

C3Cat
.gencat.cat

**Citizen-Care-Centric
eGovernment in Catalonia**



Generalitat de Catalunya
Government of Catalonia



Citizen-Care-Centric eGovernment in Catalonia



Index

Introduction MHP José Montilla	6
Foreword Prof. M. Castells	
Chapter 0.	11
C3Cat: Citizen-Care-Centric eGovernment in Catalonia	
Chapter 1.	17
Evolving eGovernment: going beyond a Citizen-Centric Approach	
• Boosting eAdministration from a Citizen-Care perspective	21
• Pragmatic implementation of an innovative approach to eGovernment	22
• Industrializing the production of citizen-care-centric public services	25
Chapter 2.	29
C3Cat Methodology	
2.1 Organisational model	30
• Managing by doing	
• Empowering by networking: Integrating innovators beyond hierarchies	
2.2 Mass scale service production: distributed model	34
• Industrializing service production	
• Shared Service Centre	
• Multichannel and multimodal delivery	
• Production Toolkit	
2.3 Exploiting public administration- citizen interactions	44
• Rethinking services and delivery strategies	
• Front-office-centred	
• Identifying existing assets	
2.4 Metrics, making objective success or failures	47
• Citizen's Satisfaction	
• Some results	
2.5 Facing complexity	54
• Institutional map	
• Embedding critical back-office issues: interoperability	
• Scale matters	
• Technological resources needed	
• Information and Communication Technologies	

2.6 Communication strategy	60
• Consumer-like communicating	
• Adhered to interactions, service delivery as a supporting mechanism	
• Cross-selling and up-selling are possible	

Chapter 3. C3Cat Toolkit

67

The concept of C3Cat Workshop, part of C3Cat Labs, a production-enabling workshop, serving the service factory	68
Components of the C3Cat Toolkit	69
3.1. Internet general services	70
3.2. Virtual Citizen Care Office	82
3.3. Mobilizing and supporting practitioners	88
3.4. Metrics and quality measurement tools	93
3.5. Telephonic services	98
3.6. Cartography	104
3.7. New services (testing phase)	106

Chapter 4. C3Cat products (somme relevant)

109

Empowerment products and services	
4.1. Integration, interoperability and multichannel services	112
4.2. Transparency	123
4.3. Accessibility	138
4.4. Personalization and target specific products	144
4.5. Participation & 2.0 strategies	168

Introduction

For over a century one of the constant sources of concern to the Catalan public institutions has been the generic demand for *A job well done*. This expression, which the *Noucentiste* movement adapted as its standard, condenses in four well-chosen words the commitment to honesty, good taste, seriousness and efficiency which, in the area of the Administration has traditionally, and nowadays more than ever, meant the need to have good government which is both smaller and more efficient.

The aim of *A job well done*, of efficiency in public service, has therefore become a constant, basic, principle in the different contemporary periods of our self-government. An objective which has simultaneously impregnated and fuelled Catalan participation in the governance of the Spanish state, encouraging and at times leading different efforts for reform, with the aim of modernising and adapting it to its plurinational reality.

The C3Cat project represents, in a sense, an updating of this constant Catalan preoccupation, in this case that of the Administration in improving the services offered to the citizens of Catalonia. On the one hand an interior improvement, to ease and rationalize the work of the public servants, thereby gaining in quality and efficiency. And very importantly, an exterior improvement, offering more and better services to the citizens every day and which, by giving more information and reaching out to more people, brings the administration

closer to the public and facilitates and channels their participation. Moving forward, administration and administered together, towards the practice of higher quality, more transparent and more demanding governance.

New technologies have proved to be an excellent tool when it comes to continuing that widely-shared demand. A tool which we, in the Government of the Generalitat, have also wished to put at the service of greater efficiency, proximity, relationships and coordination.

Nowadays, an increasing majority of our fellow-citizens find it difficult to imagine that there was once a world before Internet, such is its current omnipresence. New technologies have changed, without a doubt, our socio-cultural, working, economic and political dynamics. Therefore, as a society and as an administration we cannot allow ourselves to be marginalized or to pretend that they don't exist. Neither should we become passive slaves; on the contrary, we should adopt a proactive attitude to them.

Only if we are able to put ourselves in the forefront, if we are able to lead this transformation that the new technologies have made possible, will we be in a position to reap the maximum benefits of their potential, and above all to guarantee their efficient and proper use. As Prof. Manuel Castells has so accurately reminded us, new technology provides

us with an opportunity to perfect our democracy through greater and deeper interaction between government and citizenry.

Nevertheless, in order to fully develop this potential we must aspire towards the universality of our respective societies. We must prevent individuals or groups being left behind or sidelined from the development and progress of society as a whole. We must be vigilant in making sure that what should be an advance for all society does not become the cause of social division.

In this sense, the C3Cat Project obliges us, the Administration, to adapt, as well as allowing us to gain in participation and transparency. The millions of inquiries that the Generalitat has received, via the electronic services it offers, are figures to inspire optimism. But they are not enough.

Therefore the C3Cat also commits us towards working to make sure that, as soon as possible, the immense majority of our fellow-citizens have become familiar with information technology and are habitual users.

The Government of Catalonia's position also means that the use of new technology is essential in the educational system. This involves the schools of Catalonia moving from the era of the 'computer room' of some years ago, to that of the everyday presence of computers in the classroom. New technologies should provide us with the basic tools for our everyday work, for the transmission of

knowledge from primary school until university, from the working world to that of leisure, from infancy to old age.

And in the case of the Administration we must also try to convince the citizens to acquire the habit of using these tools when contacting Government departments.

The writer Italo Calvino, in the 1980s, developed his ideas on the literature (we might also say the communications) of the new millennium, the one which we have so recently, in historic terms, started. The Italian writer established six premises or proposals: lightness, speed, precision, visibility, multiplicity and consistency. Very probably, and without being conscious of it (we are talking about more than 25 years ago) Calvino has given us a visionary description of the characteristics of the information and knowledge society.

Nowadays, it has become very clear as to which prophecies have the chance of coming true and which do not. As can be seen from the description of the projects presented below, the Catalan Government continues in its efforts to provide continuity to the historic claims of political Catalanism for good and correctly proportioned government, which is efficient, sensitive and close to the citizens. Old principles and new technology, expressed through the C3Cat project.

José Montilla

President of the Generalitat of Catalonia.

Foreword

Citizenship in the network society

The revolution in information and communication technologies provides an extraordinary opportunity for the renewal of government and governance.

Digital communication networks and computerized information systems make possible the fast, efficient transfer of information within government agencies and between government and citizens. Interactive communication opens the way to citizen participation on an unprecedented scale. The interconnection of databases and the informatization of procedures breaks internal bureaucratic barriers and enhances the transparency of the administration. The uses of the Internet and of Intranets in the process of governance constitutes the material basis for a reform of public bureaucracies that could make them more efficient organizationally and more accountable politically.

To be sure, the use of new communication technologies in the administration is a necessary but not sufficient condition for the development of the network state. The structure of the organization has to shift from vertical command and control procedures to a networked form of organization. Appropriate training of managers and workers is required. And transformation of working conditions must be negotiated with those in charge of activating

the networks of information and decision-making. Yet, without a good design of the technological and organizational systems of interaction within government and between government and citizens, the yield of the reform will be meager.

This is why the experience of the Government of Catalonia presented in this book is of great value beyond the boundaries of the country. It brings together up to date technological systems, with excellent organizational design, and a conceptual approach that places citizens at heart of the system. C3Cat is a program on the cutting edge of e-government practice in Europe. It is organized on the simple principle of providing services to citizens, starting with their demands, and structuring ad hoc networks of information from various government agencies to respond quickly and efficiently to such demands.

It also sets up advanced levels of interactivity between citizens and a government agency that searches on their behalf for the required information in any of the databases existing in the entire administration network. Thus, citizens' needs are at the centre of the system, information networks criss-cross the entire administrative structure and their data is combined in the back office to give service to the front office, which delivers service to citizens.

The implementation of such a simple principle is in fact very complex, both technologically and organizationally. It has required an in-depth reform of the Catalan administration, and a politically savvy process of negotiation and adjustment to overcome bureaucratic parochialism and work together towards the common good. Thus, the true innovation exemplified by C3Cat is not just technological, but organizational and cultural. It has become a tool for transforming government and governance by putting advanced technology at the service of society.

Manuel Castells,

Professor and Director, Internet Interdisciplinary Institute,
Open University of Catalonia,
Fellow of the Spanish Royal Academy of Economics and
Finance

0

Chapter 0

C3Cat **Citizen-Care-Centric** **eGovernment in Catalonia**

C3Cat: Citizen-Care-Centric eGovernment in Catalonia

The Regional Government of the Generalitat of Catalonia has developed C3Cat, a new model for eGovernment based on a Citizen-Care-Centric approach. The developed methodology is the outcome of a real, large scale implementation of a radical change which empowers citizens, and ensures all possible processes needed to guarantee that citizens' needs and suggestions are taken into consideration in the development of new and improved public services.

In doing so, the focus has been taken forward from a pure and conventional Citizen-Centric vision towards a more innovative perspective where emphasis is transferred into the way that citizens and public administration interact. It's an exercise of evolving from the most specific towards the most general, in organizing the way that public services are conceptualized and developed in such a way that they remain subject to an objective scrutiny focused on their generated value for citizens.

The approach implies recognising the importance of broadening and enriching the interactivity between citizens and the administration. This interactivity is quite frequently compulsory, and normally refers to citizens' rights counterbalanced by the obligation from the public administration to deliver the required services. From this perspective, the proper question is how (and under which organisational model service) delivery is performed, thus helping to increase the value perceived by citizens and

generating, at the same time, trust and conditions for transparency and participation.

The C3Cat methodology implies the deepest involvement of all required stakeholders (citizens, public administration and other related public or private agents). Their intervention is embedded in the core of the model, as critical components for the increase in efficiency and effectiveness, and also as the basis for citizens' empowerment. But the model also implies building up a solid organizational and operational structure able to fulfil the needs of a very demanding and evolving interaction between citizens and public administration.

The C3Cat model has been successfully implemented by the Regional Government of the Generalitat of Catalonia and it has been operational since 2005. Its implementation has resulted in a spectacular growth of the use of public services by citizens, an increase in interactions of one order of magnitude (considering that the current amount of citizen interactions is already 142.8 million interactions per year, this amounts to a comparative increase of 350% since 2005) whilst the operational costs of running the services have reduced by more than 50%, and the citizens' satisfaction index has grown and the satisfaction index have reached a very high level for 85% of citizens' care services users.

The development of new services has also been positively influenced by C3Cat, as the time-to-

market service has been reduced by more than 50% whilst the unitary cost of building and deploying new services has been reduced by 50%. This results in the ability to foster a sustained development effort service, irrespectively of how challenging or complex the services are, as the model has even allowed for the successful development and pilot implementation of Electronic Health Records (EHR, one of the most challenging services in scope) which has been seamlessly integrated into the bundle of public services of the Generalitat of Catalonia.

The three most outstanding lessons learnt from the design and operational implementation of the C3Cat model are as follows:

- ∴ The model has demonstrated a credible way of achieving a spectacular increase in the number of interactions between citizens and public administration (one order of magnitude, at a very high scale of delivered services) whilst at the same time coping with significant reductions in time-to-market, development costs and cost of operations
- ∴ Innovation in the development of eGovernment services has greater support with collaborative-networked approaches, as they enable connections among people across formal (and normally hierarchical) structures, thus overcoming substantial organizational issues.
- ∴ Communication and dissemination activities and efforts are critical. For the most efficient or effective e-Government approach to reach its full potential it will be of paramount importance

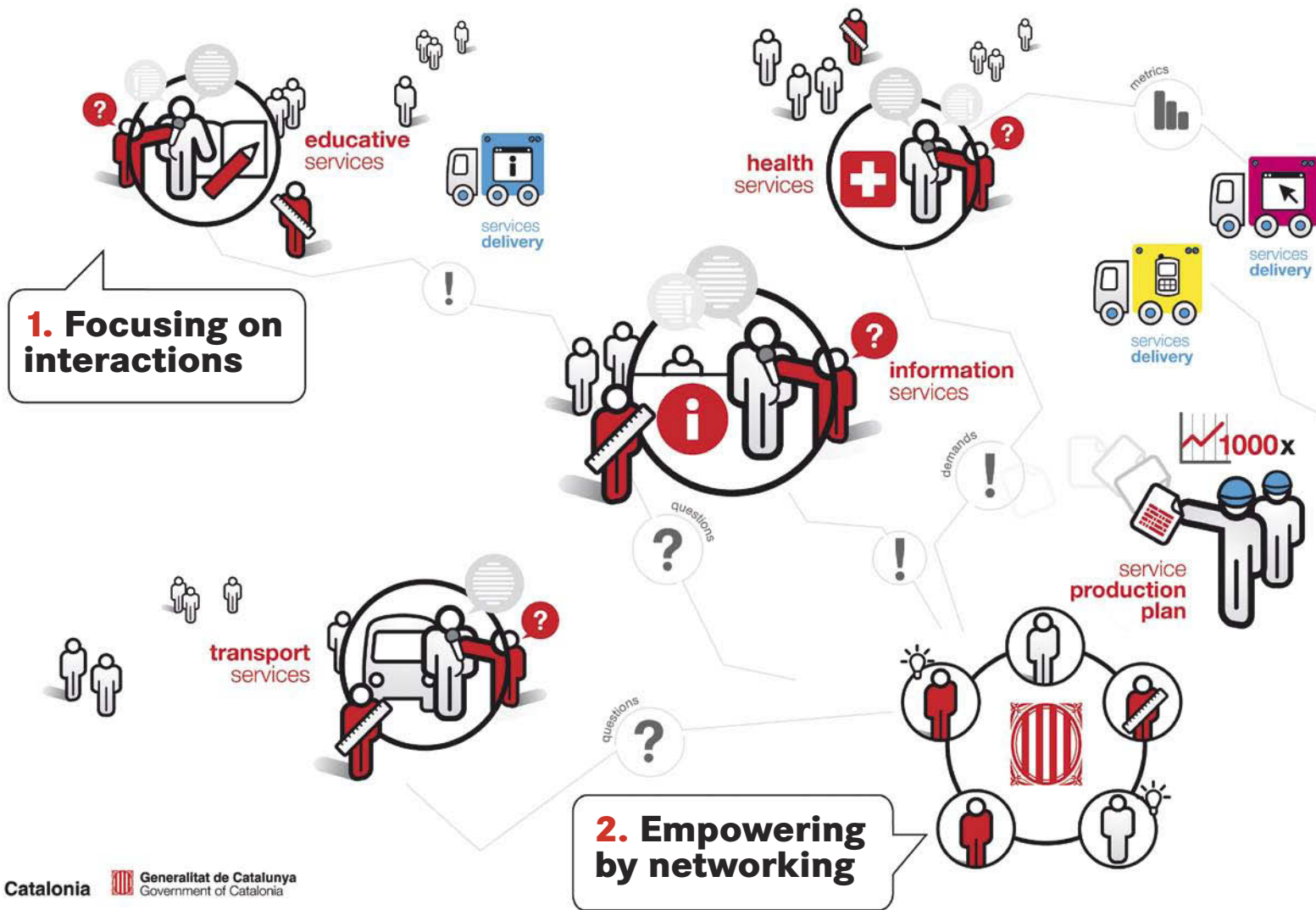
deploying professional (consumer-like) communication campaigns, which cost should be considered and included as part of the service's deployment resources.

The significant effort invested in the conceptualisation, the design, the development and the implementation of the C3Cat model has already attracted the interest of a significant number of public administrations from all over Europe and overseas. The case has also been partially analyzed by a number of relevant academic and research institutions at a European and international level, to whom the Regional Government of the Generalitat of Catalonia has always offered maximum support.

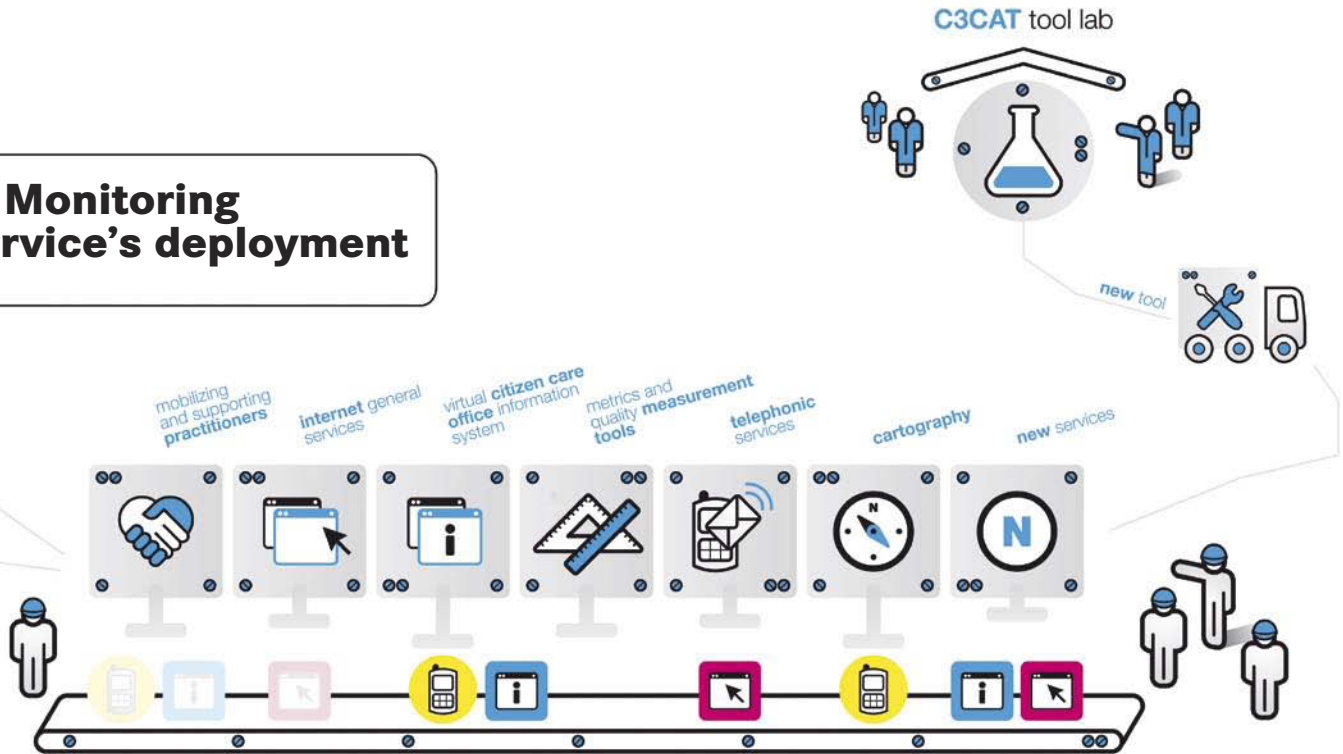
The current situation allows for a more ambitious scope and extent of collaboration with any interested public administration and Public body, as the C3Cat model has already been exposed to some of the most demanding and challenging situations which resulted in a resounding success in terms of rigour in developing and deploying services and also in robustness, scalability and organizational sustainability of the model vision.

This publication should be seen as an attempt to make room for sharing and collaboration with those public organisations interested in the experience developed by the Regional Government of the Generalitat of Catalonia.

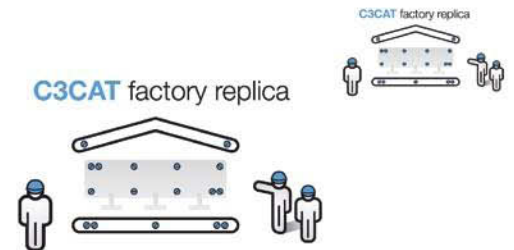
C3CAT methodology: Innovative Citizen Care Centric eGovernment in Catalonia



4. Monitoring service's deployment



3. Industrializing



1

Chapter 1

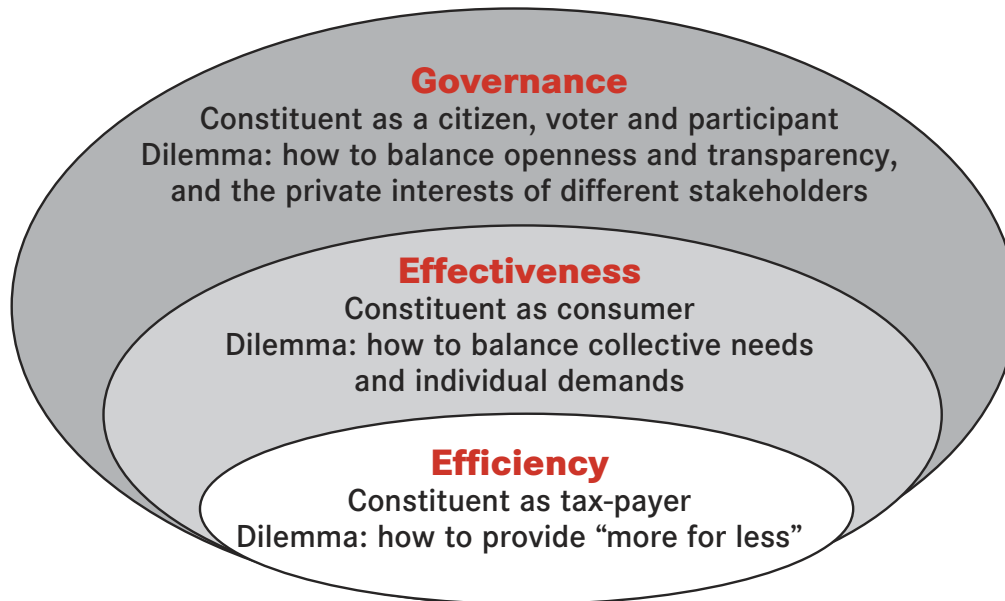
Evolving eGovernment: going beyond a Citizen Centric approach

Evolving eGovernment: going beyond a Citizen Centric approach

The evolution of eGovernment can be framed along the shift from preliminary phases based upon gaining in efficiency and effectiveness (public administration Centric) towards a new situation where¹ the “... focus of public sector activities for the coming years will be on the creation of public value and user empowerment. The citizen should be in the centre of the process, which will vary from tailor-made services to engagement in the political process. New technologies make it possible for public bodies to deliver this in collaboration with other players in society, and to increase citizens’ trust in public administration through better transparency and accountability ...”.

This evolutionary path has been articulated in a number of studies in order to start discussions on the future of eGovernment, where the subsequent reflexions on the evolving policy goals for eGovernment were described as follows:

EVOLVING POLICY GOALS OF GOVERNMENT



As a consequence, the focus has been sustainably placed on a Citizen Centric approach, where the aim has been to carefully explore citizens' needs in order to deliver cost-effective, personalised and relevant e-services that simultaneously enhance democratic dialogue. The latest implied a significant effort from public administrations to ensure that the development of eGovernment services were focused on user needs, that they were user-friendly and that citizens gained as much as possible from their implementation.

The report² "A Handbook for Citizen-centric eGovernment" described Citizen-centric services as those that *"... are designed to deliver increasingly cost effective, personalised and relevant services to citizens, but also serve to enhance the democratic relationship, and build better democratic dialogue between citizens and their government, which then enhances the practice of citizenship within society ..."*.

To date, there has been a remarkable emphasis and use of resources in order to advance in this direction, where the final aim of developing "appropriate" (new and adapted) public services has been counter-parted by the existing barriers in eliciting the associated needs for services. Where those needs were found, it also became clear that the effort to develop and deploy the related services was much higher than expected, and that keeping a sustained and close contact with users (including their necessary empowerment) was also part of the challenge.

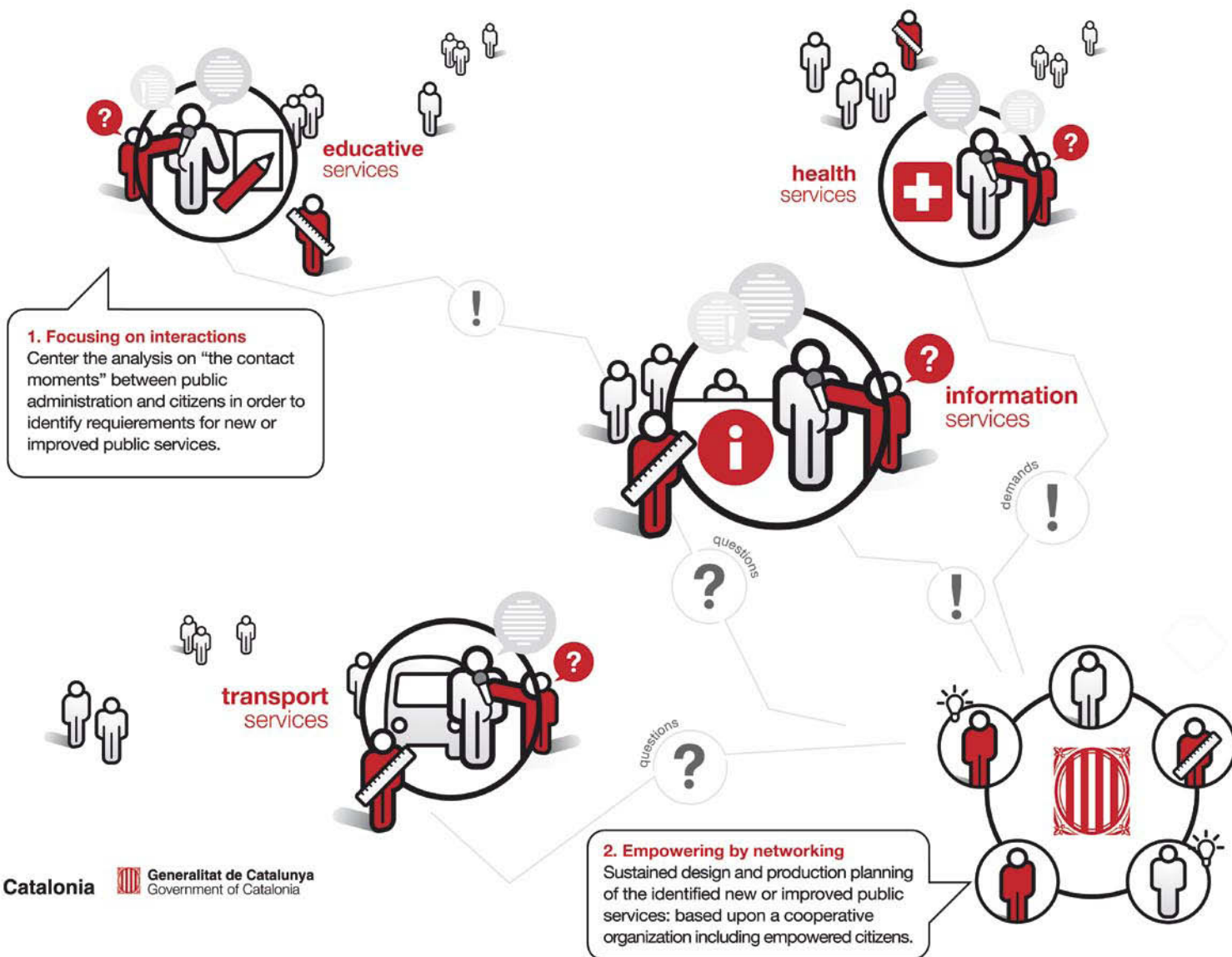
The implicit assumption of putting the citizen in the centre of the process as the root of the elicitation of new or improved services has been of help in the early phases of the development of public services. However, experience has rapidly shown the need to refocus the process of analyzing these needs together with the incorporation of citizen's feedback; their input as empowered stakeholders in the development of public services. In this respect, the challenge is not only to take into consideration input from citizens but also to refine them incorporating the consequences of the associated user experience when gaining access to the use of the public services.

The need to refocus the "point of observation" to better understand the needs of citizens appeared at the moment in which it became clear that public services were dependent on the kind of interaction among the public administration and citizens (the "contact moments") as well as with respect to the delivery channel involved (the "same" service delivered by a contact centre needs a different development to the same service delivered in presence or through the

¹ Report "Value for citizens. A vision of public governance in 2020". Foreword by Mechthild Rohen, Head of Unit ICT for Government and Public Services, Information Society and Media Directorate-General. European Commission. December 2008.

² Study "cc:eGov Organisational change for citizen-centric eGovernment". Ecotec. December 2007.

Citizen Care Centric



Internet), thus transforming a single service into a bundle of related (but autonomously developed) services.

The most challenging consequence is that under this approach the number and type of public services increased significantly, as well as the complexity of their implementation. Fortunately, the positive side is that the future services are closer to citizens' needs, they respond better to their requirements and are much more appreciated, thus considerably increasing the perception of the quality, completeness, efficiency and effectiveness of more personalized and better adapted services.

This dimension was identified by the Regional Government of the Generalitat of Catalonia at the most mature stages of developing a citizen centric approach, thus facing the already mentioned difficulties. The sustained effort in having an objective measure of success or failure (based on appropriate metrics and public polls) lead to the identification of the richness of focusing the analysis on the “contact moments”, those occasions in which the citizens and the public administration interact (by citizens getting access to the delivery of the public services that they need). The increase and preciseness on the identification of new services or on room for improvements was transferred into the corresponding policies linked to the genesis of new or adapted public services.

... boosting e-Administration from a Citizen-Care perspective ...

As a consequence, the Regional Government of the Generalitat of Catalonia took the decision to develop a new methodological approach (C3Cat) based on an explicit Citizen-Care-Centric approach. In doing so, the focus shifted from a conventional Citizen-Centric vision towards a more innovative perspective where emphasis was transferred to deeply analyze and understand the way that citizens and public administration interact, and more precisely the way that citizens use and understand the public services they require.

The approach implied recognising the importance of improving and broadening the interactivity between users and the administration. This interactivity is quite frequently compulsory, and refers to citizen rights counterbalanced by the obligation from the public administration to deliver the required services. From this perspective, the proper question is how (and under which organisational model service) delivery is performed, thus helping to increase the value perceived by citizens generating at the same time trust and conditions for transparency and participation, basic components for citizen empowerment.

... pragmatical implementation of an innovative approach to eGovernment ...

