU](http://ecatalunya.gencat.cat-AQU) Catalunya****135. ecatalunya.gencat.cat-Administradors****136. ecatalunya.gencat.cat-Agència de Protecció de la Salut****137. ecatalunya.gencat.cat-Atenció Ciutadana****138. ecatalunya.gencat.cat-Atenció Primària de Barcelona****139. ecatalunya.gencat.cat-Barris amb projectes****140. ecatalunya.gencat.cat-Catalunya exterior****141. ecatalunya.gencat.cat-Cluster Innovació****142. ecatalunya.gencat.cat-Commemoracions****143. ecatalunya.gencat.cat-Comunitat Virtual del Servei d'Ocupació de Catalunya****144. ecatalunya.gencat.cat-Consell Nacional de Dones de Catalunya****145. ecatalunya.gencat.cat-Consell Nacional de la Cultura i de les Arts****146. ecatalunya.gencat.cat-Coordinacio Interdepartamental****147. ecatalunya.gencat.cat-Direcció General de Planificació i Avaluació****148. ecatalunya.gencat.cat-Directives****149. ecatalunya.gencat.cat-Distribució ECAT Platform****150. ecatalunya.gencat.cat-Dursi: Pla de serveis i continguts****151. ecatalunya.gencat.cat-E-Comunitat de Cooperació al Desenvolupament****152. ecatalunya.gencat.cat-EAPC****153. ecatalunya.gencat.cat-Empresaris comerç futur****154. ecatalunya.gencat.cat-Fòrum del Temps de Treball****155. ecatalunya.gencat.cat-GTS (Governs Territorials de Salut)****156. ecatalunya.gencat.cat-Generalitat Girona****157. ecatalunya.gencat.cat-Gestió Documental i Arxius****158. ecatalunya.gencat.cat-Grup de reflexió sobre el futur de la UE****159. ecatalunya.gencat.cat-ICAM****160. ecatalunya.gencat.cat-IDESCAT****161. ecatalunya.gencat.cat-Igualtat i temps de treball****162. [ecatalunya.gencat.cat-ecatalunya.gencat.cat-](http://ecatalunya.gencat.cat-ecatalunya.gencat.cat-Institut) Institut Català de les Dones****163. ecatalunya.gencat.cat-Internet del Futur****164. ecatalunya.gencat.cat-Llengua catalana****165. ecatalunya.gencat.cat-Participació Salut****166. ecatalunya.gencat.cat-Portal Euroregió Pirineus Mediterrània****167. ecatalunya.gencat.cat-Portal Societat del Coneixement****168. ecatalunya.gencat.cat-Portal d'Acció Social i Ciutadania****169. ecatalunya.gencat.cat-Portal d'Agricultura****170. ecatalunya.gencat.cat-Portal d'Economia i Finances****171. ecatalunya.gencat.cat-Portal d'Educació****172. ecatalunya.gencat.cat-Portal de Joventut****173. ecatalunya.gencat.cat-Portal de Justícia****174. ecatalunya.gencat.cat-Portal de Participació Ciutadana****175. ecatalunya.gencat.cat-Portal de Patrimoni****176. ecatalunya.gencat.cat-Portal de Sanitat****177. ecatalunya.gencat.cat-Portal de Treball****178. ecatalunya.gencat.cat-Portal de creació**

d'empreses

179. ecatalunya.gencat.cat -Portal desenvolupament

180. ecatalunya.gencat.cat -Portal i2CAT

181. ecatalunya.gencat.cat -Reducció de barreres a l'activitat econòmica

182. ecatalunya.gencat.cat -Regió Sanitària Alt Pirineu i Aran

183. ecatalunya.gencat.cat -SITIC Salut

184. ecatalunya.gencat.cat -Secretaria de Relacions Institucionals i Participació

185. ecatalunya.gencat.cat -Secretaria per a la Immigració

186. ecatalunya.gencat.cat -Secretaria per a la Unió Europea

187. ecatalunya.gencat.cat -Servei Català de Trànsit

188. ecatalunya.gencat.cat -T-Govern

189. ecatalunya.gencat.cat -TICSalut

190. ecatalunya.gencat.cat -Talla amb els mals rotllos

191. ecatalunya.gencat.cat -Taules de debat del Pacte Nacional per a la Recerca i la Innovació