The approach that has crystallized into the C3Cat methodology is based on a pragmatic implementation of an innovative approach to eGovernment, and it comes from the practical experience of developing and implementing public services. It is not a theoretical exercise; it is based on the empirical experience gathered in facing real implementations of public services in real conditions, under large-scale dimensions.

Scale matters when we are talking about design, development and deployment of public services, even more taking into consideration that every single service having been deployed becomes subject to a serious and objective scrutiny of its success (or failure) in terms of citizens' forms of use, reactions and suggestions for improvement.

The C3Cat model targets the entire citizenship of Catalonia (more than 7.3 million inhabitants), which is addressed under a multichannel and multimodal approach to deliver public services.

The already mentioned increase in the number and appropriateness of new and improved public services has to be seen as a specific policy based upon a "service contract" from public administration with the citizens, so as to respond to the received inputs and valuation of the existing service portfolio.

However, and due to the focus on the citizen-care-centric approach, after having examined the ways that the interactions are conducted and needed, a spectacular effort was made to incorporate tailored ways to reach very segmented targets, thus fine-tuning access to sectors of population seen

as particularly sensitive by the Regional Government of the Generalitat of Catalonia.

A dimension that has been particularly empowered under the vision of the C3Cat model is Health, being an area that affects the entire citizenship. In this respect, and by means of a “personal health folder” instrument fully integrated into a multichannel and multimodal front end access (physical presence, online over the Internet, telephone, TDT, mobile) a targeted objective of 8 million citizens are in the process of being empowered to obtain access to their personal medical data (this being an early implementation of EHR, Electronic Health Record).

Unemployed citizens are a particularly sensitive sector of the population, even more so due to the current global socio-economic situation and recession. Under the vision of the C3Cat model, specific treatment was devised in order to treat their specific needs, this being reflected in the development and deployment of new targeted services disabling any need for presence interactions, thus facilitating in the most effective way direct access to the associated information and services. In this respect priority was given to transferring most of the interactions to the citizen care telephone channel (012 phone number), where an unattended automatic system is able to provide most of the required services, including the monthly validation needed to get the social compensation. The immediate effect was a sharp reduction in the number

Year	Population
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

Location and involved players Generalitat de Catalunya Catalan Regional Government, Spain

:: Structure:

15 Departments
30 Autonomous Bodies
73 Public Companies
65 Consortia (Participation)

:: Territory:

31.895 Km

:: Civil servants:

155,947

:: Population:

7,364,078 million (2008)

of visits to points of presence (citizen care offices) and a significant increase in the value perception from this particular collective.

The already referenced socio-economic situation was also identified as requiring the activation of targeted services, and as a consequence a specialized new portal focused on “Tools for help during recession” was launched and put into operation as an active measure to facilitate the smoothest possible way of delivery of specific services for a specific target.

The same approach has been applied for socially disadvantaged groups, those citizens at risk of social exclusion. Specifically targeted accompanying measures and services were designed, and transferred into operations throughout all available channels, but giving priority to those well suited to be used in practical terms for citizens at risk of social exclusion.

The same has been applied to a broad number of collectives and groups of citizens, such as immigrants (reception guide website, in 10 languages and specialized services on telephone channel, 012), social services for the crisis (subsidies, new opportunities, social help, personal support), educative community (new portals on education, territory patrimony, multimedia), citizens on the move (mobility information, attention to incidences, opportunities) or families (subsidies, support to families with children at risk of social exclusion).

This non-exhaustive description is, in fact, pointing out ways of considering how to target specific needs of specific citizen groups in terms of the way they specifically need to maintain interaction with the public administration.

The most critical and important dimension of the above-mentioned examples is that they show an impressive boost in e-Administration deployment, only possible after having changed the observation perspective (thus analyzing the way that citizens use and obtain access to public services) and specifically linked to a specific policy of delivering the highest personalized public services adapted to the specific requirements they show for service delivery.

... industrializing the production of citizen-care-centric public services ...

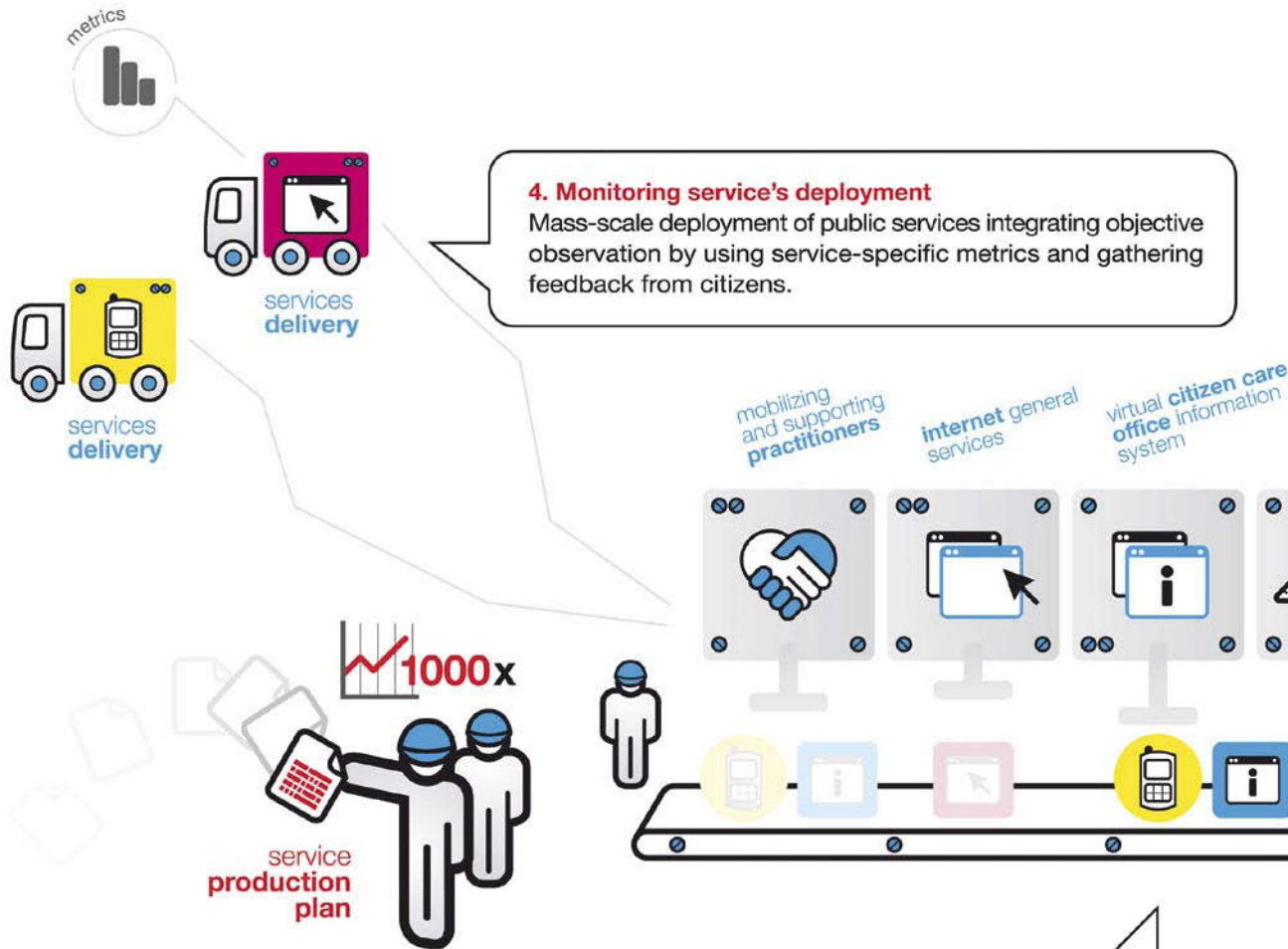
The richness and completeness of the C3Cat approach in terms of room for development and improvement of public services is so broad that public administration becomes almost immediately confronted with the need to respond effectively to the need to run a much higher, more complex and more ambitious number of projects per year, thus resulting in the need to manage an increased number of projects in parallel, under tough pressure in terms of deadlines for transfer of new or adapted public services into exploitation.

The solution that has been implemented under the C3Cat methodology is to incorporate an *“industrialized approach”* to the development of public services, thus allowing activating projects of the highest complexity and request of resources. The public administration becomes, under these conditions, an *“industrial producer”* of public services, gaining at the same time in terms of time-to-market, quality and overall capacity to face simultaneous challenges identified along the overall public administration organization.

The concept of industrializing the production of public services has been implemented up to levels in which the overall approach could be compared with other industrial instances. The methodology is based upon a *“factory concept”* which is composed of the production chain (in charge of developing new services, highly personalized and related to specific delivery channels), a toolkit which provides all needed tools for the production of those public services, and a workshop lab where new tools are produced or adapted when a new need is found.

Another relevant aspect of this *“factory”* analogy is that the *“public services factory”* is based upon a Shared Service Centre approach (highly efficient centralized *“production plant”*) which can be replicated in terms of satellite *“public services factories”* which will be operating under the same production policies and using exactly the same toolkit components and *“production chain layout”*. The result is that a constellation of coordinated public service production centres are made operational, that all of them share the same production tools and conceptual approach, and that every single progress or improvement in the production processes or tools is made available to the entire organisation.

C3CAT service factory

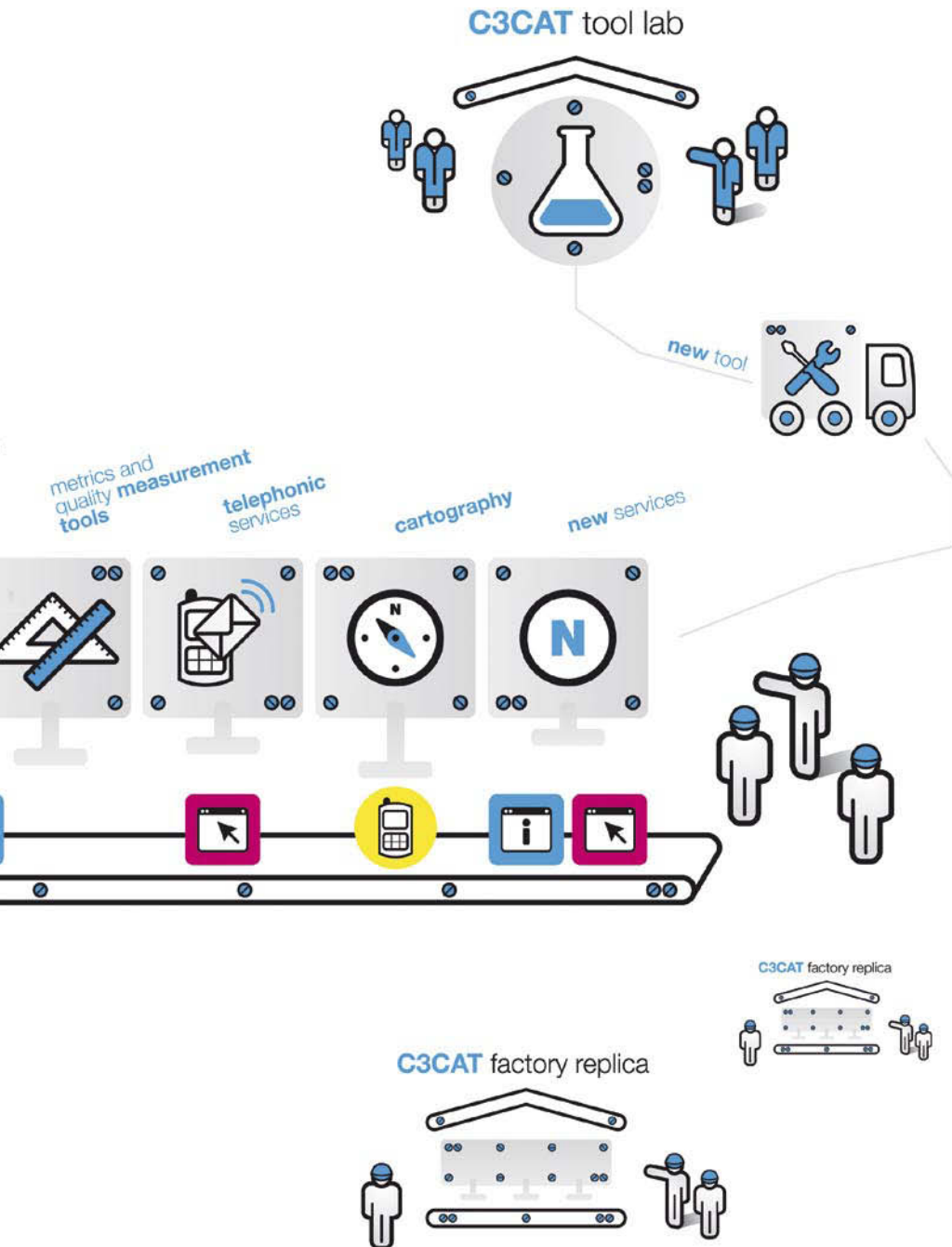


4. Monitoring service's deployment

Mass-scale deployment of public services integrating objective observation by using service-specific metrics and gathering feedback from citizens.

3. Industrializing

Industrialized public services production based on the implementation of "factories" enhanced by the integration of appropriate production tools.



2

Chapter 2

C3Cat **Methodology**

2.1 Organisational model

... managing by doing ...

The C3Cat approach has been based upon the basis of facilitating rather than imposing a centralized shared service centre approach. The focus on a Citizen-Care-Centric approach allowed for the consolidation of a model in which the entire organisation has to respond to the challenge of fulfilling the identified service needs.

The C3Cat model has been implemented in a way that specifically distinguishes the typology of the delivered services. Information and transactional services are treated in a way that guarantees the highest possible achievement of transparency and accountability, thus affecting and creating conditions for all stakeholders' participation. Social networks are embedded into the model having been given specific instruments and methodological support (under the so called e-Catalunya project). This typology of services is transferred into operations as service deployment and operation projects, all fine-tuned in terms of their interactivity dimensions (needs for multichannel and multimodality, priorities to be given to specific channels or delivery specificities to be taken into account, and even their need for communication and dissemination actions).

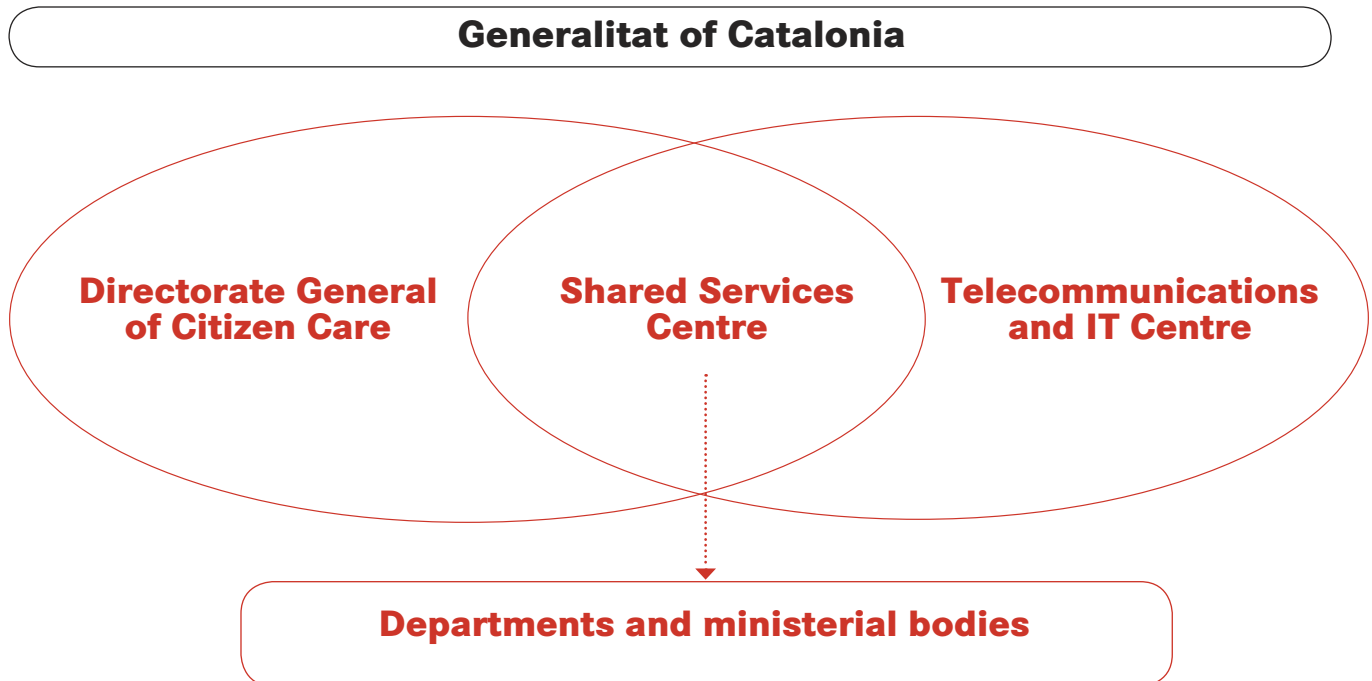
The model is composed –in operational terms– of a number of organisational structures. A Centre of Competence on Citizen Care has been made operational under the concept of Shared Service Centre. As such, it is a functional and technological group responsible for identifying, defining, developing and deploying all eGovernment projects targeted at citizens, under the conditions established by C3Cat.

The adoption of a number of highly customized technological suites has allowed C3Cat to spectacularly increase the rapid adoption of the envisaged approach under a significant reduction of cost development (one order of magnitude lower). A multidisciplinary team composed of civil servants, content managers, functional analysts, service designers and technology experts has taken over a centralized responsibility to provide support, guidance and

instruments suited to face a significant boost of citizen-care-centric kind of eGovernment services.

Consensus is reached among all the constituents involved in service design and delivery, securing in such way the existence of realistic and achievable expectations, resulting in significantly higher final evaluation qualification of the provided results.

The most strategic and executive management aspects of the C3Cat are the responsibility of a team specifically allocated for this purpose by the Directorate General of Citizen Care of the Regional Government of the Generalitat of Catalonia. Directorate General of Citizen Care strongly backed by Telecommunications and Information Technologies Centre of Generalitat of Catalonia.

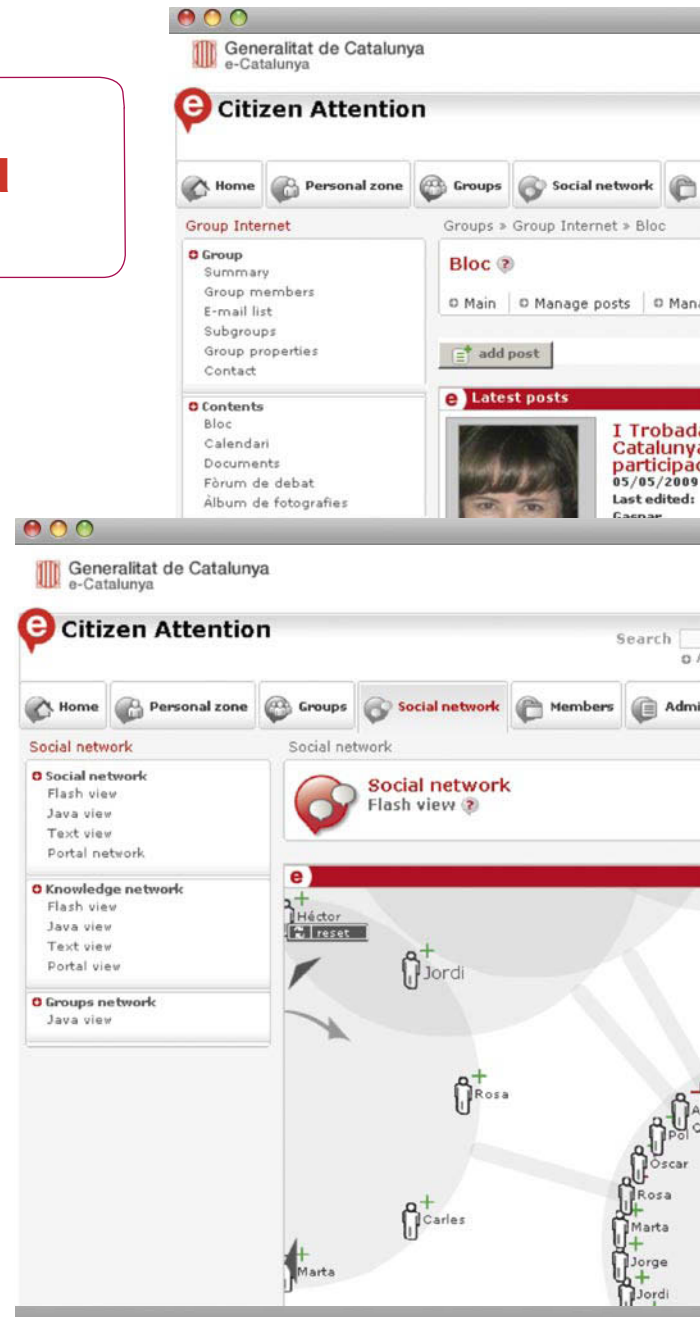


Empowering by networking: ... Integrating innovators beyond hierarchies ...

The C3Cat model is a networked exercise, embedding the knowledge and involvement of all innovation agents of the organization, irrespectively of their hierarchical level in the organization.

The involvement of the internal innovators has been supported by an innovative project based on the adoption of Communities of Practice (CoP) supported by advanced Internet social networks and web 2.0 technologies (e-Catalunya project).

It was no accident that one of the most active Communities of Practice in e-Catalunya was composed of all the civil servants and professionals of the Citizen Care group (454 people) who have been using this instrumental support to share and generate knowledge, experience and joint advice, thus enhancing their strengths as innovation and change management agents.



ELPAÍS.com: el periódico global de noticias en español <http://www.elpais.com/> | [catalunya](#) | [Help](#) | [Administration help](#) ?

Search [Advanced search](#) | [Portal sitemap](#) | [Tools index](#) | [Portals index](#)

Members [Administration](#)

Welcome, Marta Fernández Gaspar [Log out](#) X

June 11, 2009

Generalitat de Catalunya e-Catalunya [About e-Catalunya](#) | [Help](#) | [Administration help](#) ?

e Citizen Attention

Search [Advanced search](#) | [Portal sitemap](#) | [Tools index](#) | [Portals index](#)

Home | Personal zone | Groups | Social network | Members | Administration


Welcome, Marta Fernández Gaspar [Log out](#) X

June 11, 2009

Personal zone

Home

Main ?



Hola, em dic Laia i sóc l'assistent virtual de gencat. Us donem la benvinguda al Portal d'Atenció Ciutadana, un espai virtual de participació per als qui treballem en projectes d'atenció a la ciutadania i serveis de la Generalitat de Catalunya. Utilitzeu aquest punt de trobada per intercanviar informació i treballar en xarxa.

grups

Internet

Obert a tots aquells professionals que desenvolupen projectes web per a les unitats i organismes de la Generalitat de Catalunya.

Canal Salut
Punt de trobada dels desenvolupadors del Canal Salut del web gencat.

Atenció presencial

Grup del personal destinat als punts d'atenció de la Generalitat de Catalunya.

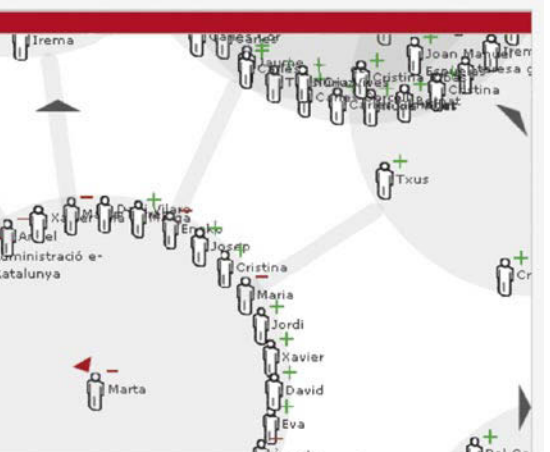
Outstandings ?

Latest posts

- Documents (Direcció del projecte) **eCAT_DIR InfoSituacio 4JUN09.pdf**
López (Suport e-Catalunya), Eva - 04/06/2009
- Documents (Direcció del projecte) **SeguimentECatalunya20090604.doc**
Puente Lumbrarres, Héctor - 04/06/2009
- Fòrum de debat (Internet) **Una altra "demo"**
Cama, Rosa Maria - 04/06/2009
- Fòrum de debat (Internet) **Directrius sobre ginyis**
Badosa, Xavier - 03/06/2009
- Documents (Direcció del projecte) **eCAT ActaCD 28MAI09.doc**
López (Suport e-Catalunya), Eva - 02/06/2009

Subscriptions

top topics ?



2.2 Mass scale service production: distributed model

... Industrializing service production ...

One of the consequences of choosing a Citizen-Care-Centric approach is derived with the increased level of complexity and demand of concurrent developments coming from the rich and detailed level of requirements and requests.

As previously outlined, industrializing the production of public services is the only way of being able to respond to the challenge associated to it. Additionally, it contributes with the appearance of linked economies of scale, an increase in quality and capacity to provide not only the production of the services but also support in establishing the public service “factory”.

As a consequence, it becomes possible to allow for the appearance of satellite “factories” focused on the production of specific public services (for a Department in particular, for a public company) without losing the overall coherence and not endangering the chosen model, as consistency is guaranteed by the fact that all “factories” will be built using the same concepts, production components and tools and procedures.

Shared Service Centre

The consolidation of the main “production plant” as a Shared Service Centre allows for having a centralized centre of competence and an always-available bundle of resources, which can be activated on demand to respond to any specific need. The Shared Service Centre contributes with a significant increase in performance and cost reduction, at the same time that it concentrates gains in productivity and competences not only in service design and development but also in service delivery.

Multichannel and multimodal delivery

The overall concept of C3Cat is fully aligned with the consequences of having adopted a multichannel and multimodal delivery strategy. Most of the services are available through a wide variety of available channels, each with its own specific characteristics.

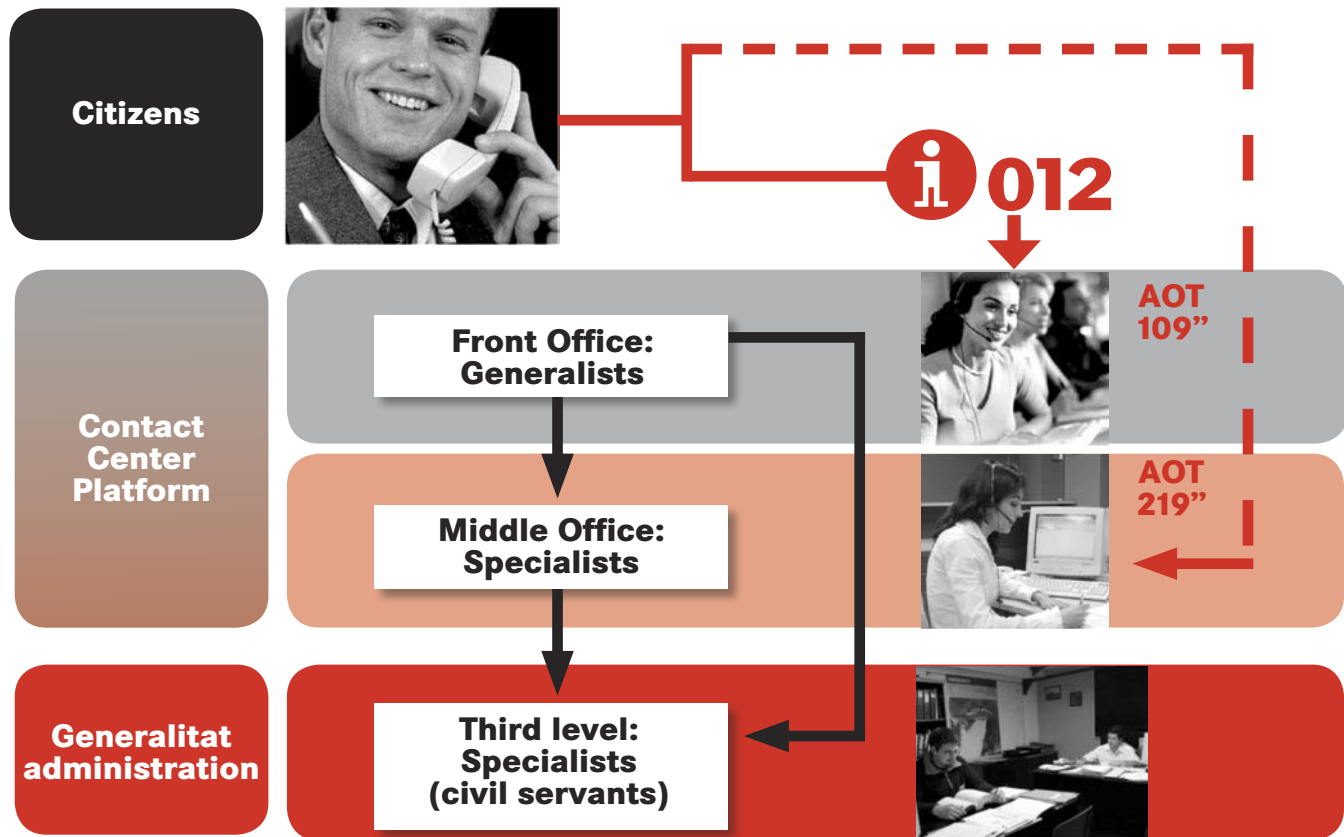
This dimension imposes the need to build up each service instantiation according to the specific requirements imposed by the activated channels, thus creating a greater need for the development of the service and its subsequent maintenance. The embedding of the multimodality dimension over the existing multichannel strategy results in the capacity for any citizen to initiate the use of any service through one channel, follow it up through another and finalize it by choosing the best channel for his/her own needs and particular conditions, without losing track and control of the execution of the related service, to which access is guaranteed by the service delivery platforms in an integrated manner.

Not all channels need to be part of the delivery mean adopted for the deployment of each public service. This activation is selected together with the Government Department responsible, taking into consideration the goals and specificities of the targeted citizens and the nature of the public service itself.

As an example, the specific services aimed at the target of unemployed citizens were created by transferring most of the service value to the use of Internet, phone access through the phone number 012, mobile applications and the use of SMS instead of channelling the services through the existing governmental employment offices (as was the case until the creation of the new and improved services). This decision resulted in more than 55% of citizens' applications for employment being carried out through Internet and 012, whilst all requests were fully supported by ICT means, eliminating the need for any manual intervention by the equivalent to over 140 civil servants. Citizens now have access to a better, faster and more accurate service, without the need to go personally to employment offices (which is sometimes considered "socially embarrassing", as they find their unemployed status being publicly "exposed" to third persons) thus significantly increasing their perceived value of all related public services, and at the same time, increasing the efficiency and effectiveness of these services.

Contact Centre 012

Levels of attention



AOT: Average Operation Time

Other channels available:



Mobile



Integrated
Citizen Care Offices

Gencat, Integrated Internet channel of the Generalitat of Catalonia

The screenshot displays the Gencat website interface. At the top, the header includes the logo and name 'Generalitat de Catalunya' and 'www.gencat.cat'. Navigation tabs for 'Topics', 'Services', 'Generalitat', and 'Catalonia' are visible. A search bar is located in the top right corner, with options to search 'in gencat' or 'in the Official Gazette'. Below the search bar is a 'Short cut' section with a dropdown menu for 'Government Ministries' and links to 'Street Guide', 'Traffic', 'Addresses', 'Agenda', 'Maps', 'Translator', 'Statistics', and 'Official Gazette'. A 'Highlights' section features weather reports for Lleida (15.5 °C), Cervera (12.7 °C), La Seu (7.8 °C), and Vielha (8.1 °C), along with links to 'Catalonia Guide', 'Climate change', and 'European eGovernment Awards 2009'. The main content area is titled 'News Wednesday 11.4.2009' and lists several articles: 'Report on Safety in Catalonia', 'National Infrastructure Agreement', 'Religion, Language and Culture in Catalonia', 'And you, what are you doing? Come to the recreation centre', 'The number of rental contracts', and '+ q hostels. Routes and trails around Catalonia'. A sidebar on the left provides quick links to 'Services' (Citizens, Enterprises, Administrations), 'Generalitat' (Guide, Summons, Who is who), and 'Topics' (Employment, Education and training, Health, Culture).

Generalitat de Catalunya
www.gencat.cat

Web A-2 Mapa web Contacte Cerca

Temes Serveis Generalitat Catalunya

Departament de Cultura i Mitjans de Comunicació

subvencions subvencions patrimoni cultural orfanograma agenda cultural estadístiques

publicacions publicacions

Departament Actualitat dijous, 11 de juny de 2009

- Salutació del Conseller
- Adreces del Departament
- Biblioteca central del Departament
- Perfil del contractant
- Convocatòries de personal
- Estadístiques
- Normativa
- Organigrama
- Organismes
- Publicacions
- Punts d'informació cultural
- Serveis Territorials del Departament

El Govern aprova la constitució del Consorci del Turó de la Seu Vella de Lleida i els seus estatuts
Mitjançant aquest consorci, la Generalitat i l'Ajuntament de Lleida sumen forces per impulsar, coordinar i dirigir les actuacions que s'hi duguin a terme. (18.05.2009)

El Govern es farà càrrec de l'assegurament de les obres d'art i altres peces museístiques que se cedeixen per a ser exposades
Se'n beneficiaran els museus, biblioteques o arxius de titularitat de la Generalitat, o amb participació majoritària d'aquesta. (18.05.2009)

El Departament de Cultura i Mitjans de Comunicació elabora un Pla d'Equipaments Culturals 2009-2019 per garantir l'accés a la cultura arreu de Catalunya
El Pla es basa en l'autonomia dels municipis pel que fa a la iniciativa de construir els nous espais, que comptaran amb el cofinançament de la Generalitat. (14.05.2009)

Catalan! Music viatja per primera vegada al festival The Great Escape de Brighton (Regne Unit)

Directe a
Organismes del Departament
Agenda Cultural
Filmoteca
Patrimoni.gencat

Destaquem

Sala de premsa
Sala de premsa
Accés a les notes de premsa del Departament

Ajuts i subvencions 2009
Ajuts i subvencions del Departament
Relació de convocatòries de 2009

Butlletí
Accés als butlletins electrònics del Departament

Agenda Cultural
Informació sobre activitats culturals que es fan a Catalunya.

Acció ciutadana
Telecomunicacions i societat de la informació

Generalitat de Catalunya
www.gencat.cat

Web A-2 Mapa web Contacte Cerca

Temes Serveis Generalitat Catalunya

Departament de Governació i Administracions Públiques

Directe a Organismes del Departament

Perfil del contractant

Destaquem

Ajuts i subvencions del Departament

Llei de governs locals

RSS de convocatòries d'accés a l'Administració pública

Pla Catalunya Connecta

Cercador de cobertura de TDT

Actualitat Dijous, 11 de juny de 2009

El conseller de Governació, Jordi Ausàs, presenta el Decret que regula les ludoteques de Catalunya (09.06.2009)
La norma, que defineix legalment què és una ludoteca, cobreix un buit legal en aquest àmbit i pretén garantir un servei de qualitat a les persones usuàries. El decret estableix que l'equip de professionals del centre ha de tenir un mínim de dues persones i la superfície mínima d'espai útil per a ser de 50m².

El conseller Jordi Ausàs inaugura les sessions de l'Assemblea General d'Associacions d'Operarielles Transfrontalières
Ha intervingut en l'acte d'obertura que ha tingut lloc al Teatre El Jardí de Figueras aquest dimecres, 10 de juny, a la tarda on ha ressaltat la cooperació com una oportunitat de desenvolupament econòmic, social i cultural (10.06.2009)

El Departament de Governació oficialitza l'escut heràldic de la Vajol i la bandera del municipi de la Granadella

Generalitat de Catalunya
www.gencat.cat

Mapa web Contacte Castellano English Cerca

Temes Serveis Generalitat Catalunya

Departament de Treball

Departament
Serveis i Tràmits
Àmbits d'actuació

- Economia cooperativa
- INICIA: per la creació d'empreses
- Relacions laborals
- Igualtat d'oportunitats en el treball
- Seguretat i salut laboral
- Ocupació
- Responsabilitat social de les empreses (RSE)

Notícies Dijous 11.6.2009

Butlletins Mòbil RSS Multimèdia Premsa

- El Tribunal Laboral de Catalunya (TLC) posa en marxa la seva seu a Tarragona (10/06/2009)**
- Treball posa en marxa un innovador programa de formació virtual per a 30.000 persones en atur, a través de cursos gratuïts impartits per la Universitat Oberta de Catalunya (08/06/2009)**
- La formació ocupacional gratuïta impulsada pel Departament de Treball beneficiarà prop de 7.200 persones en atur a la demarcació de Lleida (05/06/2009)**
- Dades d'atur per comarques i municipis corresponents al mes de maig de 2009 (03/06/2009)**

veure totes les notícies

Novetats

- Subvencions destinades als serveis de suport a la integració laboral de les persones amb discapacitat (09/06/2009)
- Calendari oficial de festes laborals per a l'any 2010 (03/06/2009)

Directe a
Serveis Territorials
XTEC
EDU365
EDU3.cat
Serveis i tràmits (cat365)
Estudiar a Distància (10C)

Destaquem

Educació i Formació contínua
Organització i funcionament dels centres. Curs 2009-2010

Preinscripció 2009-2010
FP de GS, esports i artístics: a partir del 25 de maig

Matrícula oberta

avaluació educació primària
Prova d'avaluació de l'educació primària

Generalitat de Catalunya
www.gencat.cat

Mapa web Contacte Cerca

Temes Serveis Generalitat Catalunya

Departament d'Educació

ENTRA **Què puc fer?** **què puc fer?**

Departament
Serveis i tràmits

- Ajuts, beques i subvencions
- Biblioteca
- Borsa d'interins
- Borsa de treball PAS
- Catàleg de serveis
- Consulta de centres educatius
- Oposicions i concursos
- Perfil del contractant
- Proves i resultats
- Preinscripció i matrícula
- Convalidació i homologació de títols estrangers
- Àrees d'actuació
- Centres i serveis educatius

Actualitat Dijous, 11 de juny de 2009

Butlletins Premsa Novetats RSS

Avançament de resultats de la prova d'avaluació de sisè de primària
És la primera vegada que es realitza una prova a tot l'alumnat que acaba l'educació primària (11.06.2009)

Llista provisional de sol·licitants admesos i exclosos del FAS del personal docent
Termini per presentar reclamacions: del 12 al 30 de juny de 2009 (11.06.2009)

Prova d'avaluació de sisè de primària: informes individuals de resultats
(10.06.2009)

Nota del Departament d'Educació sobre les condicions de repetició en el primer curs de batxillerat
(10.06.2009)


Ajuts i subvencions per a l'alumnat amb necessitat específica de suport educatiu. Curs 2009-2010
Termini per presentar la sol·licitud: del 5 al 30 de juny de 2009 (10.06.2009)

Ajuts de menjador escolar. Convocatòria curs 2009-2010
Termini per presentar la sol·licitud: del 8 al 22 de juny de 2009 (10.06.2009)

Reunió ocasional amb motiu de la vana que afecta als centres

Generalitat de Catalunya
www.gencat.cat

Departament d'Economia i Finances



Departament

- Benvinguda del conseller
- Funcions
- Organigrama
- Adreces i telèfons
- Prensa i comunicació
- Legislació
- Publicacions
- Perfils de contractant
- Ajuts i subvencions
- Altres activitats del Departament

Serveis i tràmits

- Registre Electrònic d'Empreses Licitadores
- 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

Actualitat Dijous 11.6.2009

RSS Prensa

La Generalitat adjudica pagarés per un import de 29,8 milions d'euros (8.6.2009)

La Generalitat registra un dèficit de 4.862 milions d'euros (5.6.2009)

La Generalitat adjudica pagarés per un import de 74,2 milions d'euros (25.5.2009)

L'IGAE destina 37,7 milions d'euros a fomentar l'energètic i l'ús de fonts renovables per a la generació d'energia (22.5.2009)

Comunicat del departament d'Economia i Finances (20.5.2009)

La Generalitat adjudica pagarés per 32,6 milions d'euros (11.5.2009)


La Generalitat habilita 47 oficines a tot Catalunya des d'on ajudarà 42.500 ciutadans a confeccionar la seva declaració (4.5.2009)

Generalitat de Catalunya
www.gencat.cat

Mapa web Contacte Cerca

Temes Serveis Generalitat Catalunya

Departament de Justícia



Departament

- Serveis i tràmits
- Àmbits d'actuació
- Administració de justícia
- Dret i entitats jurídiques
- Reinserció i serveis penitenciaris
- Formació, recerca i documentació

Actualitat dijous, 11 de juny de 2009

RSS Prensa Novetats del web

Justícia convoca el concurs per proveir 99 notaries vacants a Catalunya
És el quart concurs que es convoca des que el Departament de Justícia va assumir les competències en matèria de notaries i registres, l'abril de 2007 (11.06.2009)

Incident al Centre Penitenciari d'Homes de Barcelona (Model) (10.06.2009)

Finalitza el trasllat de la jurisdicció penal de Barcelona a la Ciutat de la Justícia (08.06.2009)

Un nou servei de bus connectarà el Centre Penitenciari Lledoners amb les estacions de ferrocarril de Manresa (05.06.2009)

El Departament de Justícia adjudica les obres per a la reforma i ampliació de la infermeria del Centre Penitenciari Ponent de Lleida
El projecte té un pressupost de 657.750 euros i permetrà que els interns amb malalties orgàniques i psiquiàtiques ocupin espais d'atenció sanitària diferenciada (05.06.2009)

Veure totes les notícies

Directe a

Organismes del Departament

- Centre d'Estudis Jurídics
- CIRE
- Ofertes de treball
- Tràmits en línia
- Guia d'entitats

Destaquem

Jutjats penals d'executòries i Fiscalia d'Executòries a la Ciutat de la Justícia

Ciutat de la Justícia de Barcelona i l'Hospitalet de Llobregat

16a Sessió web

Dimarts 10 de juny de 2009, a càrrec d'Ismael Peña-López

Mediació familiar

BEQUES DE COL·LABORACIÓ DEL DEPARTAMENT D'INNOVACIÓ I EMPRESA

Generalitat de Catalunya
www.gencat.cat

Departament de Salut



Departament

- Serveis i tràmits
- Àmbits d'actuació
- Ciutadans i ciutadanes
- Professionals de la Salut

Actualitat Dijous, 11 de juny de 2009

RSS Prensa

Consells per evitar problemes causats per l'onada (11/06/2009)

Requisits tecnosanitaris per a l'autorització sanitària de diàlisi equipats amb monitors d'hemodiàlisi (11/06/2009)

Decret de modificació pel qual es regula la recepció telemàtica de la prestació farmacèutica (11/06/2009)

La consellera de Salut inaugura una nova unitat de Mataró (11/06/2009)

El Govern destina un de cada quatre euros a l'IA

Generalitat de Catalunya
www.gencat.cat

Mapa web Castellano English Cerca

Temes Serveis Generalitat Catalunya

Departament d'Innovació, Universitats i Empresa



Departament

- Conseller
- Competències i objectius estratègics
- Actuacions i memòries del Departament
- Estructura del Departament
- Prensa i comunicació
- Normativa
- Perfils de contractant
- Pacte Nacional per a la Recerca i la Innovació
- La bústia del ciutadà
- Adreces i telèfons

Serveis i tràmits

- Ajuts, beques i subvencions
- Tràmits
- Estudis i estadístiques
- Publicacions
- Biblioteques
- Premis i reconeixements
- Serveis lingüístics

Actualitat Dijous 11.6.2009

Butlletins Mòbil RSS Multimèdia Prensa

El projecte Physic ha desenvolupat 319 prototips i ha fabricat prop de 5.000 unitats per a un total d'onze dissenyadors durant el 2008
Aquest projecte té com a objectiu ajudar els dissenyadors a materialitzar les seves col·leccions 11.06.2009

El Departament edita el primer Atlas del Turisme a Catalunya, el mapa nacional de l'oferta i els productes turístics de Catalunya
L'obra proporciona una visió completa de l'estat actual del turisme català i esdevé una potent eina de treball i gestió 10.06.2009

Ja podeu consultar el Flaix d'actuacions del mes de maig
Aquest butlletí mensual divulga les actuacions més rellevants del Departament 10.06.2009

El conseller Huguet reclama al ministre Gabilondo equitat en el sistema de beques 09.06.2009

Catalunya va exportar 129 milions d'euros en el sector nòvies, un 6% més que el 2007
El conseller Huguet ha presentat aquestes dades coincidint amb la presentació de Barcelona Bridal Week, que se celebra del 9 al 14 de juny

Accessos directes

Organismes del departament

- Empresa i treball
- Administració Oberta de Catalunya
- Palau Robert
- Preguntes freqüents

Destaquem

UR Comissionat per a Universitats i Recerca

PAU: proves d'accés a la universitat 9, 10 i 11 de juny

Beques ACCIÓ Impulsa la teva carrera professional a l'estranger Convocatòria 2009 oberta

OGEG Oficina de Gestió Empresarial Et facilitem els tràmits

... Production Toolkit ...

The existence of a fully embedded production toolkit (all the components needed to build up the “factories” for the development of public services) is a fundamental part of the model.

It is important to realize that not all components were available at the moment in which C3Cat was designed and put into action, and that even the overall models were still vague, thus needing to reach a very specific level of definition as well as the incorporation of all the required production components.

It is also important to realize that in many cases the market does not always provide the kind of production components that may be needed, and that on these occasions it is necessary to get things done, thus incurring in the development and consolidation of these production components, which become de facto assets of the production model.

The Front Office layer

Collaborative tools: Blogs, forums, social networks, tag clouds, wiki, participative processes, distribution lists, file storage, photo albums, RSS and alarms.

Multimedia content management: CMS, multimedia database, forms generator, blog, RSS, newsletters, territorial resource database.

Communication channel platform: Internet channel, telephone channel 012, SMS channel 5012, presence channel (450 offices).

Citizen care databases: procedure information, services and public bodies, search engines (keywords, taxonomies, natural language interpreter).

Transactional module: electronic identification and authentication, electronic forms, payment systems, general register.

Additional citizen care functionalities module: CRM with citizen profile and service follow-up, appointment management, electronic notifications, suggestions, incidences and complaints-

The Middle Office layer Technologies

Corporate Content Manager (GECO)
Web Servers
Indexing and search engine
Application Server
Institutional Iconografic Bank (BIG)
Digital Asset Management Repository
Web GaleriesClicat
Blog Server
Form Manager
Newsletters
e-Catalunya
Forums
Distribution lists
Wikis & Weblogs
Presence and instant messaging
Sync with mobiles and PDA
Analytics
Tramits and services
Natural language interpreter
ETL Platform
Middleware Platform
Forms Server
Contact Center (012)
Connectivity: 180 channels

2.3 Exploiting public administration - citizen interactions

... Rethinking services and delivery strategies ...

As already pointed out, the “contact moments” where citizens and public administration are in touch should be seen as the root for discovering options and requirements for new or improved public services.

However, it is also possible to introduce into the process a serious and rigorous rethinking not only on the nature and scope of the service but also on the existing delivery strategies. Drastic changes in those dimensions tend to provide significant chances for the introduction of innovative approaches.

... Front-office-centred ...

A Citizen-Care-Centric approach is by nature front-office centred. Although back-office will always remain the base for all the information and for the most complex services and systems, the most remarkable changes will occur at the front-office level, this being fully consistent with the Citizen-Care-Centric approach.

The main consequences of the application of a C3Cat-like approach would result in the concentration of public services instances at a front office level, due to any of the following circumstances:

:: Direct service delivery: public services strongly related with the nature and scope of citizen care, thus created at front-office level

:: Delegated services: services which being produced and managed at the back office level or by any Department which is part of the organisation of the public administration are delegated and finally transferred in terms of delivery to the front office, and as such to the Citizen Care layer

:: Mediated services: services which are produced and managed at the back office level or by any Department of part of the organisation of the public administration and for which the service delivery is mediated by the front office, and as such by the Citizen Care layer.

Service's convergence at Citizen's Care layer

Citizens



Service's delivery

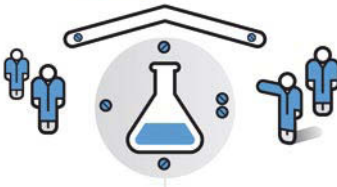
1. Direct service

2. Mediated service

3. Care-specific Services

Innovation

C3CAT tool lab

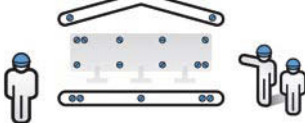


Networking



Multichannel Citizen Care Organization

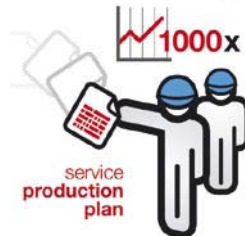
C3CAT factory replica



Industrialization



Public Service Backoffice
Public Administration Departments



Metrics

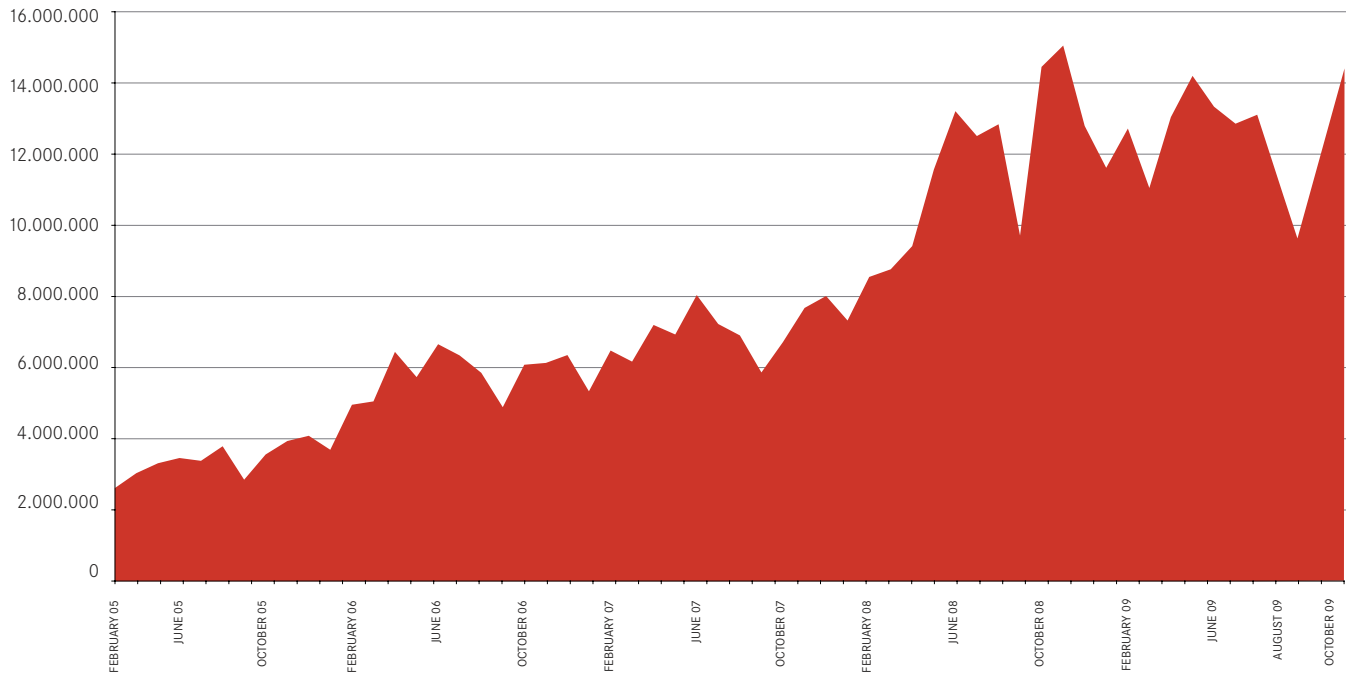
... Identifying existing assets ...

The experience gathered in rolling out the C3Cat methodology shows that it provides the opportunity to identify and capitalize existing “hidden” digital assets, which could then be activated in terms of new or improved public services.

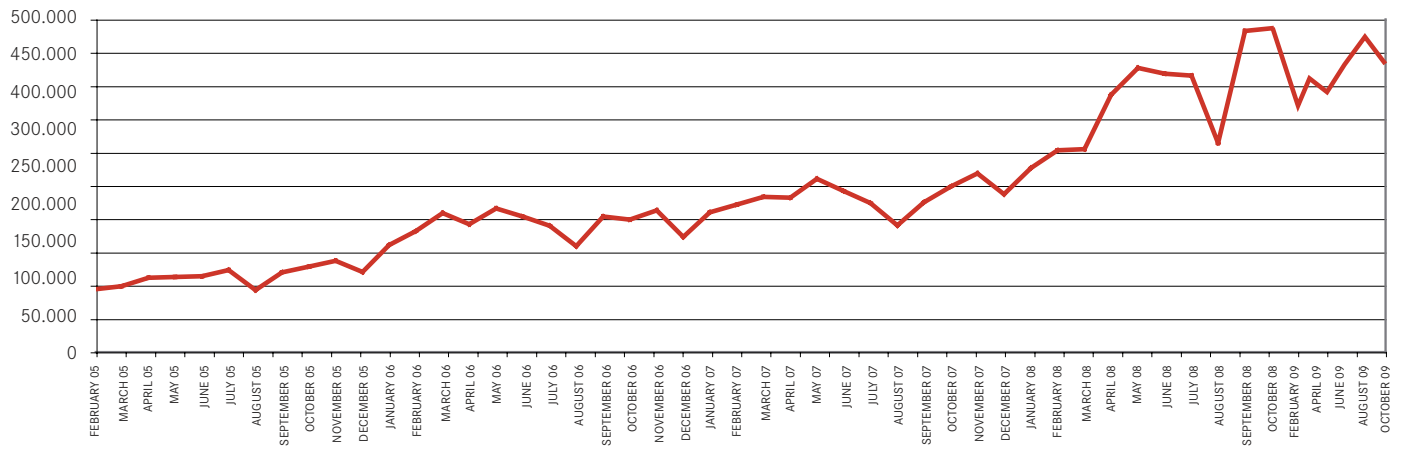
The activation of services based on digital maps, geo-coded public services, media repositories and documental archives are examples of this approach, which could generate quick-win projects with a rather fast return of investment and an immediate generation of additional added value for the citizens and for the public administration.

2.4. Metrics, making objective success or failure

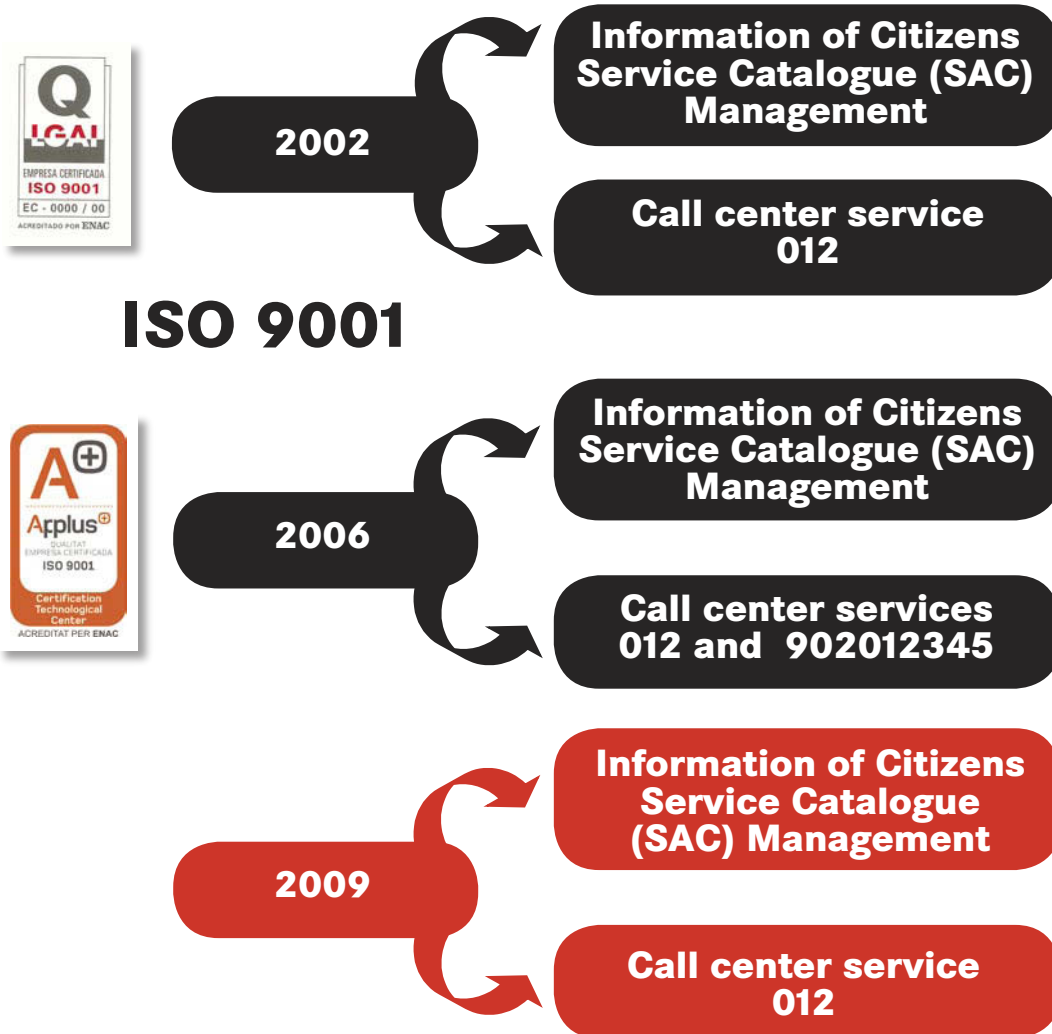
Visits' evolution at gencat (february 2005 - october 2009)



Daily average gencat visits



Service quality level



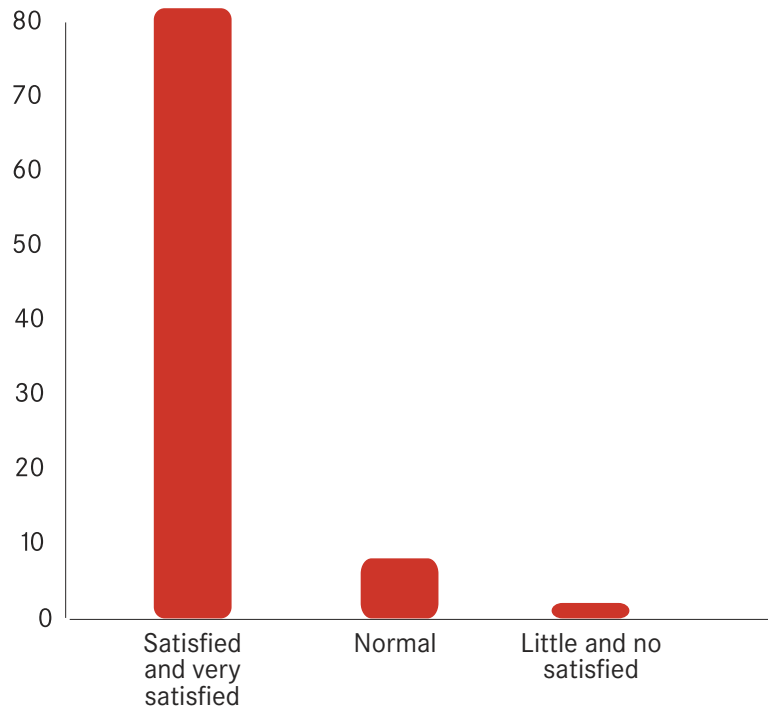
Citizen's satisfaction

The C3Cat model is backed by the existence of an accurate system of metrics, designed to monitor the operations and evolution of all available channels and services (012 citizen care telephone, web portals embedded into gencat.cat, presence offices and publications).

The sustained measurement by Analytic Tools of the use of Internet service delivery is complemented by an accurate surveillance of relevant parameters of the Contact Centre, including periodic quality and market analysis and valuation of the provided services by citizens.