192. ecatalunya.gencat.cat -Unidiscat

193. ecatalunya.gencat.cat -Universitats

194. ecatalunya.gencat.cat -2026.CAT

195. ecatalunya.gencat.cat -5S Qualitat i millora

196. ecatalunya.gencat.cat -AQU Catalunya

197. ecatalunya.gencat.cat -Agència de Protecció de la Salut

198. ecatalunya.gencat.cat -Atenció Ciutadana

199. ecatalunya.gencat.cat -Atenció Primària de Barcelona

200. ecatalunya.gencat.cat -Barris amb projectes

201. ecatalunya.gencat.cat -Catalunya exterior

202. ecatalunya.gencat.cat -Cluster Innovació

203. ecatalunya.gencat.cat -Commemoracions

204. ecatalunya.gencat.cat -Comunitat Virtual del Servei d'Ocupació de Catalunya

205. ecatalunya.gencat.cat -Consell Nacional de Dones de Catalunya

206. ecatalunya.gencat.cat -Consell Nacional de la Cultura i de les Arts

207. ecatalunya.gencat.cat -Coordinació Interdepartamental

208. ecatalunya.gencat.cat -Direcció General de Planificació i Avaluació

209. ecatalunya.gencat.cat -Directives

210. ecatalunya.gencat.cat -Distribució ECAT Platform

211. ecatalunya.gencat.cat -E-Comunitat de Cooperació al Desenvolupament

212. ecatalunya.gencat.cat -EAPC

213. ecatalunya.gencat.cat -Empresaris comerç futur

214. ecatalunya.gencat.cat -Fòrum del temps de Treball

215. ecatalunya.gencat.cat -GTS (Governs Territorials de Salut)

216. ecatalunya.gencat.cat -Generalitat Girona

217. ecatalunya.gencat.cat -Gestió Documental I Arxius

218. ecatalunya.gencat.cat -Grup de Reflexió sobre el futur de la UE

219. ecatalunya.gencat.cat -ICAM

220. ecatalunya.gencat.cat -IDESCAT

221. ecatalunya.gencat.cat -Igualtat i temps de treball

222. ecatalunya.gencat.cat -Institut Català de les Dones

223. ecatalunya.gencat.cat -Internet del Futur

224. ecatalunya.gencat.cat -Llengua catalana

225. ecatalunya.gencat.cat -Participació Salut

226. ecatalunya.gencat.cat -Portal Euroregió Pirineus Mediterrània

227. ecatalunya.gencat.cat -Portal Societat del Coneixement

228. ecatalunya.gencat.cat -Portal d'Acció Social i Ciutadania

- 229. ecatalunya.gencat.cat -Portal d'Agricultura
- 230. ecatalunya.gencat.cat -Portal d'Economia i Finances
- 231. ecatalunya.gencat.cat -Portal d'Educació
- 232. ecatalunya.gencat.cat -Portal de Joventut
- 233. ecatalunya.gencat.cat. Portal de Justícia
- 234. ecatalunya.gencat.cat -Portal de Participació Ciutadana
- 235. ecatalunya.gencat.cat -Portal de Patrimoni
- 236. ecatalunya.gencat.cat -Portal de Sanitat
- 237. ecatalunya.gencat.cat -Portal de Treball
- 238. ecatalunya.gencat.cat -Portal de creació d'empreses
- 239. ecatalunya.gencat.cat -Portal desenvolupament
- 240. ecatalunya.gencat.cat -Portal i2CAT
- 241. ecatalunya.gencat.cat -Reducció de barreres a l'activitat econòmica
- 242. ecatalunya.gencat.cat -Regió Sanitària Alt Pirineu i Aran
- 243. ecatalunya.gencat.cat. -SITIC Salut
- 244. ecatalunya.gencat.cat -Secretaria de Relacions Institucionals i Participació
- 245. ecatalunya.gencat.cat -Secretaria per a la Immigració
- 246. ecatalunya.gencat.cat -Secretaria per a la Unió Europea
- 247. ecatalunya.gencat.cat -Servei Català de Trànsit
- 248. ecatalunya.gencat.cat -T-Govern
- 249. ecatalunya.gencat.cat -TICSalut
- 250. ecatalunya.gencat.cat -Talla amb els mals rotllos
- 251. ecatalunya.gencat.cat -Taules de debat del Pacte Nacional per a la Recerca i la Innovació
- 252. ecatalunya.gencat.cat -UNIDISCAT
- 253. ecatalunya.gencat.cat -Universitats
- 254. ecatalunya.gencat.cat -XBEG Xarxa de Biblioteques Especialitzades de la Generalitat
- 255. ecatalunya.gencat.cat -Xarxa Transversal
- 256. ecatalunya.gencat.cat -Xarxa de Biblioteques del Sistema Sanitari Públic de Catalunya
- 257. ecatalunya.gencat.cat -e-Difusió Artística
- 258. ecatalunya.gencat.cat -quèCAT
- 259. ecatalunya.gencat.cat -Àmbit de Regulació Autonòmica
- 260. ecatalunya.gencat.cat -XBEG Xarxa de Biblioteques Especialitzades de la Generalitat
- 261. ecatalunya.gencat.cat -Xarxa Transversal
- 262. ecatalunya.gencat.cat -Xarxa de Biblioteques del Sistema Sanitari Públic de Catalunya
- 263. ecatalunya.gencat.cat. -e-Difusió Artística
- 264. ecatalunya.gencat.cat -quèCAT
- 265. ecatalunya.gencat.cat -Àmbit de Regulació Autonòmica
- 266. 5012 SMS estat Trànsit
- 267. 012 Generalista (11.000 temes) 012 Generalista a especialista
- 268. ACJ. L'estiu és teu
- 269. ACJ. Vacances en família
- 270. Acollida matinal AMPAS
- 271. Acreditació competències
- 272. Acreditació FP
- 273. Acreditació recerca
- 274. Adquisició turismes ICAEN
- 275. Ajuts energètics ICAEN
- 276. Ajuts Habitatge
- 277. Beques AGAUR
- 278. Campanya forestal bombers
- 279. Camps de treball
- 280. Capacitació transportistes
- 281. Certificats de català
- 282. Consellers seguretat
- 283. Crèdits emancipació joves
- 284. Cursos conducció ICAEN