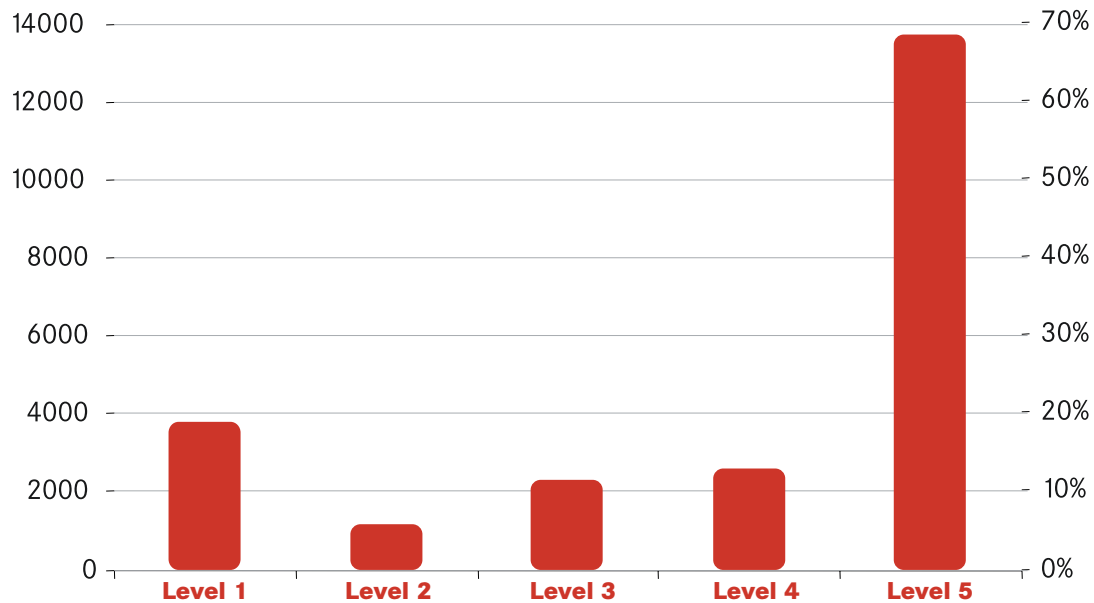
More than 90% of 012 phone users evaluates positively this service.

average evaluation mark: 8,1 / 10 (2008)



012 phone service: citizen's satisfaction survey 2008

Satisfaction level by IVR (Interactive Voice Response)
average evaluation mark: 4,52 /5 (2009)



Evaluation between 1 (bad) and 5 (good)
19% of evaluations at **1 level** (3% from total) are for external services as 1004, 18000, etc.

... some results ...

The main results of the application of the C3Cat methodology can be summarized according to four important outcomes:

∴ Interactions among citizens and the public administration have increased by one order of magnitude (considering that the current amount of citizen interactions is of 142.8 million interactions per year. This amounts to a comparative increase of 350% since 2005)

∴ The unitary cost of building and deploying new services has been reduced by 50%.

∴ The operational costs of running the services have been reduced by more than 50%.

∴ Time-to-market services have been reduced by more than 50%

Other additional indicators are as follows:

∴ Visits to the web portal increased by 70% last year, having reached 136 million visits/year (2008) to a web constellation composed of 289 integrated webs, 1.2 million available documents (the 5th most visited website of Catalonia, the 36th most visited website at a National level)

∴ Contact Centre (012): 2.8 million calls (2008) with a high evaluation index of 8 out of 10.

∴ Automated telephone attention, having been able to deal with the need to support specific campaigns (summer activities: 60.000 people/year, family subventions: 200,000 people/year, traffic conditions: 20,000 SMS/year)

∴ Massive use of communication channels: 4.6 million served RSS, 4.5 million newsletters, primetime audience at the Catalan TV (18% share) obtained for the 012/gencat services campaign, InfoCatalunya Magazine (which includes a multimedia version) sent to all families

∴ Exponential growth of Communities of Practice at e-Catalunya project: from 5,000 users and 250 CoP (2007) to 17,000 users and 1,100 CoP (2009).

∴ Number of users incorporated into the Gencat Services and Procedures Portal: 145,000 citizens, 15,000 companies.

∴ Increase in the number of executed transactional services: more than 5 million/year online procedures.

∴ The last two years, the most relevant multichannel services having been implemented are as follows:

∴ Information and transparency

∴ Online validation (web and 012) of the monthly unemployed subsidy targeted at the more than 505,000 affected citizens, of whom 30.50% opted for the web channel, whilst 22.30% opted for the use of the Contact Centre options (012)

∴ Centralized territory resources information system: data on more than 15,000 geocoded resources

(multimedia access from web, 012 phone number and mobile phones).

- :: Infographic system: 5,000 online media files (audio, pictures, videos)
- :: Statistical data: elaborated and made accessible from the responsible Catalan agency (Idescat).
- :: New support portal for immigrants (web and 012): available in 10 languages.
- :: Reuse of contents protected by Intellectual Property under Creative Commons licenses
- :: Traffic conditions on mobile devices (5012 with IVR functionalities)
- :: Labour accidents, family subsidies, permits and licenses, access to education resources

Transactional

- :: Personal Health Folder (the early implementation of the Electronic Health Record - EHR); reaching 80% of primary care and 20% of hospital care. These services are being deployed addressing the targeted 8 million citizens
- :: Procedure file: transparent access throughout the institutional CRM to all available information for transactional services

Social networks, 2.0 Administration

- :: E-Catalunya: *Communities of Practice* portal involving 17,000 users, 1,100 CoPs (2009) and 62 portals.

Some C3Cat relevant results

- :: Increase of Interactions in 350% since 2005
- :: Decrease of the unitary cost of building and deploying new services in 50%.
- :: Reduction of the operational costs of running the services by more than 50%.
- :: Reduction time-to-market services by more than 50%

2.5 Facing complexity

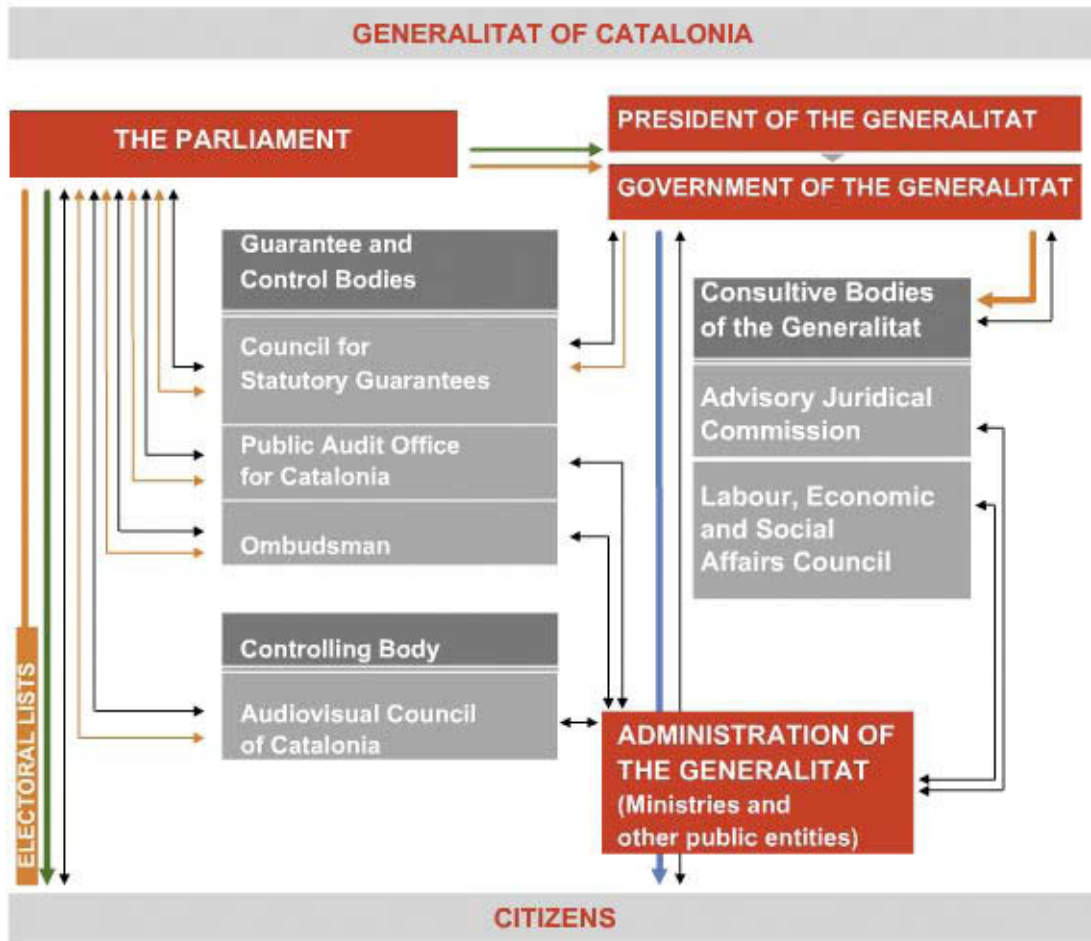
... Institutional map ...

The Regional Government of the Generalitat of Catalonia operates under a complex and diversified structure composed of almost 148,000 civil servants, organized into 15 Departments, 30 Autonomous Entities, 73 Public Companies plus the participation in 65 Public Consortia.

Such a complex organisation is composed of both political and operational levels, thus increasing the inherent difficulties.

C3Cat has allowed substantiating an operational way to overcome this complexity, facilitating the existence of a collaborative and cooperative dimension, where the need for hierarchical coordination is kept to the minimum.

On the contrary, all progress and all the developed public service facilities are made available to all stakeholders, including the possibility to replicate the public service production mechanisms, with the only restriction of keeping the magic rule of making everything available to everybody (including the gathered or generated knowledge).



- Election / Designation
- Legislation, impelling of the policy action (and Government control)
- Regulation, administrative action and providing of public services
- Interrelation

... embedding critical back-office issues: interoperability ...

Part of the complexity also corresponds to the need of embedding into the overall deployment of new or improved public services the existing back office issues, which needs to have their specific evolutionary path (normally under the applicable public regulation).

A significant component in the interrelation between a Citizen-Care-Centric approach and back-office issues comes from the interoperability among different public administrations, at all possible levels (European, National, Regional or Local).

In this respect the approach has been twofold, coping both with the challenges related with the need to guarantee internal interoperability (among the different constituents of the Government of Generalitat of Catalunya) and also with the need to secure external interoperability by a networked effort involving different Public Administrations.

At the internal level, the development of an “integrated data bus” (PICA, the Catalan interoperability platform) has enabled the existence of centralized data thus allowing to significantly simplify many transactional processes. This initiative, together with the regulation for administrative simplification (promoted by the office of Public Function and Modernization of the Administration) has resulted in the corresponding transformation of the administrative processes, thus reducing administrative burden both for citizens and companies.

At the external level, the creation in 2001 of the Consortium of the Open Administration of Catalonia (AOC) built the needed constituencies to collaboratively face the challenges related with interoperability at Local, Regional and National levels, by an approach based upon a collaborative coordination and the activation of optimized resources.

... scale matters ...

As previously mentioned, the C3Cat methodology is the result of a pragmatic implementation of public services under very demanding aspects where scale matters. Not only is it about delivering more than one thousand different public services to 7.2 million citizens, but also doing it from within a very complex and broad organisation. Scale is also reflected in the level of use (millions of phone calls and Internet accesses) and in the number of concurrent development projects. The same exercise under less demanding conditions would have been definitely another project.

Scale is also a fundamental source for improvement and gain in efficiency and effectiveness, as there is room for return on investment, due to the applicable economies of scale.

...technological resources needed...

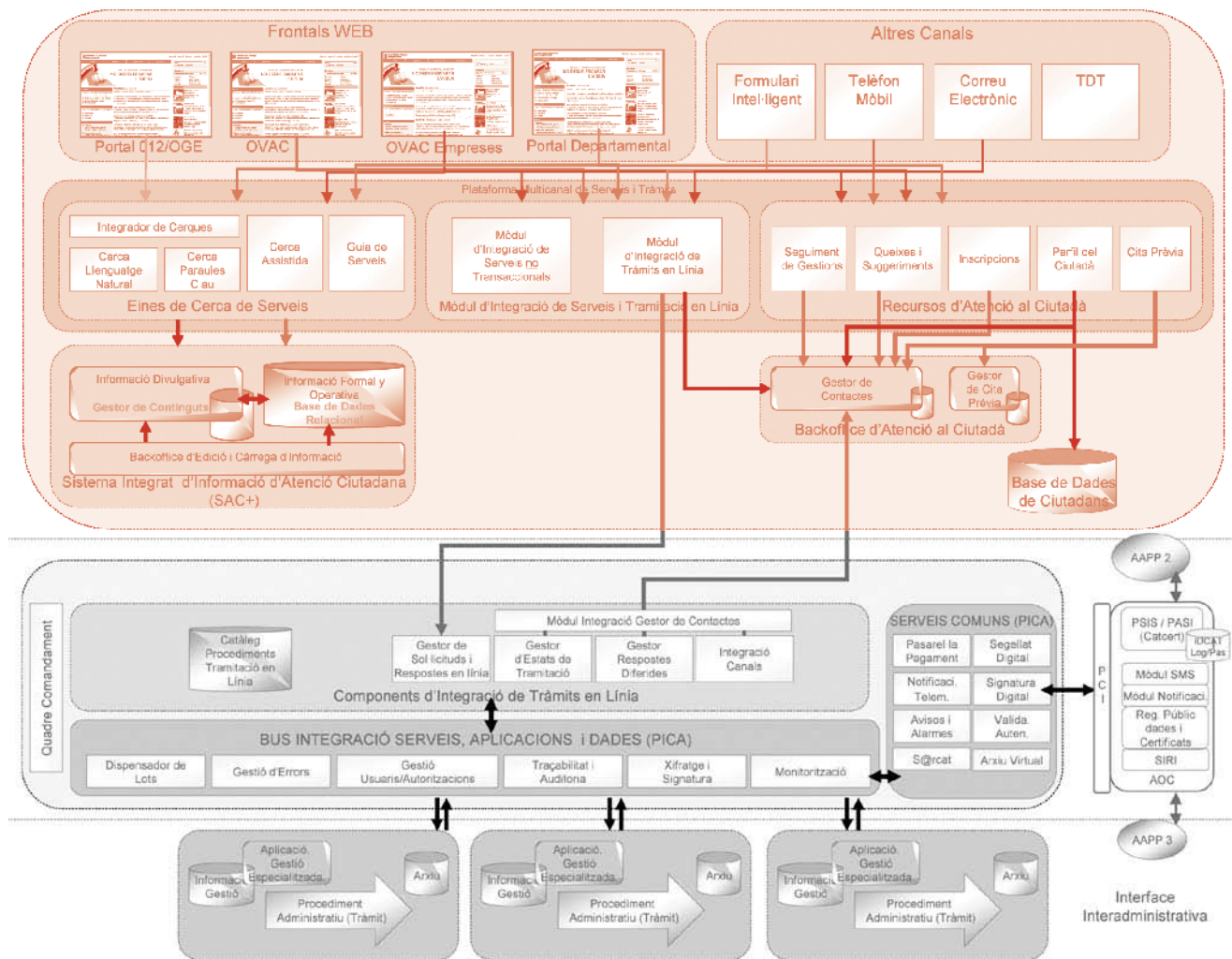
The overall implementation of C3Cat is only possible when sufficient technological resources are available for the implementation of a very complex and sustained effort. Not only is the general technological model of extreme complexity but it also requires the existence of allocated professional resources:

... Information and Communication Technologies ...

The technology solutions have been adopted taking into consideration aspects of technical viability, flexibility and scalability, which are highly important in order to guarantee its future evolution and the capacity to cope with extremely demanding and challenging future projects for new or improved services and functionalities.

The technology solution can be described in terms of Front Office, Middle Office and Back Office.

Citizen Care Front office elements



Middleware and Back office elements

2.6 Communication strategy

... Consumer-like communication ...

An important dimension of C3Cat methodology is the adopted communication strategy, closer to a more consumer-like strategy than to a conventional “public administration” type of institutional communication.

The service offered is based on the highest possible degree of personalization and adaptation to the “contact moment”, and as such, it has to incorporate certain emotional dimensions.

Regardless of how adequate or well designed a public service is, there is a need to make this service appealing, known and (in some cases) its use even desired. Although it may sound strange in an eGovernment dimension, it is all about selling, not just about communicating. Citizens should be approached using the most appropriate communication techniques for them to be in the position to appreciate the added value generated on innovative public services for their benefit. The use of TV ads, radio messages and massive media communication campaigns are thus, a principal component in the deploying of public services. And their budget should be incorporated into the investment needed to successfully implement these services.

Adhered to interactions, service delivery as a supporting mechanism

The best opportunities for transferring communication messages and activating the dissemination campaigns are the moments in which those service are used or accessed. For the same reason that the “contact moments” also provide the best opportunity for understanding citizens needs and grasping ideas and requirements for new or improved services.

As a consequence, the delivery mechanisms of the developed public services should also allow for accommodating the transfer of direct or transversal communications campaigns.

InfoCatalunya: free quarterly public service publication distributed to all homes



TV campaigning of C3Cat products and services



Benefits for young people



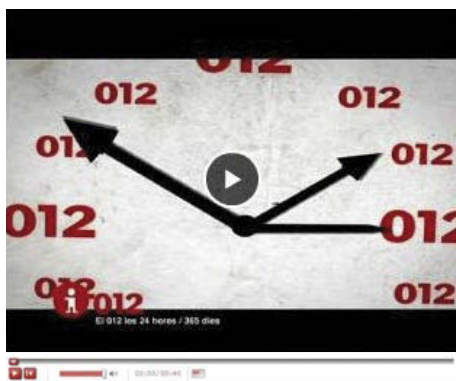
Extending unemployment period



Information and services in New City of Justice of Barcelona and Hospitalet de Llobregat



Libraries: Free borrowing card for use at more than 300 public libraries



012 - permanent 24-hour service: 012 is the public information line for requesting information and processing procedures



Vocational qualification: Training options for young people without ESO qualifications (GCSE equivalent).

Continued Broadcasted at public TV channel in prime time



Loans for young people to move out



Information about work-related matters



Telephonic and web information services about pandemic flu



Tools to help during recession: Work, occupational training, business skills, loans, guarantees, assistance...



Benefits and assistance for families and children



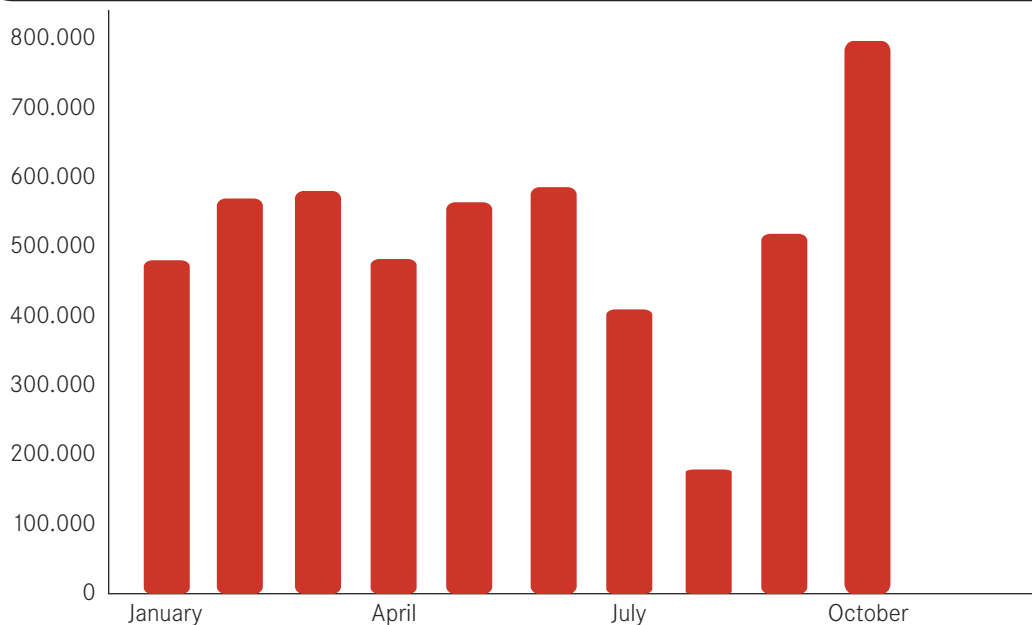
Traffic information to your mobile phone

... Cross-selling and up-selling are possible ...

One of the characteristics of a Citizen-Care-Centric approach is of a more proactive rather than reactive strategy. The “contact moments” when a citizen is using or gaining access to a public service also makes room for offering or suggesting related services or linking more complex sequences of services, of which the citizen has not always the needed information.

The incorporation of these functionalities is only possible when public services could be designed and built with the embedded behaviour in mind, and in this sense, the availability of enhanced production competences configures another layer of additional added value for the citizens and for the public administration.

Gencat Newsletters sent by month (2009)



3

Chapter 3

C3Cat **Toolkit**

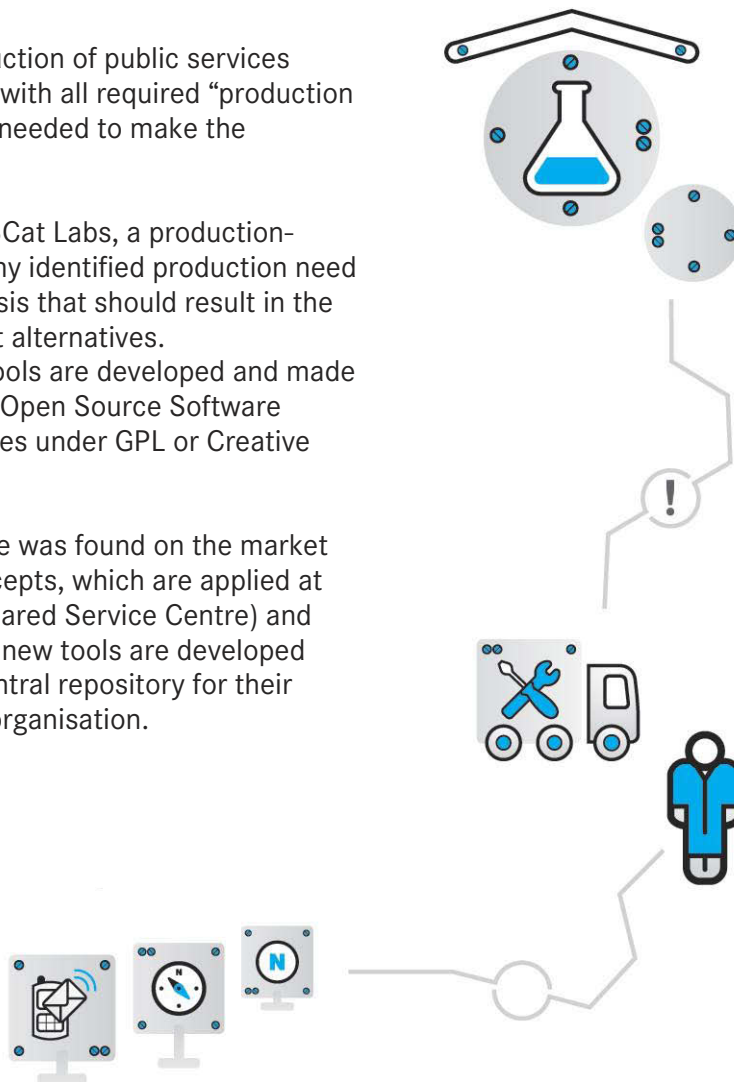
... The concept of C3Cat Workshop ...

The adopted industrialized approach for the production of public services implies the need to enable the “production plant” with all required “production tools”, typically all those production components needed to make the production of services possible or more efficient.

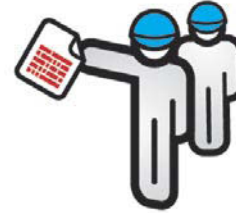
As such, C3Cat have defined the existence of C3Cat Labs, a production-enabling workshop, serving the service factory. Any identified production need is transferred to C3Cat Labs for its rigorous analysis that should result in the selection and adoption among the existing market alternatives.

In those cases where no alternative exists, the tools are developed and made available in equal conditions, in most cases using Open Source Software which, in turn, is also made available to third parties under GPL or Creative Commons conditions.

The development of tools for which no alternative was found on the market allowed for the implementation of innovative concepts, which are applied at the main “public service production plant” (the Shared Service Centre) and in the rest of the satellite implementations. When new tools are developed in satellite factories, they are submitted to the central repository for their incorporation, thus being available for the entire organisation.



... Components of the C3Cat Toolkit ...



1. Internet general services

- GECO: corporate content management system
- BIG: corporate media and image database
- Gencat Search Engine: corporate Google-based search engine
- Gencat Newsletters: newsletters management and sending tool
- Gencat Blogs: customised Wordpress-based application
- Gencat Forms: online data collection application



2. Virtual Citizen Care Office

- Citizen Care Information System: content database connected and integrated with corporate websites and multichannel services
- Database of Public Facilities: database of schools, health centres, police stations, sport centres, all over Catalonia, etc
- Generic services: procedure start system, identification and authentication services, digital appointments, citizens and companies personal folders, registrations, contact centre, notifications, user comments and complaint forms



3. Mobilizing and supporting practitioners

- e-Catalunya: collaborative platform for communities of practice (CoP)
- GECOpedia: content management system tips and tricks
- GECO internal helpdesk: information, service ticketing and mailing list
- Gencat helpdesk: scoreboard for works in progress



4. Metrics and quality measurement tools

- Gencat Analytics
- Gencat business intelligence
- Call centre business intelligence tool
- Alerts for web traffic and call centre picks and incidents



5. Telephony services

- Contact Centre 012:
 - Call prompting
 - ACD (Automatic Call Distributor)
 - CTI (Computer Telephony Integration)
 - TTS (Text to Speech)
 - IVR (Interactive Voice Response)
 - Personalised operator services
 - Record and quality calls system
- Mobile services: SMS and integration database



6. Cartography

- Street maps of Catalonia, satellite images and scaling maps

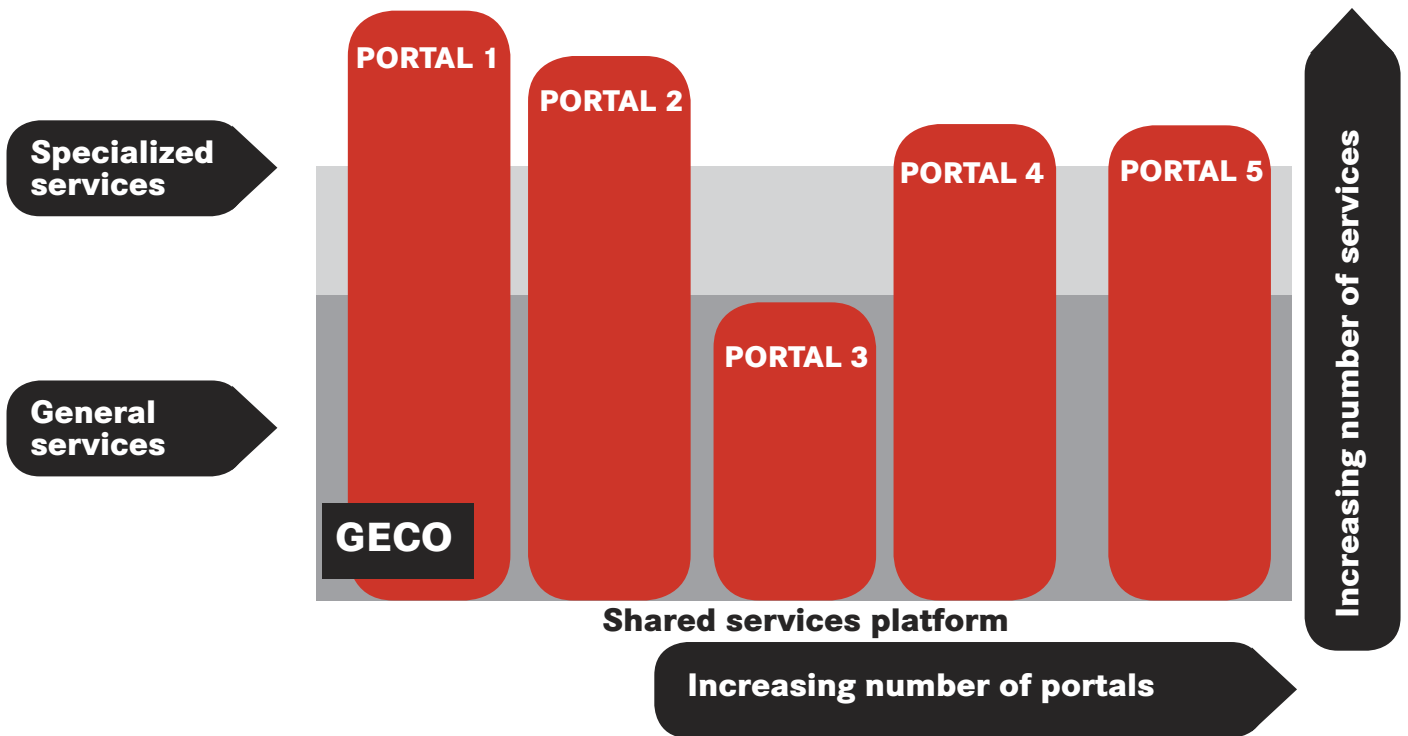


7. New services (testing phase)

- T - Government (TDT services)
- Gencat 3D (Open Simulation platform)

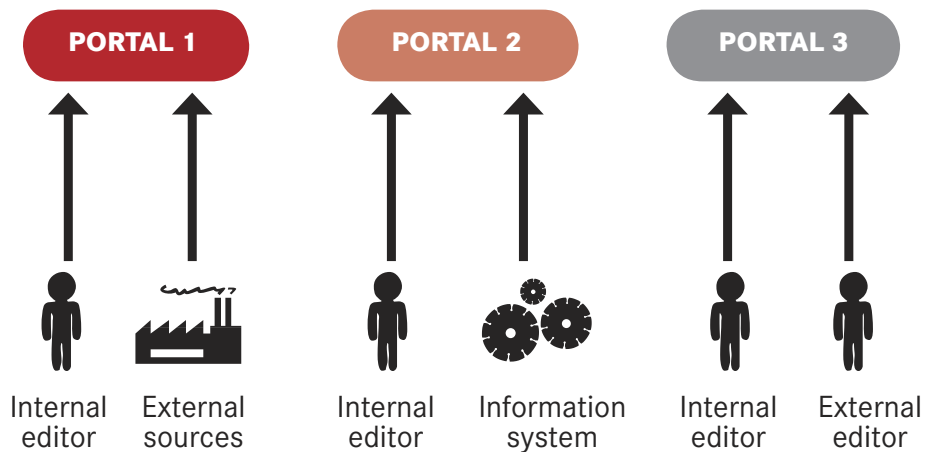
3.1 Internet general services

Geco: corporate content management system

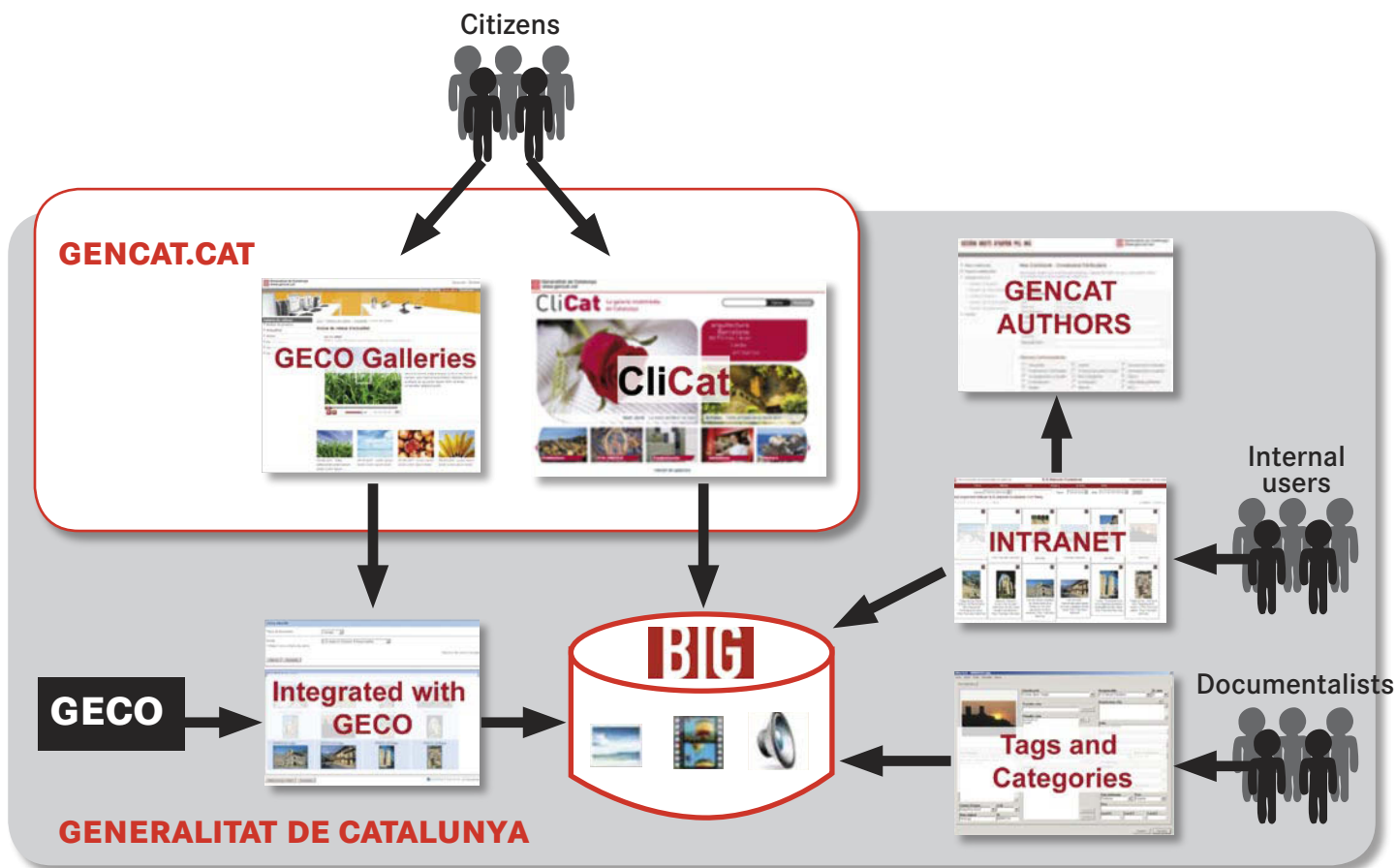




Contents management central node



BIG: Corporate media and image database



BIG Banc iconogràfic de la Generalitat de Catalunya

D.G.Atenció Ciutadana Miquel Torregrosa | Tancar sessió

Inici Cerca Àlbums Veure Afegir Accions Eines

Cercar Tipus Data Cerca

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

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

Xeria. Assut d'origen àrab sobre el riu Ebre desvia vers a dos canals.
Foto: Francisco Sánchez

Vivier i Serratx. Àbsis de Sta. Maria de Serratx, antic monestir d'origen romànic (1128).
Foto: francisco Sánchez

Vimboi. Monestir cistercenc de Santa Maria de Vimboi.

Viadrau. Vista parcial del poble i la torre de Viadrau.

Vic. Plaça Major o del Mercadal amb la torre de Vic.

Verdú. Perfil de la vila de Verdú: torre mestra del castell i església de Sta. Maria.
Foto: Francisco Sánchez

Valgorguina. Dolmen funerari de Pedra Gentil, Parc Natural del Montnegre-Corredor.
Foto: Francisco Sánchez

Valbona. Claustre i cimborri del monestir cistercenc de Sta. Maria (romànic de transició).
Foto: Francisco Sánchez

Vall de Sant Ricard. Castell de Sant Ricard de la Vall.

Vista prèvia de 000001214.jpg [Anterior | Següent]

Catagació

Classificació: Turisme, feure i visitges

Paraules clau: posta de sol, castell

Categoria: Toponímia, Vegetació, Pinest

Data original: 2004

Data catalogació: 25/05/2007

Autor:

Responsable: D.G.Atenció Ciutadana

Ús Web: Si

Restriccions d'ús:

Autor: Francisco Sánchez

Drets d'autor:

Data caducitat:

Localització

Localitat: Verdú

Municipi: Urgell

Comarca: Lleida

Provincia:

Comunitat autònoma: Catalunya

País: Espanya

Àrea:

Coordenades X Y Z:

Mida: 1078.53 Kb

PARC NATURAL DELS AIGUAMOLLS DE L'EMPORDÀ

00:05/01:06

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

Vista prèvia de 000002985.flv

Catagació

Classificació: Natura

Paraules clau: Catalunya des de faire, parc natural, aiguamoll, fauna, vegetació, d'Interès Natural (PEIN)

Categoria: Toponímia, Infraestructures, Aiguamolls de l'Empordà, Parc Nat. dels el, Galeries, D. G. Atenció Ciutadana, A6 Natura

Data original: 2008

Data catalogació: 11/02/2008

Autor:

Responsable: D.G.Atenció Ciutadana

Ús Web: Si

Restriccions d'ús:

Autor:

Drets d'autor:

Data caducitat:

Localització

Localitat: Alt Empordà

Municipi: Girona

Comarca:

Provincia:

Comunitat autònoma:

País:

Àrea:

Coordenades X Y Z:

Altres

Format d'origen: Vídeo (Flash)

Nom original: parc_natural_aiguamolls_emporda@070404_171216_8281.flv

Mida:

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 arxíu multimèdia

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

Títol

Fitxer local

Vídeo

Examinar

Pujar vídeo

Cancelar pujada

► Panel de control

► Nou contracte

► Administració

- Gestió de contractes
- Gestió d'organismes
- Gestió d'usuaris
- 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			
DPEU-000000018				
DPCM-000000017	Tot tipus material i media amb relació a l'estany de Banyoles			
DAAAR-000000016	Fotografies de les oliveres de Tarragona			
DASOC-000000015	Imatges del museu d'història de Barcelona			
DMAHA-000000014	Plànols de la ciutat de Barcelona			
DSALU-000000013	Dibuixos de prova			
DPCM-000000007	Mapes de la comarca de l'Alt Empordà			

Contractes

No s'han trobat contractes.

Legend

- Dret de veto
- Dret de veto
- Dret de veto
- x Dret de veto
- Consultar
- Renovar

Rodes de premsa - Sala de premsa

Comparteix:



03-11-2009 Roda de premsa dels Acords de Govern a càrrec del conseller ...



27-10-2009 Signatura del conveni de col·laboració entre la Generalitat ...



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



22-10-2009 El vicepresident del Govern Illura el XIXè Premi Internacional ...



21-10-2009 Conferència del conseller d'Educació, Ernest Maragall. Com governarem ...



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 ...



15-10-2009 Declaració institucional del president per demanar la nul·litat ...



14-10-2009 Lliurament dels Premis Nacionals de Comunicació 2009



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



06-10-2009 Roda de premsa dels Acords de Govern a càrrec del conseller ...



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

Gencat Search Engine: corporate Google-based search engine

Google Search Appliance > Status and Reports > Content Statistics

Content Statistics (Help) Show Content Statistics for Collection: default_collection

Content statistics provide summary information about crawled files.

MIME Types	Number of Files	Average Size	Total Size	Minimum Size	Maximum Size
application/msword	2	228k	456k	24k	432k
application/octet-stream	1,526	447k	667M	346	2.5M
application/pdf	140	69k	9.4M	762	6.4M
application/vnd.ms-excel	4	63k	251k	24k	170k
application/x-shockwave-flash	4	210k	839k	730	832k
google/empty	53	316	16k	278	414
google/other	11	11M	116M	383	27M
text/html	1,133,099	20k	21G	248	2.4M
text/msword	15,858	22k	343M	550	2.5M
text/other	24,192	219k	5.1G	383	2.5M
text/pdf	134,974	97k	12G	632	2.5M
text/plain	1,706	8.9k	15M	304	1,022k
text/ttf	224	17k	3.8M	562	819k

Crawl Status

Crawl Mode: Continuous Crawl
Crawl Status (Help)

URLs Found That Match Crawl Patterns:	1,934,524
Total Documents Being Served:	1,644,565
Current Crawling Rate:	0.6 pages per second
Document Bytes Filtered:	167,125,794,816
Documents Crawled Since Yesterday:	2,486
Document Errors Since Yesterday:	1

Note: Values are estimates. Expect a time delay before information is updated.

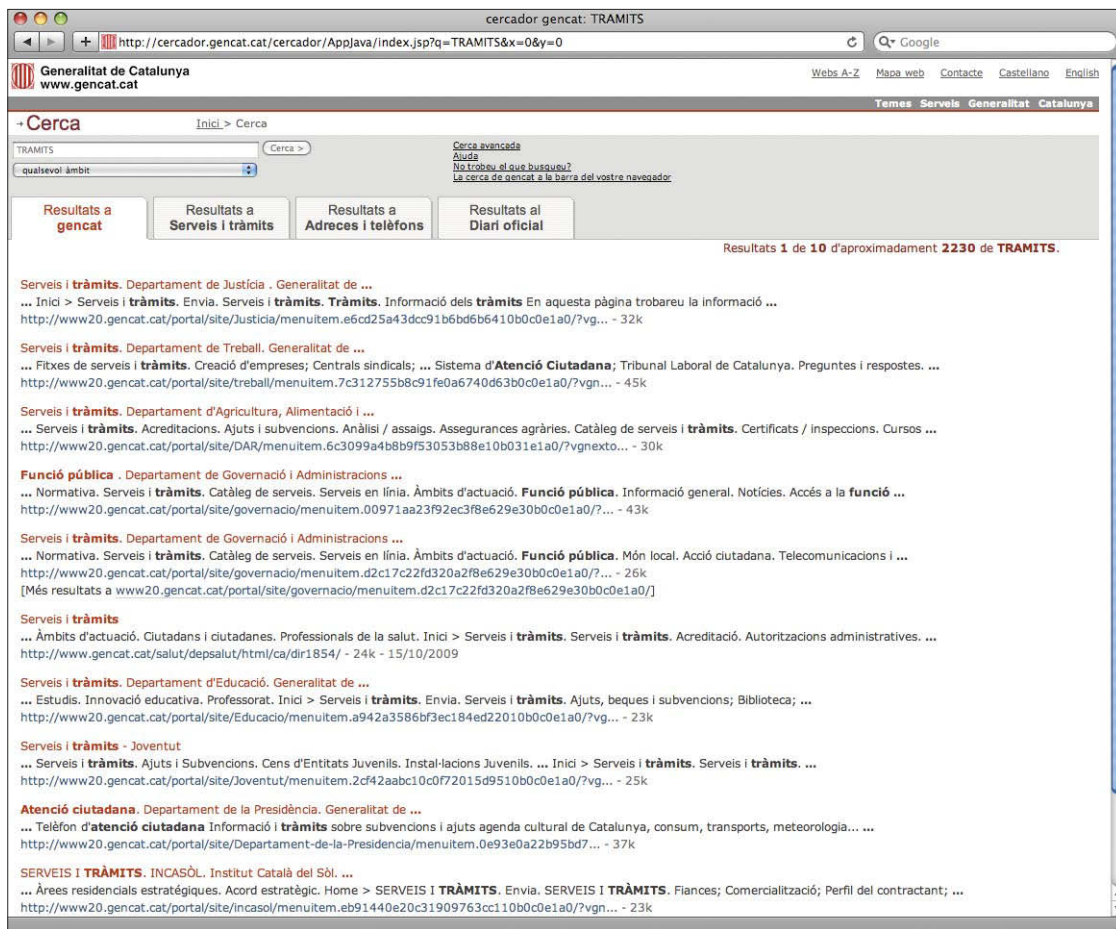
Crawl Status - Past 24 Hours

Show Graph: Separated Graphs of URLs Found and URLs Crawled

Graph of Crawled URLs

The crawling system is currently running.

Pause Crawl



Gencat Newsletters: Newsletter management and sending tool

The screenshot displays the Gencat website interface for newsletter management. The browser address bar shows the URL http://www14.gencat.cat/pres_push/Appjava/init.do. The page title is "Butlletins. El meu gencat - Generalitat de Catalunya".

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 fase de prova i ajudar-nos a millorar-los.

Buttons: **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 rectificar-les o actualitzar-les en qualsevol moment. Introduïu 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 presenta, en català i castellà, l'activitat mer relacions del Govern amb el Parlament, les comunitats autònomes i la Unió Europea.
- e-Observatori** Alta Baixa
La Direcció General de Relacions Institucionals edita, activitats que realitza i sobre l'actualitat parlamentària.
- Informatiu Publicacions de la Generalitat** Alta Baixa
Aquest butlletí dona a conèixer les novetats editorials de la Generalitat de Catalunya.
- Infoseu** Alta Baixa
Butlletí informatiu sobre el nou edifici de la Generalitat de Catalunya.
- Notes de Premsa** Alta Baixa
Notes de Premsa del Govern de la Generalitat de Catalunya.

Iniciar sessió

Adreça de correu:

Contrasenya:

[He oblidat la contrasenya](#)

Crear un compte [Formulari de subscripció](#)

[Ajuda](#)

Per què m'hi he de subscriure?

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

Buttons: **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 rectificar-les o actualitzar-les en qualsevol moment. Introduïu 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 reprerentiu de 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.

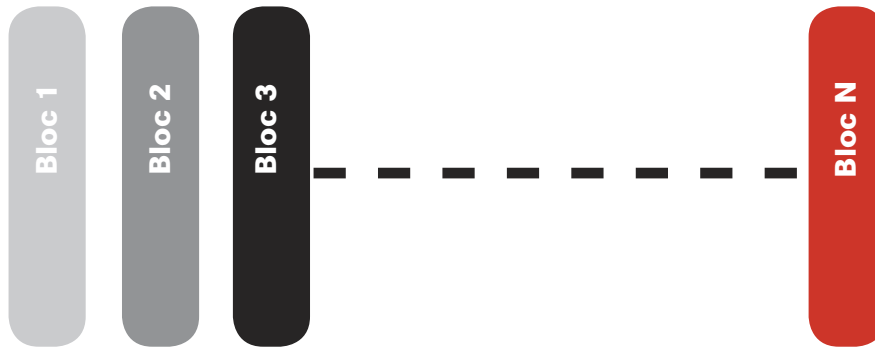
Administració de butlletins

Aquests són els butlletins que administreu.

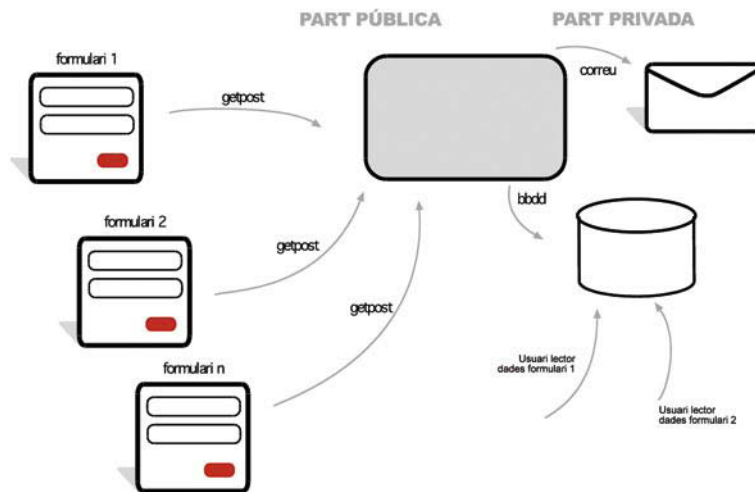
- (154348) D P Butlletí de prova 3** (Català) [Més informació](#)
[Edita](#) | [Nou enviament](#) | [Llistat d'enviaments](#) | [Subscriptors](#) | [Estadístiques](#) | [Butlletí de prova 3](#)
- (319827) P Butlletí de proves** (Català) [Més informació](#)
[Edita](#) | [Nou enviament](#) | [Llistat d'enviaments](#) | [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, GECCO.](#)

Gencat Blogs: customised Wordpress-based application

How does it
make it?



Gencat forms: online data collection application



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 de la qual és la que s'indica a continuació.

 **Generalitat de Catalunya**
www.gencat.cat

+ Temàtiques de les píndoles de formació GeCo

Tots els camps són obligatoris

Dades de contacte

Departament

Organisme/Unitat

Nom i cognoms

e-mail

Temàtiques de formació proposades

Seleccioneu 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 Virtual Citizen Care Office

Care Citizen Information System (SAC): content database connected and integrated with corporative websites and multichannel services.

Generalitat de Catalunya
www.gencat.cat

Web A-2 Mapa web Contacte

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

[Inici](#) > [Generalitat](#) > [El Govern](#) > [Catàleg de serveis](#) > [Habitatge. Urbanisme](#) > [Immobles](#)

Una selecció dels serveis de la Generalitat de Catalunya més útils per al ciutadà, classificats per tema. També hi podreu trobar informació sobre serveis d'altres institucions que s'han considerat d'interès.

Cercador Cerca automàtica [Ajuda](#)

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

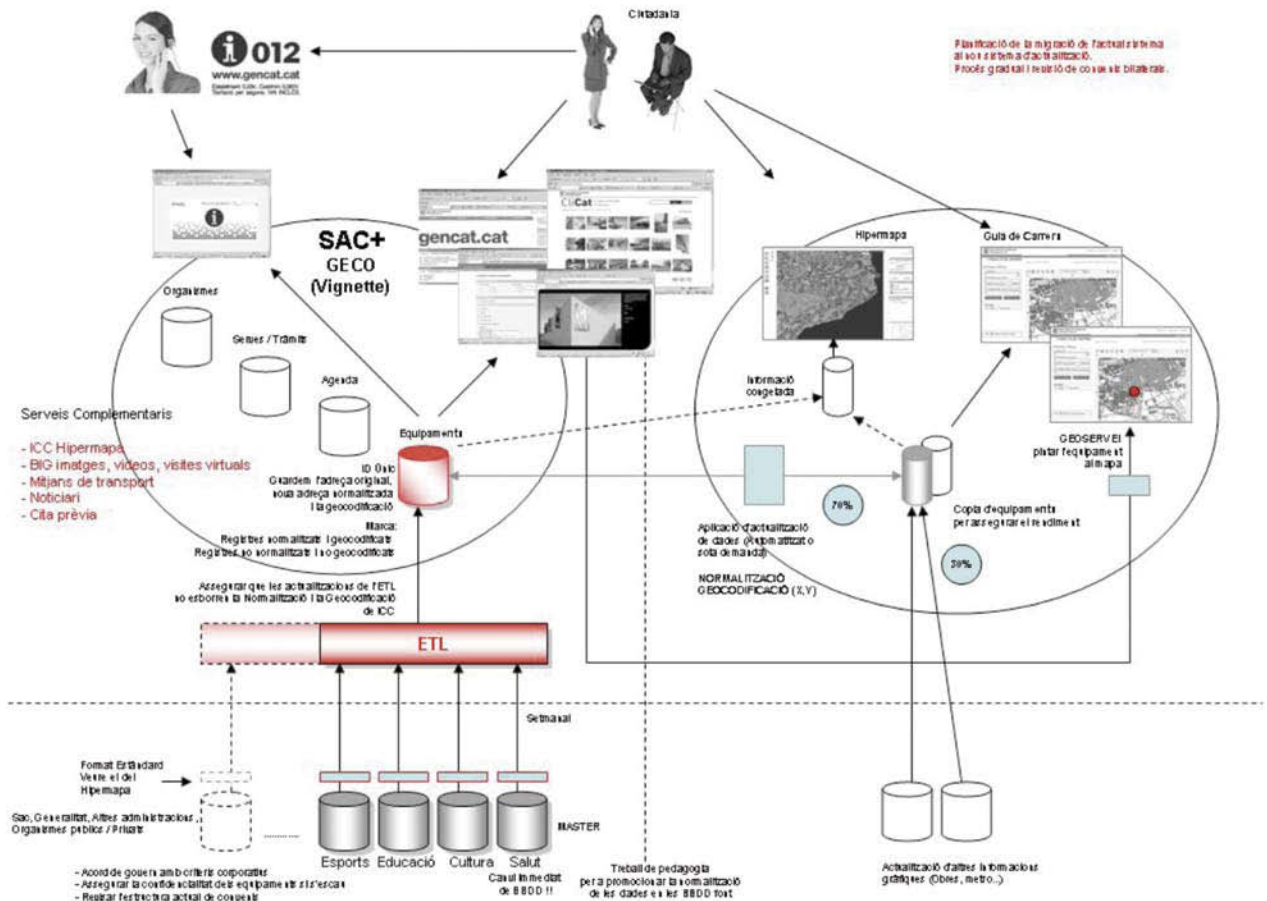
Serveis	Tràmits
<ul style="list-style-type: none"> + certificat de béns + consells de seguretat d'ús i manteniment dels ascensors + consells de seguretat d'ús i manteniment d'extintors d'ús domèstic + consells de seguretat per a instal·lacions de gas + denúncia per incompliment de les obligacions dels promotors d'habitatges + infraestructures de telecomunicacions als edificis + subvencions per a la realització d'actuacions en matèria d'estalvi i eficiència energètica 	

Citizen care agent portal

The screenshot shows a web browser window displaying the 'Portal de l'Informador' of the Generalitat de Catalunya. The page title is 'PRESTACIÓ ECONÒMICA DE CARÀCTER UNIVERSAL PER INFANT A CÀRREC I PER PART, ADOPCIÓ O ACOLLIMENT MÚLTIPLE PER A L'ANY 2008'. The page is organized into several sections:

- Header:** Includes the logo of the Generalitat de Catalunya, the user name 'Cristina Vila (012-Front)', and the portal name 'PORTAL DE L'INFORMADOR SAC. Servei d'Atenció Ciutadana'.
- Navigation:** Features a search bar with 'CERCAR' button, a 'Google' search box, and a 'desconnectar' button. There are also buttons for 'Novetats', 'Índex Temàtic', 'Més visitats', and 'Enllaços'.
- Content Area:**
 - Resultat: Informacions > Tràmit:** A breadcrumb trail.
 - Section Header:** 'PRESTACIÓ ECONÒMICA DE CARÀCTER UNIVERSAL PER INFANT A CÀRREC I PER PART, ADOPCIÓ O ACOLLIMENT MÚLTIPLE PER A L'ANY 2008' with a 'Tràmit' link.
 - DINS DE TERMINI:** A sub-section header.
 - Descripció:**
 - 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.**
 - Footer:** 'Actualitzat el 12/03/2008'.

Database of Public Facilities: database of schools, health centres, police stations, sport centres, all over Catalonia etc.



Equipaments – Generalitat de Catalunya
Equipaments – Generalitat de C... CAP Mataró-Centre – Equipame...

Generalitat de Catalunya
www.gencat.cat

[Webs A-Z](#) [Mapa web](#) [Contacte](#)

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

Equipaments

Resultats Filtre

A CAP Mataró-Centre
Cami Ral, 208-210 - Tel.93 755 51 90
 08301 Mataró
[Més informació](#)

B CAP La Riera de Mataró
La Riera, 7 - Tel.93 755 05 19
 08302 Mataró
[Més informació](#)

C CAP Cirera Molins
Ronda de Frederic Mistral, s/n - Tel.93 757 55 54
 08304 Mataró
[Més informació](#)

D CAP Rocafonda-Palau
Ronda Pintor Rafael Estrany, 24 - Tel.93 755 62 07
 08304 Mataró
[Més informació](#)

E CAP Ronda Prim
Rda. de Prim, 35 - Tel.93 757 87 50
 08302 Mataró
[Més informació](#)

F CAP Ronda Cerdanya
Vallès, 37 (cantonada amb C. La Granja) - Tel.93 741 57 85
 08303 Mataró
[Més informació](#)

G CAP La Llàntia

[» Centra resultats al mapa](#)

Cerca avançada

Ex: Hospital de Vic [més exemples]

Los datos del mapa són ©2009 Teo Atlas - [Conductors d'Uta](#)

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

<http://www20.gencat.cat/portal/site/Equipaments/menuitem.8ab6f25a2c36caf776940efcb0c0e1a0/?vgnextoid=55246c0bb5374110VgnVCM1000000b0c1e0aRCRD&vgnextchannel=55246c0bb53...>

Inici > Salut > Centres sanitaris > Centres d'Atenció Primària (CAP) > CAP Mataró-Centre

CAP Mataró-Centre

Adreça	Carrer Camí Ral, 208-210 08301 Mataró (Maresme)
Telèfon	93 755 51 90
Correu electrònic	gerencia@csdm.cat
Adreça Web	http://www.csdm.cat

Informacions addicionals

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

Equipaments – Generalitat de C...
Equipaments – Generalitat de C...

Generalitat de Catalunya
www.gencat.cat

Equipaments

- [Administració pública](#)
- [Agricultura. Ramaderia. Pesca](#)
- [Associacionisme. Participació](#)
- [Comerç. Consum](#)
- [Cultura](#)
- [Economia](#)
- [Educació. Formació](#)
- [Emergències. Seguretat](#)
- [Empresa. Indústria. Energia](#)
- [Esports. Lleure](#)
- [Habitatge](#)
- [Justícia](#)
- [Llengua. Comunicació](#)
- [Medi ambient](#)
- [Mobilitat. Transports](#)
- Salut**
 - Centres sanitaris
 - Centres d'atenció i seguiment a les drogodependències
 - Centres d'Atenció Primària (CAP)
 - Centres de salut mental
 - Centres sociosanitaris
 - Hospitals
 - Centres de seguretat i salut laboral
- [Serveis socials](#)

Terminado

Generic services: procedure start system, identification and authentication services, digital appointments, citizens' and companies' personal folders, registrations, contact centre, notifications, user comments and complaint forms

Oficina Virtual de Tràmits

Generalitat de Catalunya
www.gencat.cat

Webs A-Z Site map Contact Aranés Català Castellano search

Temes | Serveis | Generalitat | Catalunya

Procedures

- ▶ By subjects
- ▶ By search tool
- ▶ Guided search
- ▶ Online procedures
- ▶ Ongoing procedures

Guides

- ▶ What to do when...
- ▶ Special

Office's services

- ▶ State of my procedures
- ▶ Suggestions and complaints
- ▶ My folder

Shortcut

- ▶ Grants and subsidies
- ▶ Authorization and license

Ajuda'ns a millorar l'Oficina Virtual

Virtual Citizen Care Office | Enterprises

Citizenship **Companies**

Search tool

For what procedure are you looking?