- 285. Declaració de patrimoni
- 286. Declaració renda
- 287. Educació – Borsa interins
- 288. Eleccions
- 289. Enquesta de seguretat pública
- 290. Enquesta demogràfica
- 291. Escola oficial idiomes EOI
- 292. Formació Instrumental
- 293. Graduat educació secundària
- 294. Oposicions agents rurals
- 295. Oposicions auxiliar administratiu
- 296. Oposicions cossos docents
- 297. Oposicions cossos especials
- 298. Oposicions Mossos d'Esquadra
- 299. Oposicions serveis penitenciaris
- 300. PAU
- 301. PIR. Revisió certificats
- 302. Pla alfa. Risc incendi
- 303. Pla renovació calderes ICAEN
- 304. Pla renovació electrodomèstics ICAEN
- 305. Preinscripcions CEIP
- 306. Residències de temps lliure
- 307. Servei escoles obertes
- 012 - 2n nivell: atenció especialitzada ciutadans
- 308. Agència Catalana de l'Aigua
- 309. Ajuts famílies
- 310. APDCAT
- 311. Consum
- 312. Habitatge
- 313. Immigració
- 314. Llei dependència
- 315. Permisos pesca
- 316. Permisos caça
- 317. Relacions laborals
- 318. Salut laboral
- 319. Sancions trànsit
- 320. SOC
- 321. TDT
- 322. Títols nàutics
- 323. Tributs
- 324. Turisme
- 325. TVC / Catalunya Ràdio 012 - 2n nivell: atenció especialitzada Empresa
- 326. Accidents laborals
- 327. Acc 10 (CIDEM+COPCA)
- 328. Conciliacions
- 329. Cooperatives
- 330. Creditors Generalitat
- 331. Gestió de prohibits
- 332. Inicia
- 333. OGE
- 334. REA
- 335. RELI
- 336. Targetes transportistes
- 337. Taxes DGJE
- 338. Empreses de seguretat

© **Generalitat de Catalunya**

Govern de Catalunya

Publicat per:

Departament de Presidència Secretaria General Adjunta

Direcció General d'Atenció Ciutadana

Via Laietana, 14

E-08003 Barcelona

+34935676333

Atenció_ciutadana.presidencia@gencat.cat

www.gencat.cat

Editat amb el suport de: Techforce S.L.

Disseny i maquetació: villuendasgomez.com

Fotografies pàg. 98-99: IStockphoto.com

Segona edició, novembre de 2010

Barcelona, imprès a Anglofort S.A.

ISBN: 978-84-393-8177-8

Versió digital disponible a:

www.gencat.cat/c3cat



Generalitat de Catalunya
Departament de la Presidència
Direcció General d'Atenció Ciutadana