Examples: I am looking for aids for entrepreneurs
Official plumber's documentation

Subjects

Agriculture Food and agriculture industry Fisheries and aquaculture
Employment
 Cooperatives Health and safety at work
Industry and electricity Electrical installation licence Public contracts Promotion of tourism
Culture Stage arts
Economy
Mobility and transport
 Health Language and communication Registry of Companies Trade and consumerism Trade fairs and markets

Online procedures

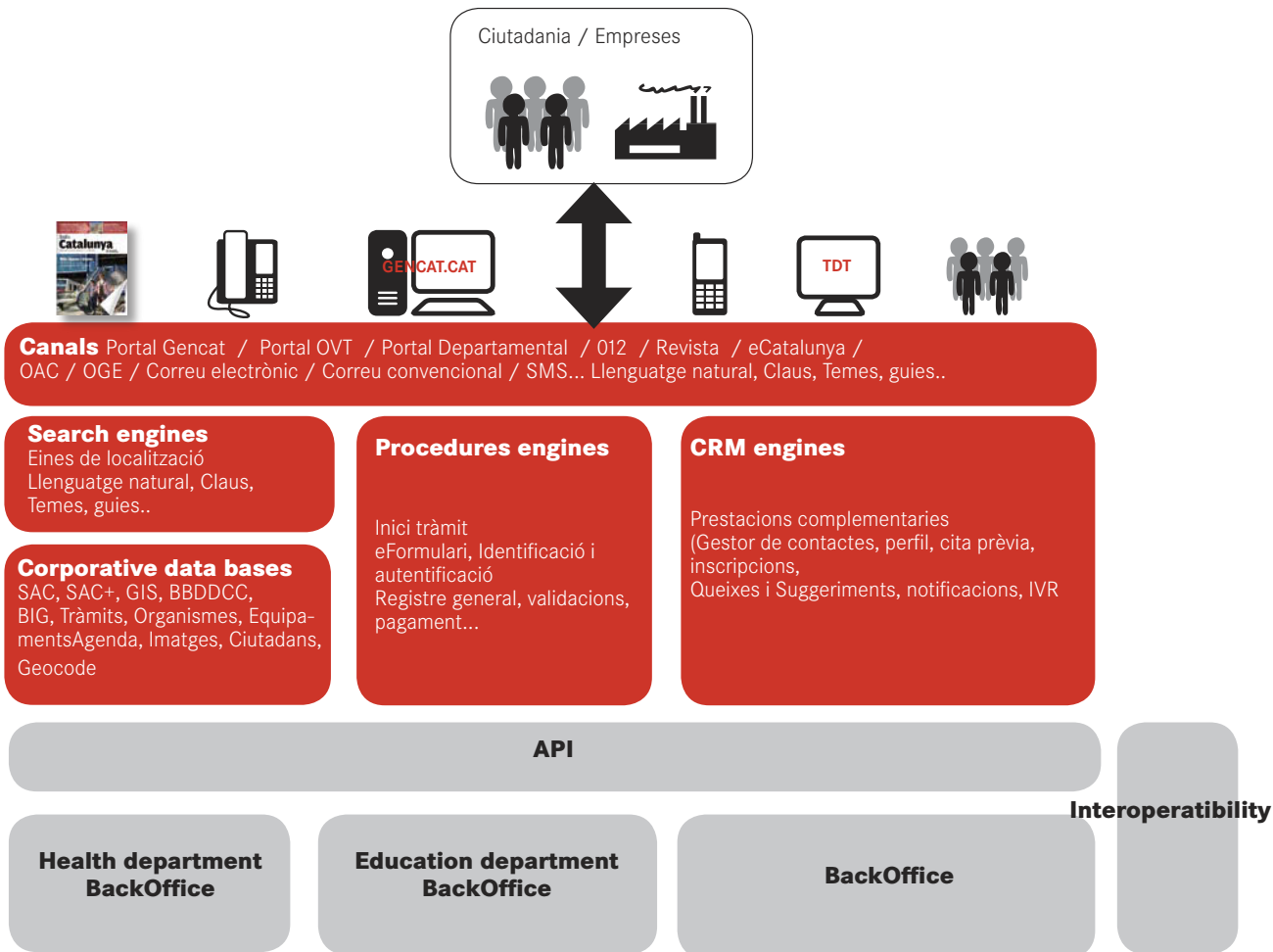
- » Notice of accidents at work resulting in sick leave
- » Prior notice of works
- » Notification of new tenders

Office's services

- » State of my procedures
- » Suggestions and complaints
- » My folder

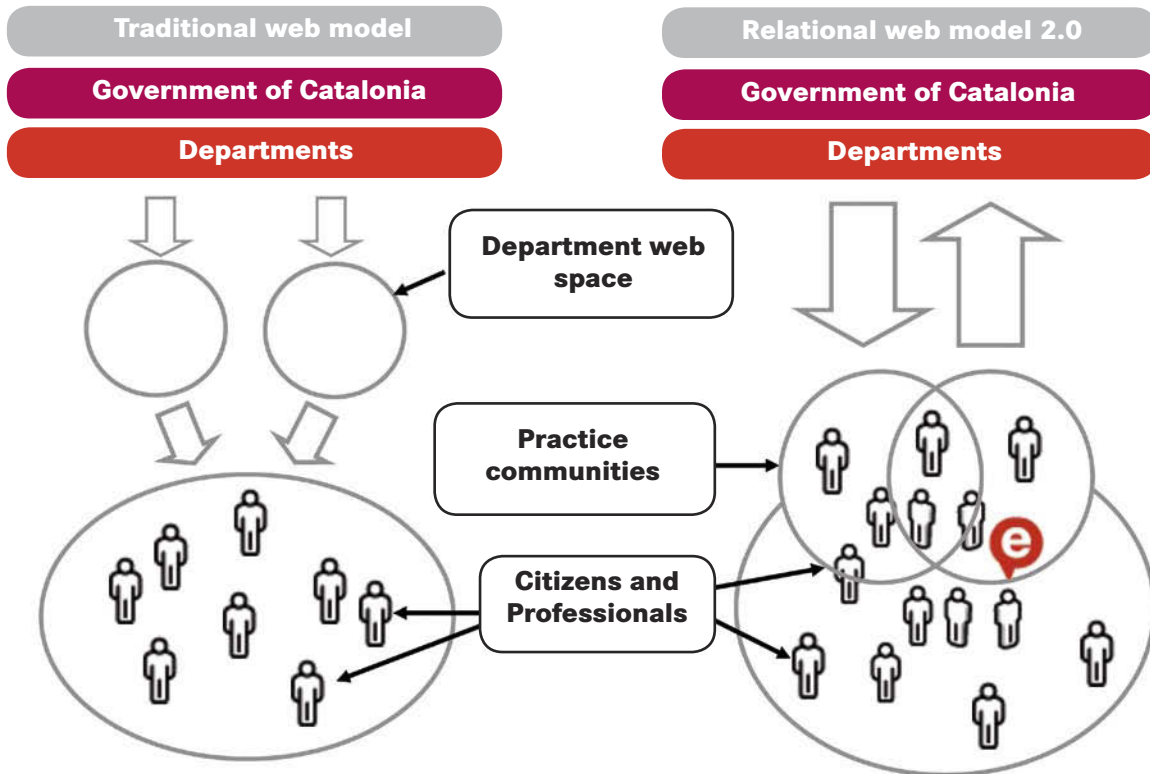
Terminado

Virtual Citizens Care Office Generic services



3.3 Mobilizing and supporting practitioners

e-Catalunya: collaborative platform for communities of practice (CoP)



Main e-Catalunya internal tools



Blocs



Files container



Forum



Pictures albums



Wikis



Schedule



Mailing lists



polls



El portal demostració de la
plataforma e-Catalunya



GECOpedia: content management system tips and tricks

The screenshot shows the GECOpedia website interface. At the top left, it displays the logo of the Generalitat de Catalunya and the URL www.gencat.cat. A search bar is located at the top right. The main content area is titled "GECOpedia" and features a large image of hands typing on a keyboard. Below this, there is a navigation menu on the left with sections like "Introducció", "Catàleg", and "Eines de suport". The main content area displays several news items, each with a date and a brief description. On the right side, there is a sidebar with four utility sections: "Preguntes més freqüents", "Opinió sobre GECOpedia", "Vídeos d'aprenentatge", and "Notes de versió".

Generalitat de Catalunya
www.gencat.cat

Mapa Web >

→ GECOpedia

Introducció

- ▶ Què és GECOpèdia?
- ▶ Doneu-nos 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 píndola 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 píndola. (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 píndola 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 píndola. (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

GECO Internal Helpdesk: information, ticketing and mailing list

GECODESK

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 (MFW)	Estat:	OBERTA
Projecte Intern:	Cercador genèric (CGEN)	Prioritat:	ALTA
Data inicial:	12/02/2008 12:57:00	Àmbit:	EVOLUTIU
Ultima actualització: 27/06/2008 15:24:11			

GECODESK

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

Incidències per: ralzola (17)
Tornar | Inici | Tancar sessió

Ar.	ID	Projecte	Categoria	Títol	Usuari	Data d'entrada	Prioritat	Estat	Àmbit
🔗	3351	FW-PRMS	COMPONENTS DE PRESENTACIÓ	Paginació incorrecta del portal	jfernandez	02/05/2008	URGENT	PEND. TRASPAS PRE/PRO	CORRECTIUS
	3851	OTF-MFW	COMPONENTS DE PRESENTACIÓ	Exception while executing the pending Channel Chil	jmgarcia	10/12/2007	ALTA	OBERTA	CORRECTIUS
	4065	OTF-MFW	DESENVOLUPAMENT VCM	Incompatibilidad complementos IE	alopez	11/01/2008	ALTA	AJORNADA	CORRECTIUS
	5102	FW-PRMS	DESENVOLUPAMENT DPM	Portlet reducido o ampliado	jfernandez	14/04/2008	ALTA	PEND. TRASPAS CONS	CORRECTIUS
	6035	OTF-MFW	COMPONENTS DE PRESENTACIÓ	Error GCCSavedQueryAvui en log de dpm	luisja	11/07/2008	ALTA	PENDENT	CORRECTIUS
	4665	OTF-MFW	DESENVOLUPAMENT D'UTILITATS	Fallo en la generacion de links	ralzola	03/03/2008	ALTA	PENDENT	CORRECTIUS
	4486	OTF-MFW	DESENVOLUPAMENT VCM	Diferencia de interpretacion html en enlace	ralzola	15/02/2008	NORMAL	AJORNADA	CORRECTIUS
🔗	3005	OTF-MFW	COMPONENTS DE PRESENTACIÓ	Ampliación de la funcionalidad Traductor	alopez	03/04/2008	NORMAL	PEND. VERIF. FUNCIONAL	CORRECTIUS
	4255	OTF-MFW	DESENVOLUPAMENT VCM	Comportamiento de etiquetas html de formato en eWe	ralzola	28/01/2008	NORMAL	AJORNADA	CORRECTIUS
	5533	OTF-MFW	DESENVOLUPAMENT VCM	Integración de TC Media al GECO (II)	alopez	22/05/2008	NORMAL	OBERTA	EVOLUTIU
	3497	OTF-MFW	COMPONENTS DE PRESENTACIÓ	Error provocado por contenido vacio o null	ralzola	19/05/2008	NORMAL	VERIF. USUARI	CORRECTIUS
	3313	OTF-MFW	SITE GENERIC	Creacion de fw_mapa_web.css.	alopez	10/10/2007	NORMAL	AJORNADA	EVOLUTIU
	4362	OTF-MFW	DESENVOLUPAMENT VAP	PRODUCCIO: Entity was not a user!	jmgarcia	07/02/2008	NORMAL	PENDENT	CORRECTIUS
🔗	3652	OTF-MFW	DESENVOLUPAMENT VCM	Revisión del widget de BIG	alopez	26/06/2008	NORMAL	OBERTA	EVOLUTIU
🔗	5252	FW-PPRT	PROBLEMA VIGNETTE	Problema actualitzant articles	mmartinezca	23/04/2008	NORMAL	AJORNADA	CORRECTIUS
	5756	OTF-MFW	DESENVOLUPAMENT VCM	Integració i'n de TC Media al GECO (I)	alopez	16/06/2008	NORMAL	PEND. TRASPAS PRE/PRO	EVOLUTIU
	4361	OTF-MFW	COMPONENTS DE PRESENTACIÓ	Produccio: com.vignette.util.VgnIllegalArgumentExc	jmgarcia	07/02/2008	NORMAL	PENDENT	CORRECTIUS

(Hores)
(dd-mm-yyyy)

Gencat helpdesk: scoreboard for works in progress

The screenshot displays the Gencat helpdesk interface. At the top, it shows the 'Generalitat de Catalunya' logo and the 'Suport gencat' header. The user is identified as 'Ricard Mateu' from the 'Oficina tècnica del GECO'. Navigation links include 'Menú usuari projecte', 'Tornar', 'Inici', 'Ajuda', and 'Tancar sessió'.

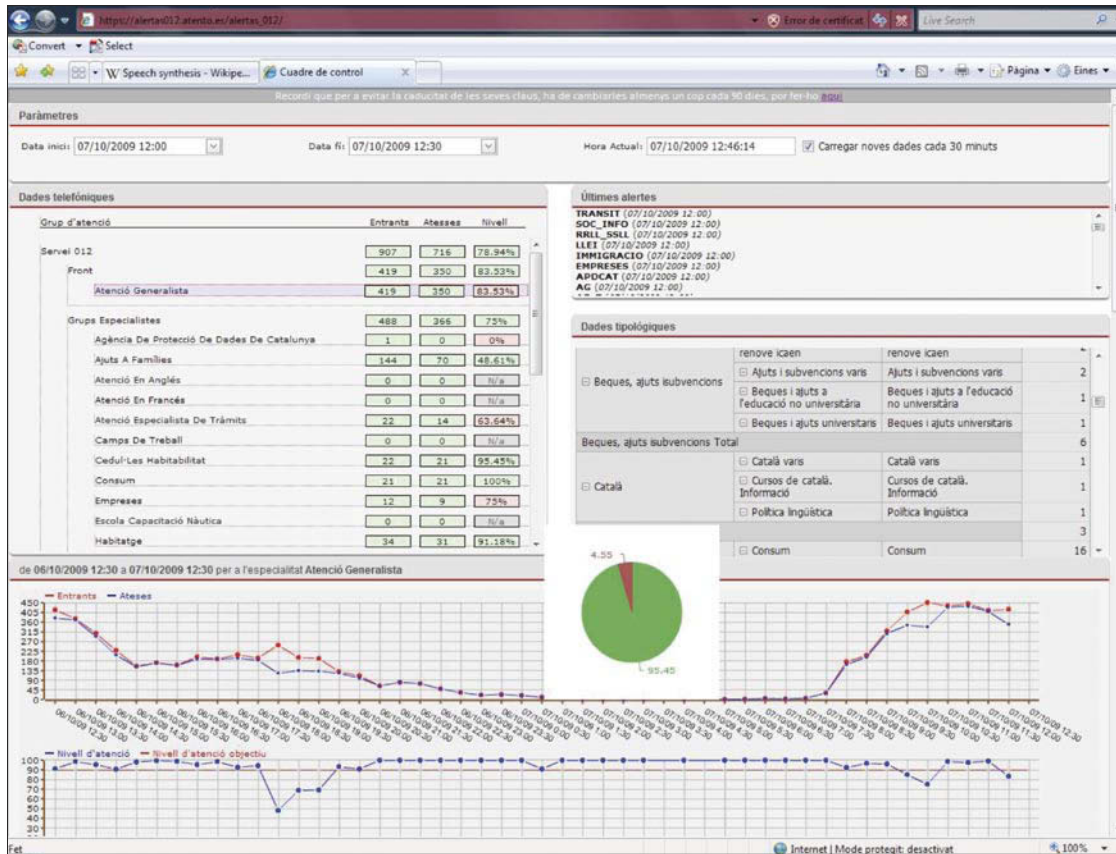
Key sections include:

- Calendari GECO** and **Torns suport N1** buttons.
- NTR - Suport remot** section with 'Consola NTR' and 'Ajuda online' options.
- Dedicació** section for managing resources.
- Tiquets assignats** section with filters for open, unassigned, and assigned tickets.
- Alertes de tiquets i projectes** section showing critical alerts like 'CORRECTIUS 37 DIES EN SILENCI' and 'EVOLUTIUS 14 DIES EN SILENCI'.
- Projectes** section with a detailed table of project statuses.

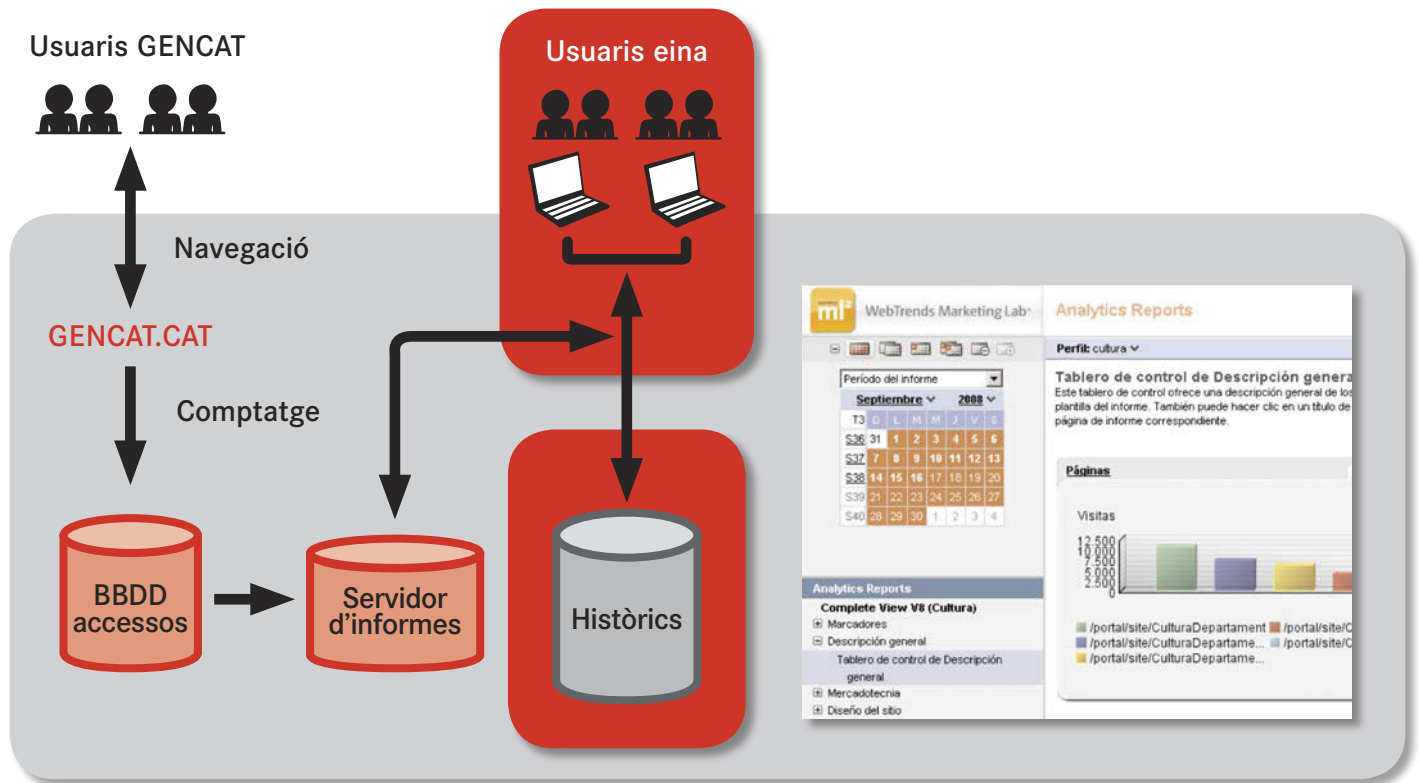
GECO	BIG	Butlletina	Cercador	Anàlisi	Blocs	Formularis	Support					
COD	PORTAL			TIPUS		PROV	P2	DEPT	PREPRO	PRO	TRASPASSOS ACTIUS	
4	ACTIC	Acreditacions IIC			TEMATIC	EVR	GOV		1,0	1,0		
1	AJTC	Admin. justícia			TEMATIC	CAP	JUS		1,1	1,1		
1	DAR	Agricultura i Acció Rural			ORGANISME	EVR	DAAR		2,52	2,52	11394: PEND. EXECUTAR CONS (2,53) 11395: PEND. ENTREGAR A OTF (2,54)	
1	PAS	Ajuts i subvencions			INSTITUCIONAL	FW			1,31	1,31		
1	BIG	Banc. Imatges Gencat			TEMATIC	FW	PRE		1,1	1,2,1		
1	ADE	Botcat Equipaments			TS	EQU			1,31	1,31		
1	PCC	Canal càncer			TEMATIC	VASS	SALUT		0		11324: PEND. VALIDAR PRE (0)	
1	PCE	Canal Empresa			TEMATIC	FW	IUE		1,36	1,36		
1	PPST	Canal salut			TEMATIC	CAP	SALUT		1,1	1,1	11331: PEND. PETICIONAR PRO (1,1) 10975: PEND. VALIDAR PRO (1,0)	
1	PCN	Gència			TEMATIC	FW			2,4	2,4		
1	PCJA	Comissió Jurídica Assessora			ORGANISME	FW	DCJA		1,0	1,0		
1	PCLT	Cultura			ORGANISME	EVR	VASS CUL		4,01	4,01		
1	PCBL	Cultura Biblioteques			TEMATIC	EVR	VASS CUL		1,0	1,0		
1	PCMS	Cultura Patrimoni			TEMATIC	EVR	VASS CUL		1,4	1,0,1	10986: PEND. VALIDAR PRE (1,4)	
1	PCTM	Cultura Temàtic			TEMATIC	EVR	CUL		1,31	1,31		
1	PDGM	Delegació Gov. Madrid			ORGANISME	FW	PRE		1,3	1,3		
1	PTRE	Departament de Treball			INSTITUCIONAL	EVR	TRE		2,2	2,2		
1	EADOP	DOGC			INSTITUCIONAL	FW	DOP		4,3	4,3		
1	EDU	Educació			ORGANISME	CAP	EDU		2,2	2,2		

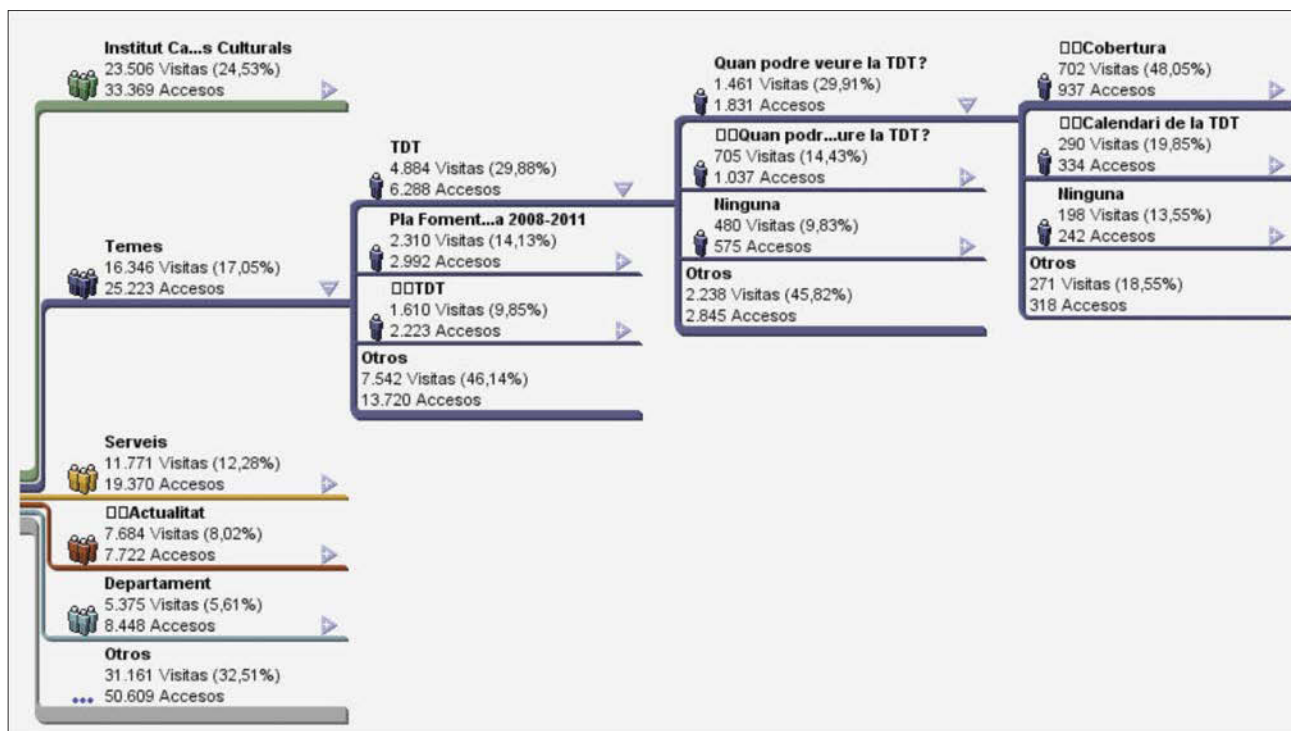
3.4 Metrics and quality measurement tools

Alerts for web traffic and call centre picks and incidences

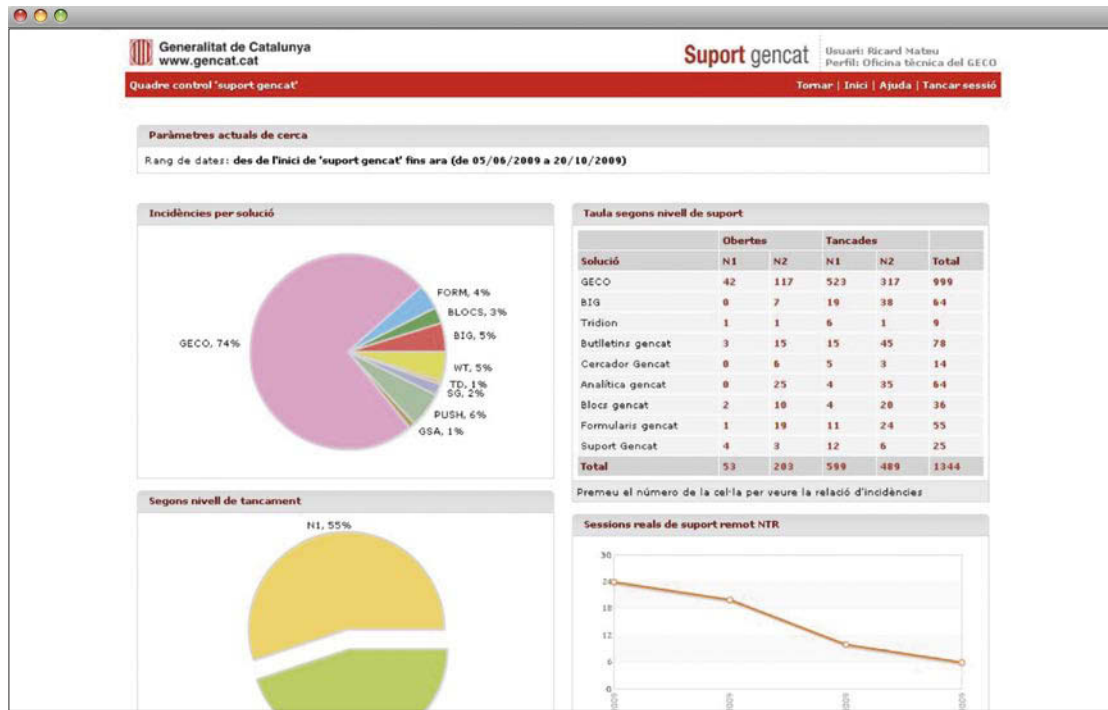


Gencat Analytics





Gencat business intelligence



Call centre business intelligence tool

SQL Server Reporting Services
 Inicio > 01281 >
1. INFORME PERIÓDIC ACTIVITAT DELS SERVEIS

Inicio | Mis suscripciones | Ayuda

Buscar: _____

Ver | Propiedades | Historial | Suscripciones

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

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

100% Buscar | Sigüente Seleccionar un formato Exportar

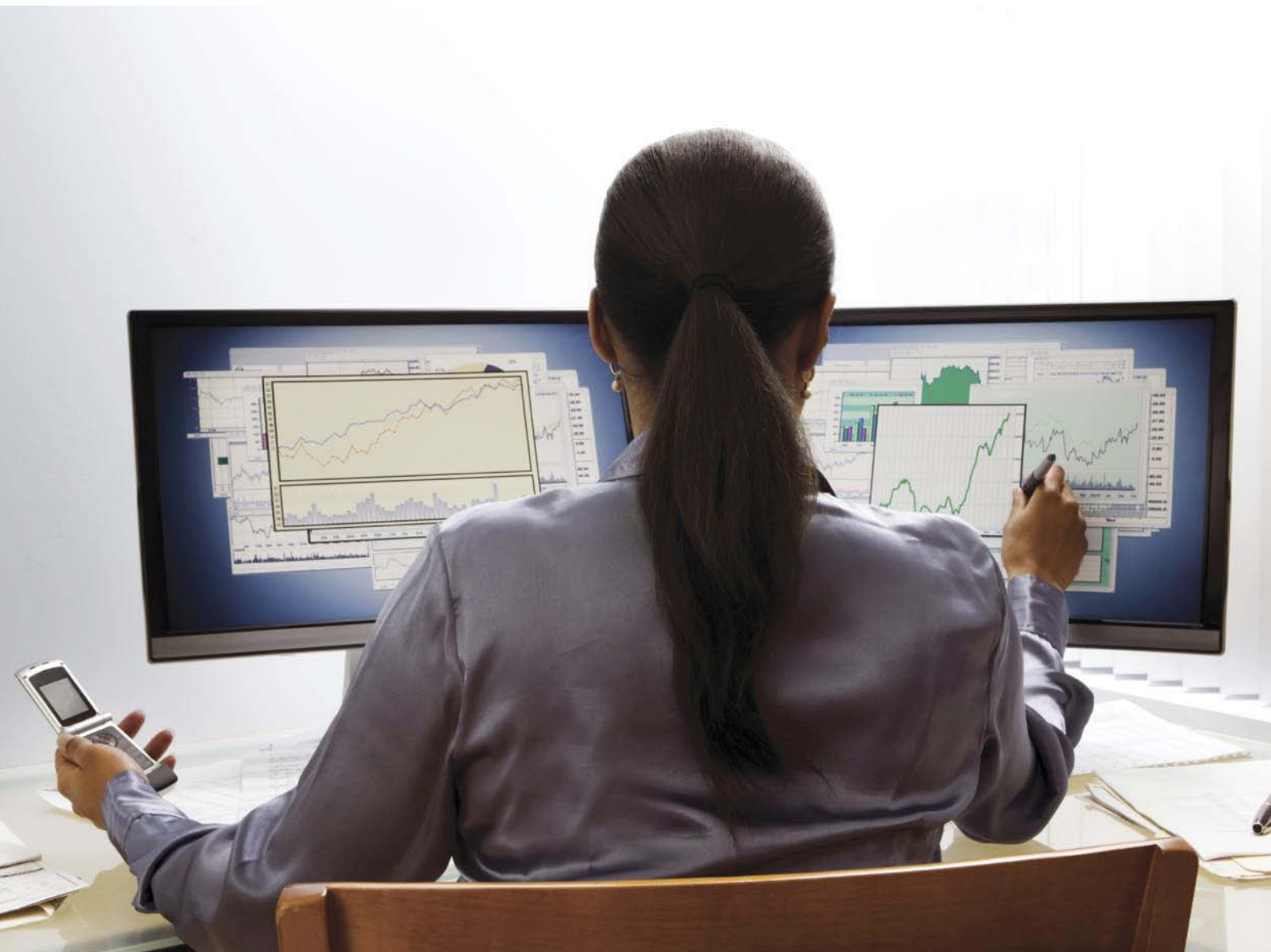
Data	Trucades entrants	Trucades abandonades	Abandonades abans 5"	% Abandonades	Trucades en saturació	% Saturació	Trucades Ateses	% Atenció	TMO ciutadà	Temps d'atenció Efectiu
14/09/2009	19.201	761	209	2,87%	3.590	18,70%	14.850	78,19%	140,12	78,2
15/09/2009	15.111	517	118	2,64%	1.888	12,49%	12.706	84,75%	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	13.036	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	9.953	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	91,5
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 Telephony services:

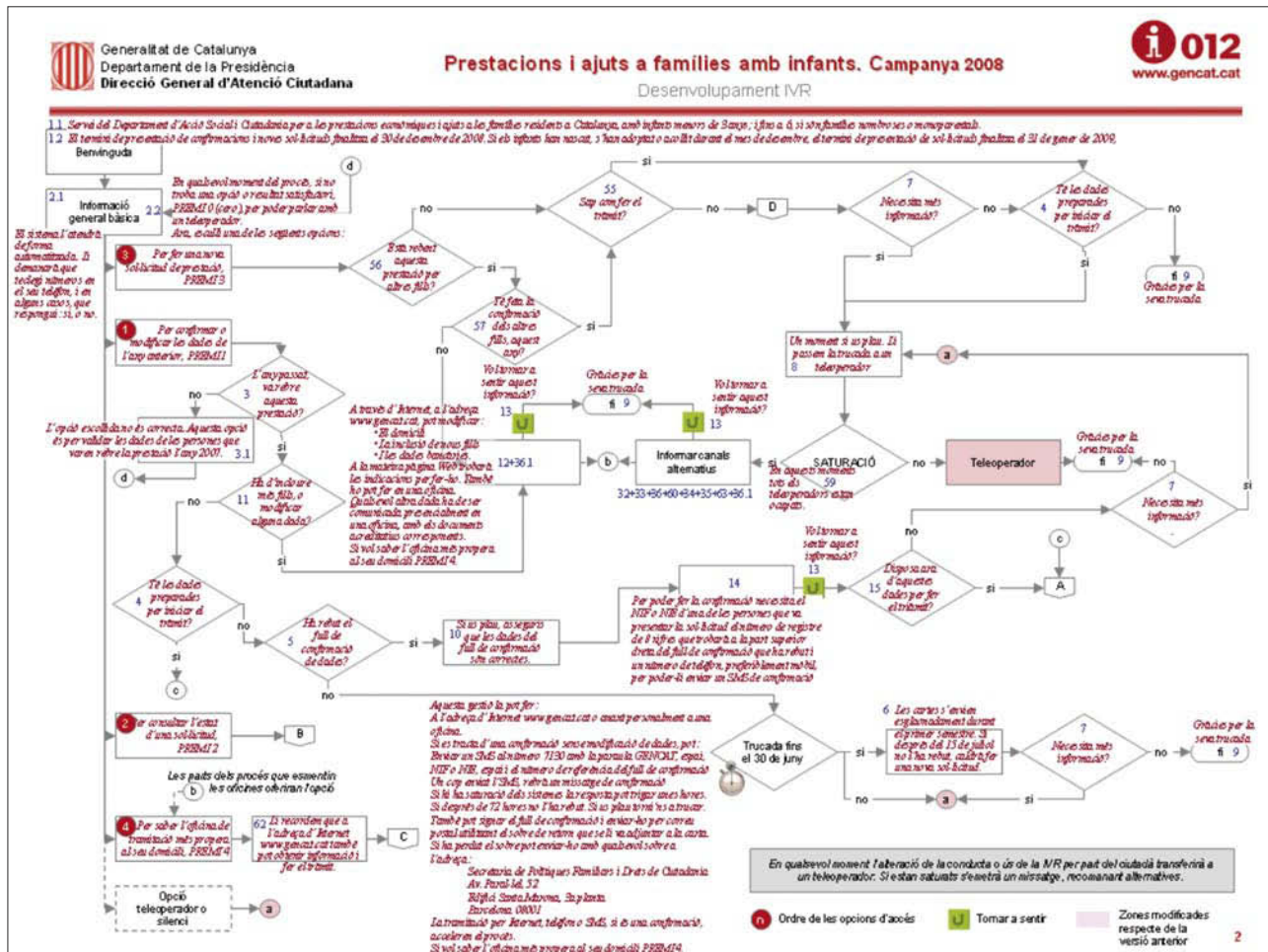
Contact Centre 012:

- :: Call prompting**
- :: ACD (Automatic Call Distributor)**
- :: CTI (Computer Telephony Integration)**
- :: TTS (Text to Speech)**
- :: IVR (Interactive Voice Response)**
- :: Personalised operator services**
- :: Record and quality calls system**

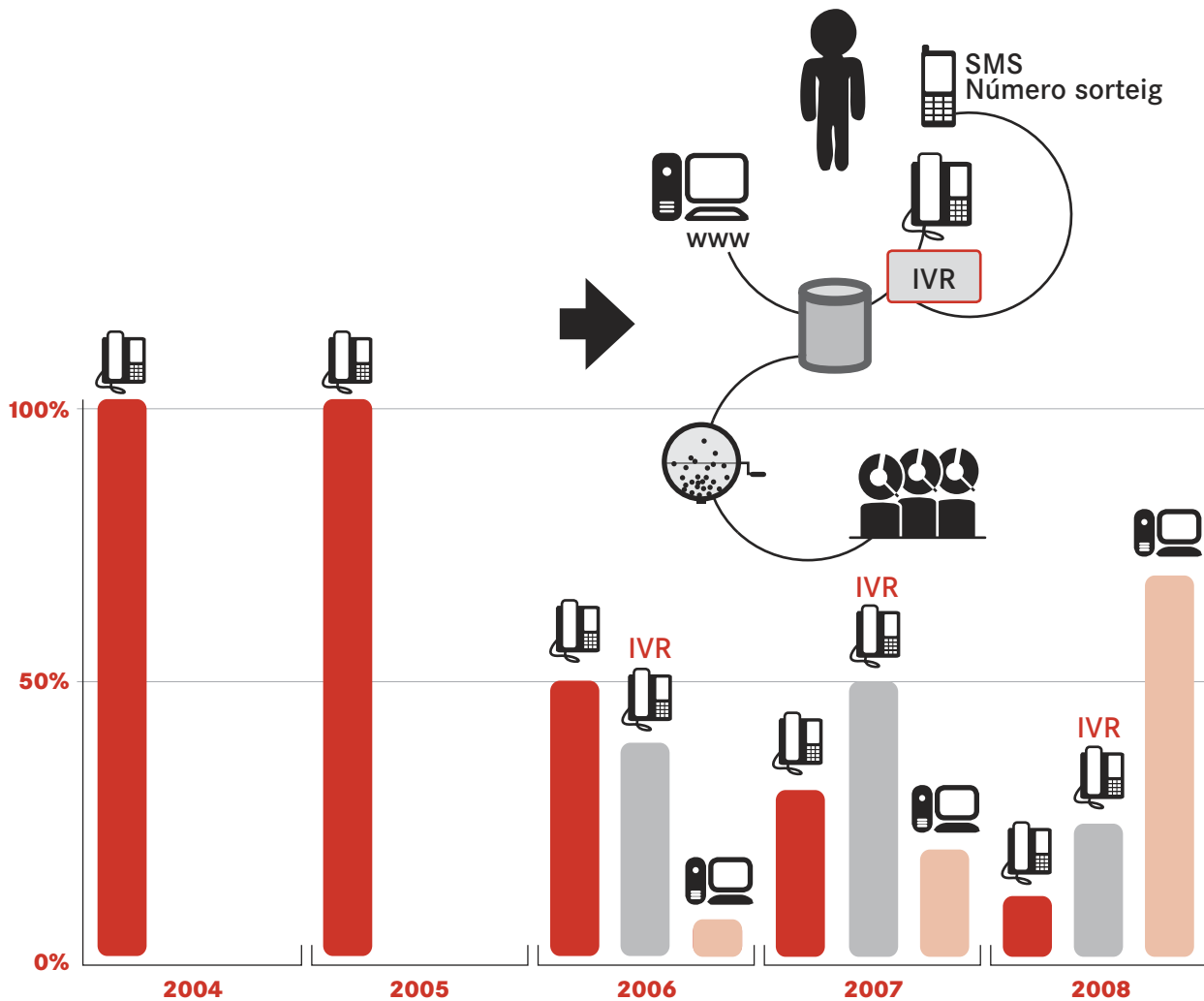




Exemple: Families grans campaign

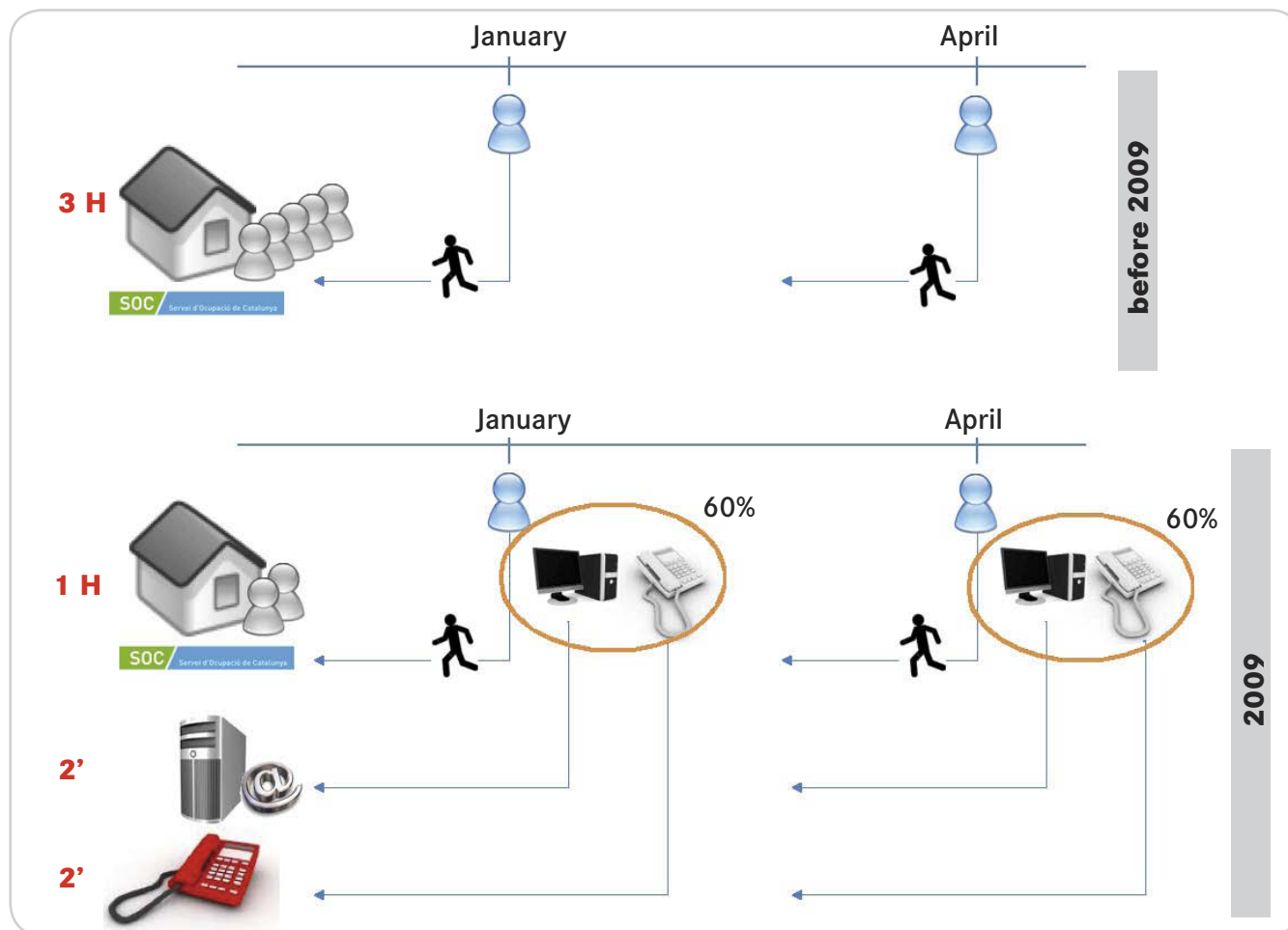


Exemple: summer activities for children



Telephony and Internet procedure for the unemployed:

Online validation (web and 012) of the quarterly unemployed subsidy



Mobile services: SMS and applications

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 de sol·licitud per ordenar les sol·licituds (en els centres d'oferta de places)
- **Total sol·licituds:** nombre total de sol·licituds rebuts al centre triat en primera opció. El primer candidat que hi accedeixen per títol i el segon, per prioritat.

Exemple

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

- Me
- So
- Qu
- Nú
- To
- + 7 p

Generalitat de Catalunya
www.gencat.cat

Cercar

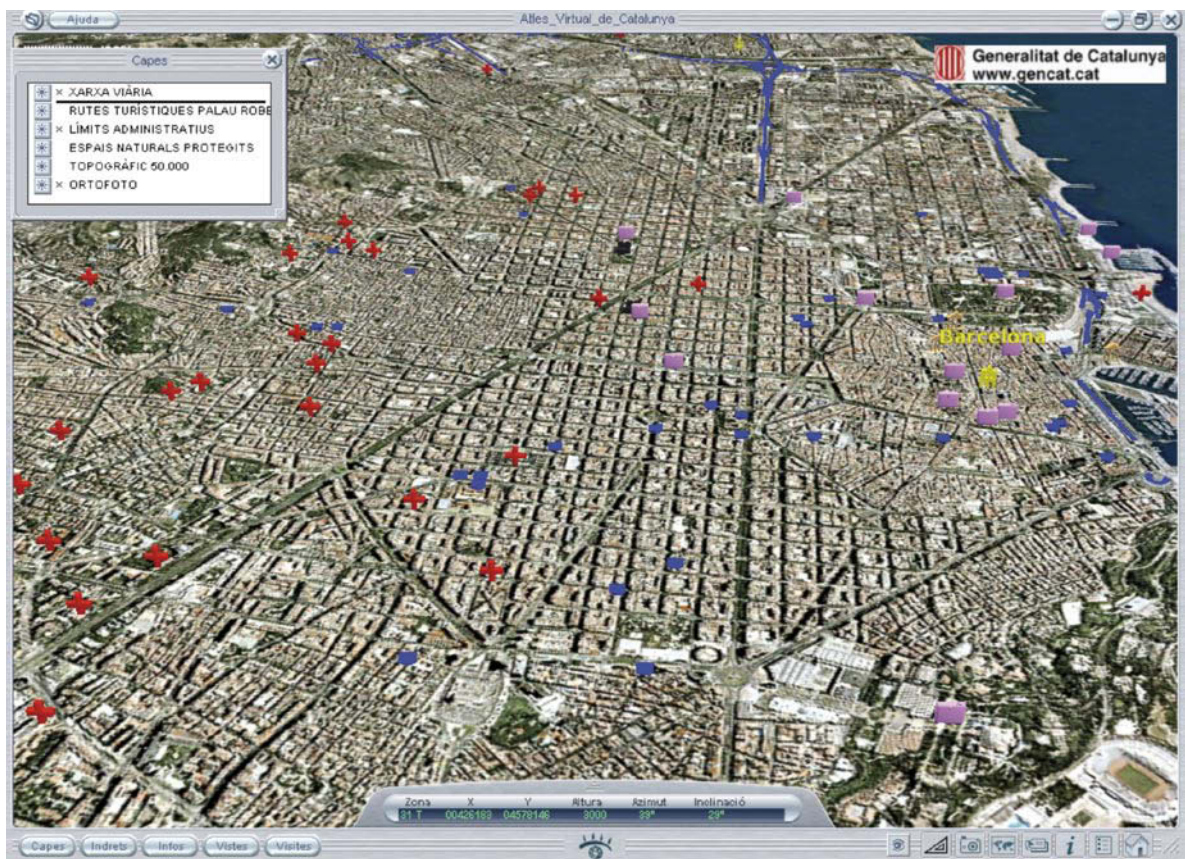
Ver listado

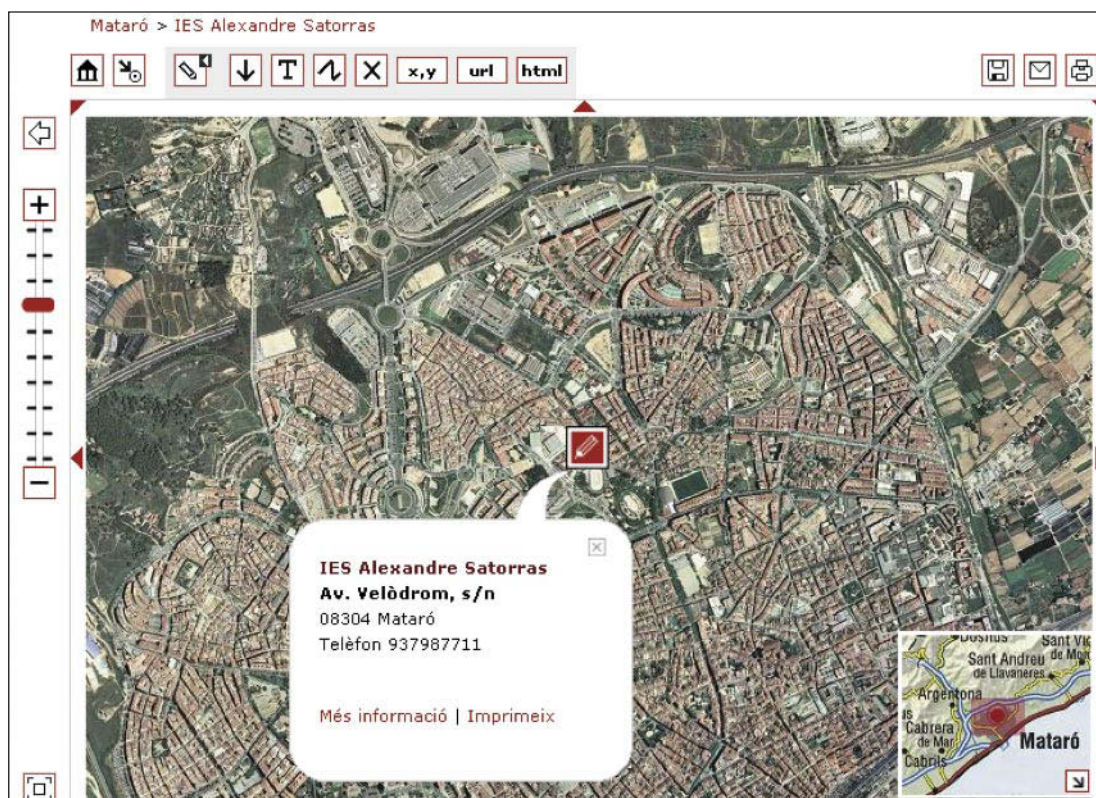
Rutes a prop meu

Filtrador de routes

3.6 Cartography

Streets, satellite and different scale maps of Catalonia





3.7 New services (testing phase)

T - Government (TDT services)



Gencat 3D (Open Simulation platform)



4

Chapter 4

C3Cat
products
somme relevant

4.1 Some relevant examples



The outcome of the application of the C3Cat methodology is basically an impressive number of new or improved public services, which have been made accessible to the citizens under a well-defined multichannel and multimodal strategy.

In order to provide an illustrative overview, some of those services are briefly described in a common format, whilst a more complete list of the overall portfolio is provided in section 4.2.

The examples provided have been organized along the following taxonomy:

- 1. Integration, interoperability and multichannel services**
- 2. Transparency**
- 3. Accessibility**
- 4. Personalization and target specific products**
- 5. Participation & 2.0 strategies**





1. Integration, interoperability and multichannel services

- Virtual Citizen Care Office (VCCO)
- Public Procurement
- Education registration campaign
- Registration for telephony and Internet children's summer activities
- Telephony procedure for the unemployed
- SMS and cameras for traffic services
- iPhone Applications



2. Transparency

- Government actions and plans
- Budget, salaries and opinion studies
- Who's Who database organisational chart (15000 registered)
- Clicat: Catalonia's multimedia database
- Official Gazette
- Development plans since 1985
- Open environmental data
- Catalonia facts and figures
- Health system (9 languages)
- Immigration Reception Guide
- Presidential website
- Press website
- European Union secretariat website



3. Accessibility

- Gencat search engine: 100000 documents indexed
- Access to over 250 websites
- 30000 facilities in Catalonia (schools, health centres, sports centres, police stations, theatres, etc...)
- Automatic translator
- House of languages
- Accessibility Guide
- Accessible Catalonia street guide
- Logos and corporate image website



4. Personalisation and specific targeted products

- My Gencat (Newsletters, RSS)
- Search employment: specialised site for unemployed people
- Flu microsite
- Tools to help during recession microsite
- Government ministry and body portals
- Cultural heritage portal
- Libraries portal
- Youth portal
- Administrative body for young people
- Catalonia Information Centre (Palau Robert)
- Information society portal
- Mobility and transport portal
- Learn Catalan online (parla.cat)
- Catalan employment service
- My personal Folder at Virtual Citizen Care Office
- My personal Health Folder

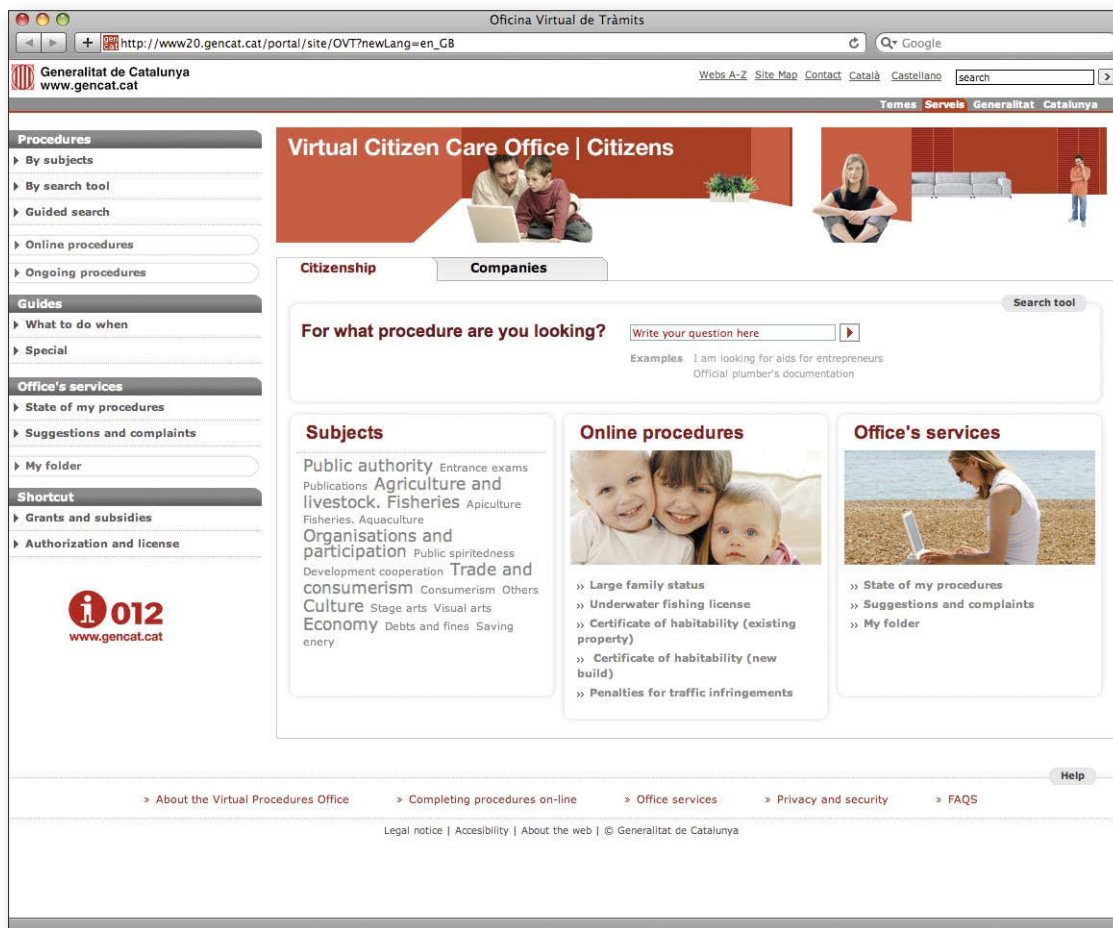


5. Participation & 2.0 strategies

- Gencat blogs
- Gencat Youtube channel
- Gencat slideshare profile
- Gencat twitter profile
- Gencat delicious profile
- Gencat Linked In and Facebook page
- e-Catalunya portals (1100 groups, 17000 users)

1. Integration, interoperability and multichannel services

Virtual Citizens Care Office (VCCO)



Virtual Citizens Care Office (VCCO)

What to do when - Oficina Virtual de Tràmits

http://www20.gencat.cat/portal/site/OVT/menuitem.8d9f3f7e23c1cd519e629e30b0c0e1a0/?vgnextoid=5f3be6c359c76110V

Generalitat de Catalunya
www.gencat.cat

Temes **Servels** Generalitat Catalunya

Citizens Enterprises

Procedures

- By subjects
- By search tool
- Guided search
- Online procedures
- Ongoing procedures

Guides

- What to do when**
- Special

Office's services

- State of my procedures
- Suggestions and complaints
- My folder

Shortcut

- Grants and subsidies
- Authorization and license

012
www.gencat.cat

Virtual Citizen Care Office | Citizens Guides

Inici > What to do when

Favourites | Send | Print

What to do when

Changing place of residence

Changes of place of residence may be undertaken automatically in the administrations of eleven Catalan municipalities.

Watch video

I am retiring

You may undertake the administrative procedures involved in receiving your old-age pension yourselves or you may delegate their handling to ...

Watch video

I am unemployed

If you have been made unemployed, you may find out if you have the right to unemployment benefit and begin the procedure to obtain it.

Watch video

A child is born

There is a series of administrative procedures that must be carried out following the birth of a child, however these entitle the parents to ...

Watch video

I want to buy a property

The acquisition of a home is a major financial decision that brings with it a series of rights and obligations.

Watch video

I want to lease a property

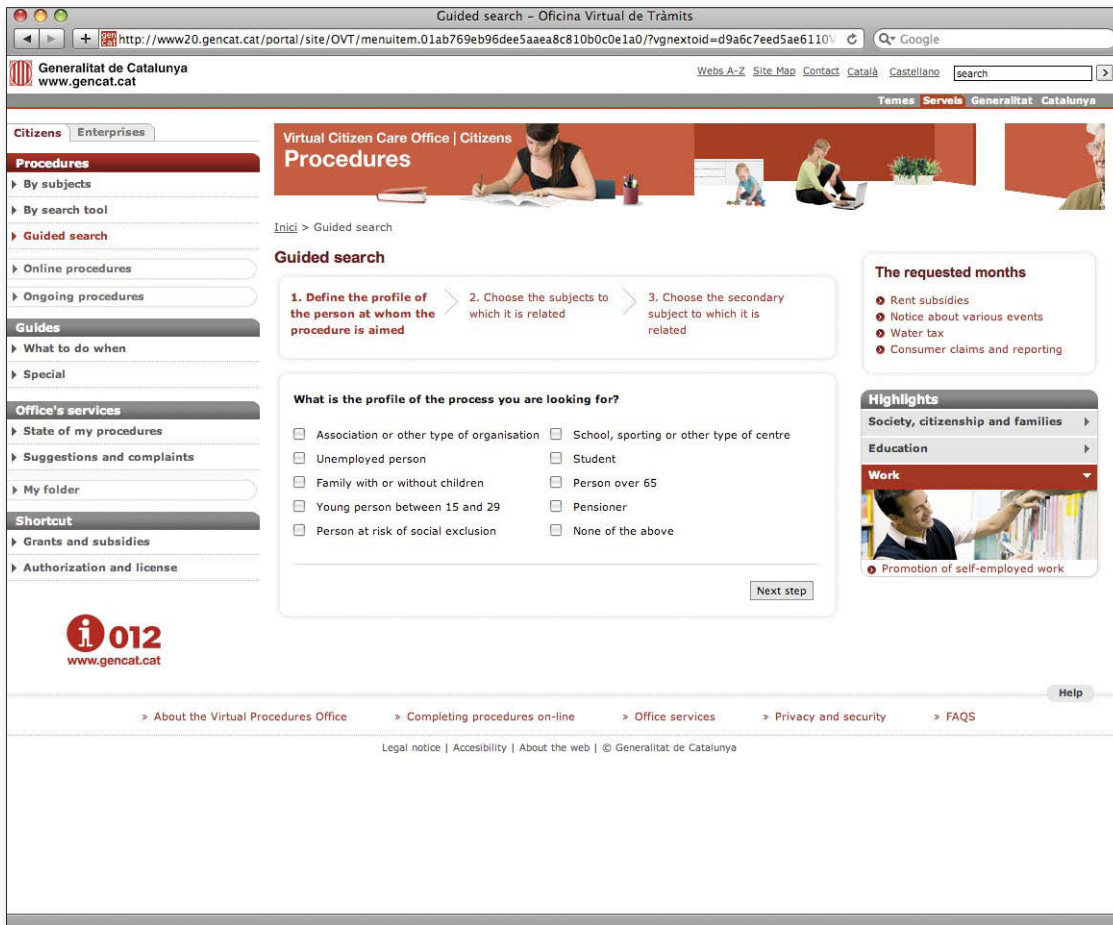
When you lease a property, you must examine it and know what your rights and obligations are.

Watch video

> About the Virtual Procedures Office > Completing procedures on-line > Office services > Privacy and security > FAQS

Legal notice | Accessibility | About the web | © Generalitat de Catalunya

Virtual Citizens Care Office (VCCO)



Public Procurement

The screenshot shows the 'Electronic Procurement Platform' website. The header includes the logo of the Generalitat de Catalunya and navigation links for 'Website map', 'Contact', 'Castellano', 'Català', and 'Aranès'. Below the header is a banner with the text 'Public Procurement' and an illustration of people working at computers. The main content area is divided into several sections:

- Left sidebar:** A navigation menu with links to 'Presentation', 'Regulations', 'Contractor profile', and 'Consultative Board on Administrative Procurement'.
- Search of open tenders:** A central section with a search input field, filters for 'Goods', 'Services', 'Works', 'Col-laboració Públic-Privat', and 'Privat', and a 'Search >' button.
- Right sidebar:** A section titled 'Direct to' with links to 'Electronic Register of Tenderers', 'Classified companies', 'Application for Business Classification', and 'State Procurement Platform'.
- Previous announcements (3):** A list of three past tenders with their descriptions and publication dates.
- Tender announcements (133):** A list of 133 current tenders with their descriptions and publication dates.

At the bottom of the page, there is a status bar with the text 'Terminado' on the left and 'contractaciopublica.gencat.cat' on the right.

My personal Folder at Virtual Citizens Care Office

Generalitat de Catalunya
www.gencat.cat

Mapa Web Contacta Cerca

Temes Serveis Generalitat Catalunya

Ciutadania Empreses

Accés a tràmits

Directe a

Serveis de l'oficina

- L'estat dels meus tràmits
- Cita prèvia
- Quèixes i suggeriments
- La meua oficina**

012
www.gencat.cat

Oficina Virtual de Tràmits
La meua oficina

Inici - Serveis - OVI - 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	Recordau 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	CH6947	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	CH6947	Descriptor de la classificació temàtica	Autenticat	Pendent de resolució	13/05/2007	Nom del departament
Consulta	CH6948	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

My Personal Health Folder (Testing Phase)

Generalitat de Catalunya
Departament de Salut

Carpeta personal de tràmits Maria Roca Soler
Desconnexió

CARPETA PERSONAL DE SALUT > HC³

Inici HC resumida Documents Diagnòstics Farmàcia Immunitzacions Consultes fetes

Inici

DADES DE FILIACIÓ

Nom: Manel Garcia Gual
CIP: ORE20620943985 - GARCIA GU MA
D.N.I.: 12345678-Z
N.A.S.S.: -
Data de naixement: 24/06/1962. 52 anys
Gènere: Home

DADES DE FILIACIÓ

Adreça: C/ Aragó 25, 2º 1ª
Codi Postal: 08014
Població de residència: Barcelona
Telefon 1: 93.443.00.00
Telefon cas d'emergència: 657.137.899

EQUIP ATENCIÓ PRIMÀRIA

Metge atenció primària: Dr. Puig Rovira
Infermera atenció primària: Maria Gilbert
Centre d'atenció domiciliària: AP Plaça de Catalunya Manresa
 = Veure adreça
Centre d'atenció primària: AP Plaça de Catalunya Manresa
 = Veure adreça

HC3 EN UN MINUT
 Conegueu la Historia Clinica Compartida de Catalunya.

00:00/00:00

AVIS LEGAL

La història clínica compartida a Catalunya (HC3) és una eina destinada fonamentalment a millorar la qualitat de l'atenció de la salut de la ciutadania. La Llei 21/2000, de 29 de desembre, sobre els drets d'informació concernent a la salut i l'autonomia del pacient, i la documentació clínica permet l'accés dels ciutadans i les ciutadanes a la seva història clínica i a l'obtenció d'una còpia de les dades que hi figuren.

Ara bé, té una limitació i és que l'accés del ciutadà i la ciutadana a la seva història clínica mai no pot ser en perjudici del dret de terceres persones a la confidencialitat de les dades que hi figuren ni del dret dels professionals que han intervingut en la seva elaboració, que poden invocar la reserva de llurs observacions, apreciacions o anotacions subjectives.

El sistema de l'HC3 respon a un model acurat de seguretat basat en la legislació corresponent i en l'avançada tecnologia disponible. En el web hi trobareu informació sobre com podeu exercir els drets que us corresponen en funció de la legislació sobre protecció de dades personals. Així mateix, en el Manual d'Usuari hi teniu informació i ajuts per consultar la vostra història clínica.

A més, el sistema d'HC3 vol donar compliment a les finalitats establertes a la normativa en matèria d'accés electrònic dels ciutadans i les ciutadanes als serveis públics que són, entre d'altres, promoure la proximitat amb la ciutadania i la transparència en la informació, així com la millora continuada dels serveis, potenciant la participació i la coresponsabilitat i, fent-ho tot amb les garanties legals adequades.

Si premeu el botó "Accepto" esteu manifestant que heu llegit el present avís legal i que ratifiqueu que sou la persona titular de les dades personals de salut a les quals desitgeu accedir, o que esteu expressament autoritzat/ada per la persona titular a accedir-hi.

Jo, [nom del o de la titular del codi d'identificació personal (CIP) de la targeta sanitària individual].

MANUAL D'USUARI
 Consulteu el funcionament de les pantalles que mostren les dades provinents de la vostra història clínica.

PREGUNTES FREQUENTS
 Les respostes a les preguntes més freqüents tracten diversos temes relacionats amb la carpeta personal de salut.

GLOSSARI
 Consulteu el significat dels termes específics i de les sigles que podeu trobar a la vostra carpeta de salut.

PRIVADESA
 Tota la informació sobre la política de privadesa i la seguretat de les vostres dades de salut.

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

Education registration campaign

The screenshot shows the website 'Preinscripció i matriculació 2009 - 2010' on the Gencat portal. The main heading is 'És hora de triar el teu lloc' (It's time to choose your place), starting from May 25th for GS, sports, and artistic fields. A video player features a woman and the text 'PREINSCRIPCIÓ 2009'. A sidebar lists various educational levels from infant to adult. A central section highlights 'Formació de persones adultes' with 10,863 spots. A table at the bottom provides a registration calendar for different educational stages.

Generalitat de Catalunya
www.gencat.cat

Preinscripció i matriculació 2009 - 2010

És hora de triar el teu lloc
A partir del 25 de maig
FP de GS, esports i artístics

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
- ▶ 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

Oficines municipals d'escolarització

Consorci d'Educació de Barcelona
Generalitat de Catalunya
Ajuntament de Barcelona

Estudiar a Catalunya

Preguntes freqüents | Reclamacions i recursos | Information in other languages

Inici

La preinscripció i matriculació 2009-2010

Formació de persones adultes
Número de desempat: 10.863

Què he de fer si...

Què he de fer si el meu fill o la meua filla fa els tres anys l'any 2009? Què he de fer si el meu fill o la meua filla ha de fer primer curs d'educació secundària? Trobeu les respostes a aquesta i a moltes altres preguntes.

Com puc saber si...

Com puc saber quins centres educatius hi ha a la vora de casa meua? Com puc saber quants punts té la meua sol·licitud? Trobeu les respostes a aquesta i a moltes altres preguntes.

» Transcripció del vídeo

Veure el vídeo en altres idiomes:
Castellano | English | العربية

Calendari de preinscripció i matriculació

Etapa / ensenyament	Tipus	Data prevista
Educació infantil (0-3 anys)	Període de matriculació	del 8 al 12 de juny
Educació infantil (3-6 anys)	Període de matriculació	del 8 al 12 de juny
Educació primària (6-12 anys)	Període de matriculació	del 8 al 12 de juny
Educació secundària obligatòria (12-16 anys)	Període de matriculació	del 8 al 12 de juny
Batxillerat	Període de matriculació	de l'1 al 7 de juliol

Registration for telephony and Internet children's summer activities inscription

The screenshot shows the website for the Agència Catalana de la Joventut. The browser address bar displays <http://www.acjoventut.cat/>. The website header includes the logo 'ac agència catalana de la joventut' and language options 'CA ES EN FR'. A main navigation menu lists 'XANASCAT', 'CARNET JOVE', 'PROGRAMES DE JOVENTUT', and 'L'OBSERVATORI'. Below this, there are links for 'TREBALLA AMB NOSALTRES' and 'ACCÉS AL PERFIL DE CONTRACTANT'. The main content area is divided into several sections:

- XANASCAT**: Xarxa Nacional d'Albergs Socials de Catalunya. Albergs, residències d'estudiants, activitats...
- CARNET JOVE**: Informació, avantatges, participació...
- NOVETATS**:
 - 07.10.2009 REVISTA JOVE.CAT**: Ja ha sortit el primer número de la nova revista del Carnet Jove, titulada JOVE.CAT
 - 05.10.2009 EMPORTA'T GRATIS EL CJI**: Vés a qualsevol oficina de "la Caixa" a fer-la!, i si t'adhereixes al sistema de renovació automàtica, no te'l cobrarem fins fany que vel
 - 05.10.2009 LES ACTIVITATS DEL PIJ**: El Punt d'Informació Juvenil (PIJ) organitza diverses activitats durant el mes d'octubre.
 - 26.08.2009 CARNET JOVE AL FACEBOOK**: Ja estem al Facebook, així que agregans i sigues el primer en saber tots els avantatges, propostes i serveis que t'ofereix el teu Carnet Jove i fins i tot per un munt d'amics amb els que poder compartir afeccions
- RESERVES XANASCAT EN LÍNIA**
- PROPOSTES XANASCAT**
- AVANTATGES CARNET JOVE**
- Nou Pla Nacional de Joventut**
- Formació per a professionals en Joventut**

The footer contains the following information:

- Logo of the Govern de Catalunya and Agència Catalana de la Joventut.
- Address: Carrer Calàbria 147, 08015 Barcelona. T. 934 838 341. F. 934 838 362
- Copyright: © 2007-2009 Agència Catalana de la Joventut
- Link to 'Avis legal'.

SMS and cameras for traffic services



servei català de

Trànsit

Catalan Traffic Services

IVR

**SMS traffic zone X
(Spain)**

**SMS
5012**

**Traffic cameras live
(Catalonia)**



Telephony procedure for unemployed

The screenshot shows the main page of the SOC (Servei d'Ocupació de Catalunya) website. The browser address bar displays the URL: http://www.oficinadetreball.gencat.cat/socweb/opencms/socweb_en/home.html. The page features a navigation menu with categories: CITIZENS, COMPANIES AND COLLABORATORS, and INSTITUTIONAL WEBSITE. A prominent banner highlights "70 EMPLOYMENT OFFICES TO HELP YOU".

Key sections include:

- IF YOU ARE LOOKING FOR A JOB:** "Accediu des d'aquí a les nostres ofertes de treball" and a "Registra-t'hi JA" button.
- IF YOU ARE LOOKING FOR COURSES:** "today SOC offers to you: 4790 opportunities. Check them."
- IF YOU ARE LOOKING FOR OFFICES:** A search form for "Zip code" and "Specify it, if you want to see all the offices of your municipality:".
- ONLINE PROCEDURES:** Buttons for "CITIZENS" and "COMPANIES AND COLLABORATORS".
- NEWS:** A list of recent news items, including "Actions of local development through territorial Pacts for the occupation" and "The SOC opens the portal of Internet Feina Activa (Active Work)".
- TODAY HIGHLIGHTING:** "The SOC offers you virtual training at a distance" and "New services schedule of the online procedures of the SOC website".
- FOR COMPANIES:** "Add a new job offer", "Industrial hiring communication", "Helps and subventions", and "Training services".
- ANNOUNCEMENTS 2009:** "Tramitació a través de l'" and "Website presentation".

I-phone applications



2. Transparency

Clicat: Catalonia's multimedia database



Official statistics website of Catalonia

The screenshot shows the homepage of the Idescat Statistical Institute of Catalonia. The page features a navigation menu with categories like Population, Economy, Society, Territory, and Idescat. A main section titled 'Indicators of the day' lists various economic and social metrics with their respective percentage changes. Below this, there are two line charts comparing Catalonia and Spain for August 2009, showing a -11.9% change for Catalonia and a -6.9% change for Spain. The page also includes a 'News' section with several articles, such as 'Large store sales index (IVGS). August 2009', 'Territorial sector codes for Catalonia 2009 (PDF)', 'Foreign trade. August 2009', 'Gross domestic product (GDP). Preliminary results. 3Q 2009', and 'Campsite activity indicators. 3Q 2009'. At the bottom, there are links to 'Municipal files' including the 'Agricultural Census 2009' and the '2007 Demographic Survey'.

Idescat. Statistical Institute of Catalonia. Homepage

Official statistics website of Catalonia

Català | Castellano | English

First visit? | 11.05.2009 13:14

citizens | other websites | gencat.cat | site map | contact | search

Population **Economy** **Society** **Territory** **Idescat**

Indicators of the day

IVGS Aug/09	-11.9%
Bankrupt debtors III/09	50.3%
Exports Aug/09	-18.5%
Imports Aug/09	-22.4%
Registered unemploy. Oct/09	43.8%
GDP. Initial III/09	-4.7%
Industrial climate Oct/09	-30.1
Nights campsites III/09	-5.1%
Passengers airports Set/09	-2.8%
Nights rural tourism III/09	4.5%

+ add

IVGS Aug/09

Catalonia: -11.9% | Spain: -6.9%

Other indicators

- > Short-term economic indicators
- > Economic structure indicators
- > Demographics and quality of life
- > Territorial demographic indicators
- > Territorial social indicators
- > European Union indicators

Municipal files

- Agricultural Census 2009
- 2007 Demographic Survey

News

> **Large store sales index (IVGS). August 2009**
The large stores sales index provides monthly information on the evolution in the volume of sales in retail commercial establishments defined as large non-specialised stores (2,500 m2 of sales area).
11.05.2009 (1 h 19 min ago) | Economy | New data

> **Territorial sector codes for Catalonia 2009 (PDF)**
Idescat is offering for download in PDF format the publication "Codis territorials sectorials de Catalunya 2009", which is also available in book form. This publication lists the territorial sector divisions for Catalonia as of January 1, 2009.
11.05.2009 (3 h 39 min ago) | Territory | New product

> **Foreign trade. August 2009**
Exports had fallen by 18.5% on a year over year basis in Catalonia in August 2009, according to provisional data from customs. By economic destination, all goods have registered negative rates of variations, it being capital goods that suffered the biggest drop (-29.5%). Imports fell by 22.4% and all goods registered reductions. Intermediate goods registered the greatest fall (-30%).
11.04.2009 (1 day ago) | Economy | New data

> **Gross domestic product (GDP). Preliminary results. 3Q 2009**
Previews for Catalonia's GDP for the third quarter of 2009 show a 4.7% decline from the previous period in 2008.
11.03.2009 (2 days ago) | Economy | New data

> **Campsite activity indicators. 3Q 2009**
The number of overnight stays on campsites had fallen by 5.1% on a year over year basis in Catalonia, in the third quarter of 2009, according to the Survey of campsite occupancy. By origin of travellers, domestic overnight stays had fallen by 3.2% and those of foreign tourists by 6.4%, on a year over year basis.
11.02.2009 (3 days ago) | Economy | New data

Terminado

Official Gazette

Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya. Generalitat de Catalunya

http://www.gencat.cat/dogc/ Google

Generalitat de Catalunya www.gencat.cat

Contacte Mapa web Castellano

Temes Serveis Generalitat Catalunya

Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya

Accés a la Base de dades del DOGC

Accés a la Base de dades del DOGC
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.

Enquesta Base de dades
Enquesta sobre la Base de Dades del DOGC
Breu qüestionari anònim sobre la millora del servei de Base de dades del Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya

Catalunya

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

DOGC de 1931-1939 i l'exili
Diaris del període de la República (1931-1939) i de l'exili (1956 i 1977)

Normes urbanístiques 1985-2002
Publicació al DOGC, en nou annexos, de les normes urbanístiques 1985-2002, d'acord amb la Llei 2/2007.

El DOGC en la història
Exposició virtual que mostra els DOGC més significatius, des del 1931 fins avui.

DOGC a la carta
Servei diari d'enviament per correu electrònic del contingut del DOGC del dia, segons les vostres preferències.

Presentació
Productes i serveis
Base de dades del DOGC
Anuncis oficials
Entitat Autònoma del Diari Oficial i de Publicacions
Preguntes freqüents
Enllaços

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, accediu a la [Base de dades del DOGC](#). També podeu accedir al text complet des del núm. 3544 (2.1.2002) fins avui des d'aquesta cerca simple:

Cerca per text

Octubre 2009

di	dt	dc	dj	dv	ds	dg
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	

Consulta per llista de número i data

Els resultats de la cerca s'obriran en una nova finestra del navegador

DOGC de 1931-1939 i l'exili

Butlletí Oficial de la Província de Barcelona [G>](#)

Butlletí Oficial de la Província de Girona [G>](#)

Butlletí Oficial de la Província de Lleida [G>](#)

Butlletí Oficial de la Província de Tarragona [G>](#)

Suplement en llengua catalana del BOE [G>](#)

Publications website

Catàleg de publicacions - Publicacions de la Generalitat de Catalunya

http://www20.gencat.cat/portal/site/Publicacions/menuitem.73fd5b4209720f9472623b10b0c0e1a0/?vgnextoid=dcfb2a

Generalitat de Catalunya
www.gencat.cat

Contacte Mapa web Castellano

Temes Serveis Generalitat Catalunya

Publicacions de la Generalitat de Catalunya

Presentació

Catàleg de publicacions

Informatiu Publicacions Generalitat de Catalunya

Revistes i butlletins

Libreries de la Generalitat

Entitat Autònoma del Diari Oficial i de Publicacions

Preguntes freqüents

Enllaços d'interès

Inici > Catàleg de publicacions

Envia | Imprimeix

Catàleg de publicacions

Catàleg de les publicacions venals de la Generalitat de Catalunya.

Cerca avançada

Paraules del títol

Autor

Matèria

Col·lecció

Idioma

Organisme editor

ISBN

Any d'edició

Enllaços

Formulari de subscripció a l'Informatiu Publicacions de la Generalitat de Catalunya

Catalunya y la Solidaritat (facsimil)

Francesc Cambó
Departament Governació i Administracions Públiques
ISBN/ISSN: 978-84-393-7993-5
7993-5
PVP: 12 C

factores de creixement de la indústria catalana 1995-2005: canvi tècnic i productivitat del capital i del treball/ Els

Josep Oliver i Alonso
Departament d'Innovació, Universitats i Empresa
ISBN/ISSN: 978-84-393-7980-5
7980-5
PVP: 13 C

ibers, cultura i moneda/ Els

Marta Campo
Departament de Cultura i Mitjans de Comunicació
ISBN/ISSN: 978-84-8043-207-8
8043-207-8
PVP: 30 C

Revista de Llengua i

Catalonia facts and figures

The screenshot shows a web browser window displaying the 'gencat data' website. The browser's address bar shows the URL 'http://www.gencat.cat/gencat_dades/eng/'. The website header includes the 'Generalitat de Catalunya' logo and navigation links for 'Webs A-Z', 'Web map', 'Contact', 'Català', and 'Castellano'. A search bar is also present.

The main navigation bar features a red background with icons and labels for 'Population', 'Economy', 'Territory', and 'Society'. Below this, there are two main options: 'Flash version' and 'HTML Version'. The 'Flash Version' section is highlighted with a red border and contains the following text:

Flash Version
 A system for looking up data that lets you see the information in graphical form. First, select one of the headings (Population, Society, Economy and Territory). This will show the text of the graphs, so you can select the one that interests you. Then you can move back and forward between the graphs, or go back to see all the options again.

The 'HTML Version' section contains the following text:

HTML Version
 This version contains the same statistics in tables, though without charts, and has links to the Catalan Statistics Institute (Idescat). Information is organised under four main headings: Population, Society, Economy and Territory.

Below the main content, there is a 'Highlights' section with a purple person icon and the text: 'gencat data: FOCUS ON WOMEN. Statistical data on the women who live in Catalonia.'

There is also an 'Indicators of the day' section with a table of data:

Indicator	Value
Urban trade climate III/09	-41.6
GDP II/09	-4.7%
Estimated unemployment. III/09	15.95%
Employed persons III/09	-8.5%
Nights hotels Set/09	-1.6%
Salary increase Jan-July/09	2.52%

At the bottom of the page, there is a footer with the text: 'Legal notice | Accessibility | About the web | © Generalitat de Catalunya'.

Immigration Reception guide

The screenshot shows a web browser window displaying the 'Reception Guide' website. The browser's address bar shows the URL: <http://www10.gencat.net/WebAcollida/AppJava/en/Main/Home.jsp>. The website header includes the logo of the Generalitat de Catalunya and the URL www.gencat.cat. A navigation menu lists various topics: Catalonia, Reception, Legislation, Neighbourhood and co-existence, Economic activity and work, Education, Health, Housing, Social services, and Citizen participation. The main content area features a grid of topic cards, each with a title, a brief description, and a 'Read more' link. The cards are: 'Welcome to the website for reception in Catalonia', 'Catalonia', 'Reception', 'Legislation', 'Neighbourhood and co-existence', 'Economic activity and work', 'Education', 'Health', 'Housing', 'Social services', and 'Citizen participation'. The footer contains legal notices, accessibility information, and the contact details for the Department of Social Action and Citizenship, Secretariat for Immigration.

Home - Reception Guide

Generalitat de Catalunya
www.gencat.cat

Webmap | Contact | Language english

Reception Guide

Catalonia | Reception | Legislation | Neighbourhood and co-existence | Economic activity and work | Education | Health | Housing | Social services | Citizen participation

Welcome to the website for reception in Catalonia.
The Reception Website of Catalonia is an initiative of the Secretary of Immigration of the Government of Catalonia to provide basic information to all those who have just arrived in Catalonia or those who plan to do so...

=> Read more

Catalonia
Catalonia is a nation situated in the north-east of Spain with an extension of 32,000 square kilometres. It is bordered in the east by the Mediterranean Sea, in the north by Andorra and France and in the south by Aragon and Valencia...

=> Read more

Reception
Welcome to Catalonia, a nation which has historically welcomed newcomers who have participated and collaborated in its development...

=> Read more

Legislation
All immigrants must have their administrative situation legalised.

=> Read more

Neighbourhood and co-existence
Catalan norms which regulate the co-existence of its citizens.

=> Read more

Economic activity and work
Working is the principal way to earn income.

=> Read more

Education
All children who live in Catalonia are obliged to be schooled...

=> Read more

Health
Everyone who lives in Catalonia have the right to receive healthcare...

=> Read more

Housing
Housing is a basic necessity and everyone has a right to a decent dwelling...

=> Read more

Social services
Public interventions guarantee the basic needs of the citizens...

=> Read more

Citizen participation
The recognition and practice of social, cultural and political rights are one of the pillars of a democratic society...

=> Read more

Legal notice | Accessibility | About the web | © Generalitat de Catalunya | Generalitat de Catalunya
Departament d'Acció Social i Ciutadania
Secretaria per a la Immigració

Presidential website

The screenshot shows a web browser window displaying the website 'El web del president. Generalitat de Catalunya'. The browser's address bar shows the URL 'http://www10.gencat.cat/president/AppJava/cat/index.jsp'. The website header includes the logo of the Generalitat de Catalunya, the text 'Generalitat de Catalunya www.gencat.cat', and a search bar with the word 'cercar' and a search button. Navigation links for 'Contacte', 'Castellano', 'English', 'Aranés', and 'Français' are visible. A secondary navigation bar contains 'Temes', 'Serveis', 'Generalitat', and 'Catalunya'.

The main content area features a large banner image of President José Montilla in a suit and glasses, set against a blue geometric background with a building in the background. Below the banner, there are several sections:

- El web del president:** A sidebar menu with links to 'La Institució', 'L'Acció de Govern', 'La Persona', and 'L'Activitat del president'.
- El web del president de la Generalitat de Catalunya:** The main heading for the page.
- Perfil del president:** A section with links to 'De viatge amb el president', 'Contacteu amb el president', and 'Galeria d'imatges'.
- Notícies:** A list of news items, including:
 - El president vol que Espanya aprofiti la Presidència de la UE per mostrar-se com un Estat compost i profundament descentralitzat** (Aportacions del Govern català 13.10.2009)
 - "El Pacte d'Infraestructures posa nom, projecte i termini a la transformació de Catalunya"** (La signatura del Pacte serà divendres 16 d'octubre 9.10.2009)
 - Consell plenari de la Comunitat de Treball dels Pirineus** (El president fa una crida a la cooperació europea 9.10.2009)
 - El president afirma que l'únic horitzó possible de Catalunya és l'horitzó net** (Visita a l'empresa SENDECO2 8.10.2009)
- Destaquem:** A section with highlighted news items:
 - Paraules del president de la Generalitat, José Montilla, als Premis Nacionals de Cultura 2009** (3.10.2009)
 - "José Montilla. Un treballador de la política". Entrevista a L'Avenc** (30.9.2009)
 - Intervenció del president de la Generalitat, José Montilla, en el Debat d'Orientació Política General** (29.9.2009)
 - Intervenció del president de la Generalitat a la recepció oferta amb motiu de la Diada de l'11 de Setembre a Madrid** (14.9.2009)

At the bottom of the page, there is a footer with the text 'Avis legal | Accessibilitat | Sobre el web | © Generalitat de Catalunya'.

Press website

The screenshot shows a web browser window titled "Sala de premsa" with the URL "http://www20.gencat.cat/portal/site/SalaPremsa/". The page header includes the logo of the Generalitat de Catalunya and the date "dimecres, 14 d'octubre de 2009". A search bar is located in the top right corner.

The main content area features a large image of a press conference room. Below the image, there is a navigation menu with "Notes de premsa" selected. The main article is titled "El Parlament ha aprovat avui la Llei de Salut Pública, impulsada pel Govern". The article text states: "El Ple de Parlament d'avui ha aprovat la Llei de Salut Pública i la modificació de la Llei del Consell de Garanties Estatutàries, ambdues impulsades pel Govern. A més, en la sessió d'avui, la consellera d'Acció Social i Ciutadania, Carme Capdevila, presentarà al Ple de la Cambra el Projecte de llei d'acollida de les persones immigrades i retornades a Catalunya." A small photo of Carme Capdevila is included. The article is dated "14-10-2009 13:54" and is categorized under "Interior - Del Tarragona".

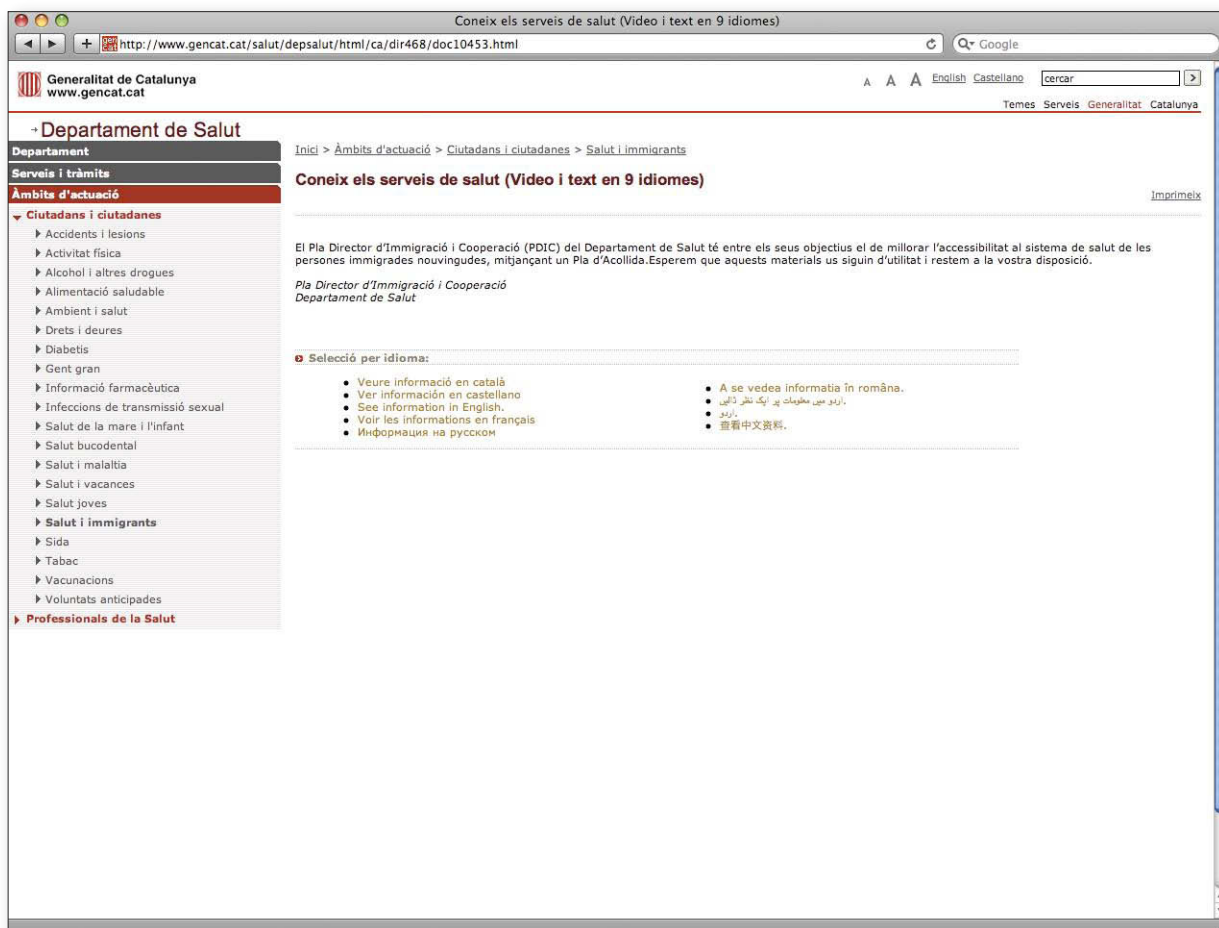
On the left side, there is a "Departaments" menu with various categories like "Presidència", "Vicepresidència", "Interior, Relacions Institucionals i Participació", "Economia i Finances", "Governació i Administracions Públiques", and "Política Territorial i Obres Públiques".

On the right side, there are several utility boxes: "Cercador" (search), "Acords de Govern", "Agenda del Govern", "Veure rodes de Premsa", "Videos", "Subscripció" (with options for "Butlletí diari de notes", "Butlletí de l'agenda", and "RSS a la Sala de Premsa"), "Altres enllaços" (with options like "Qui és qui a la Generalitat", "Mitjans de comunicació", "Idescat", "Moscos d'Esquadra", "Estat del trànsit", and "Servei meteorològic DOGC"), and "Nou finançament per a Catalunya" (with a "NOU finançament" button).

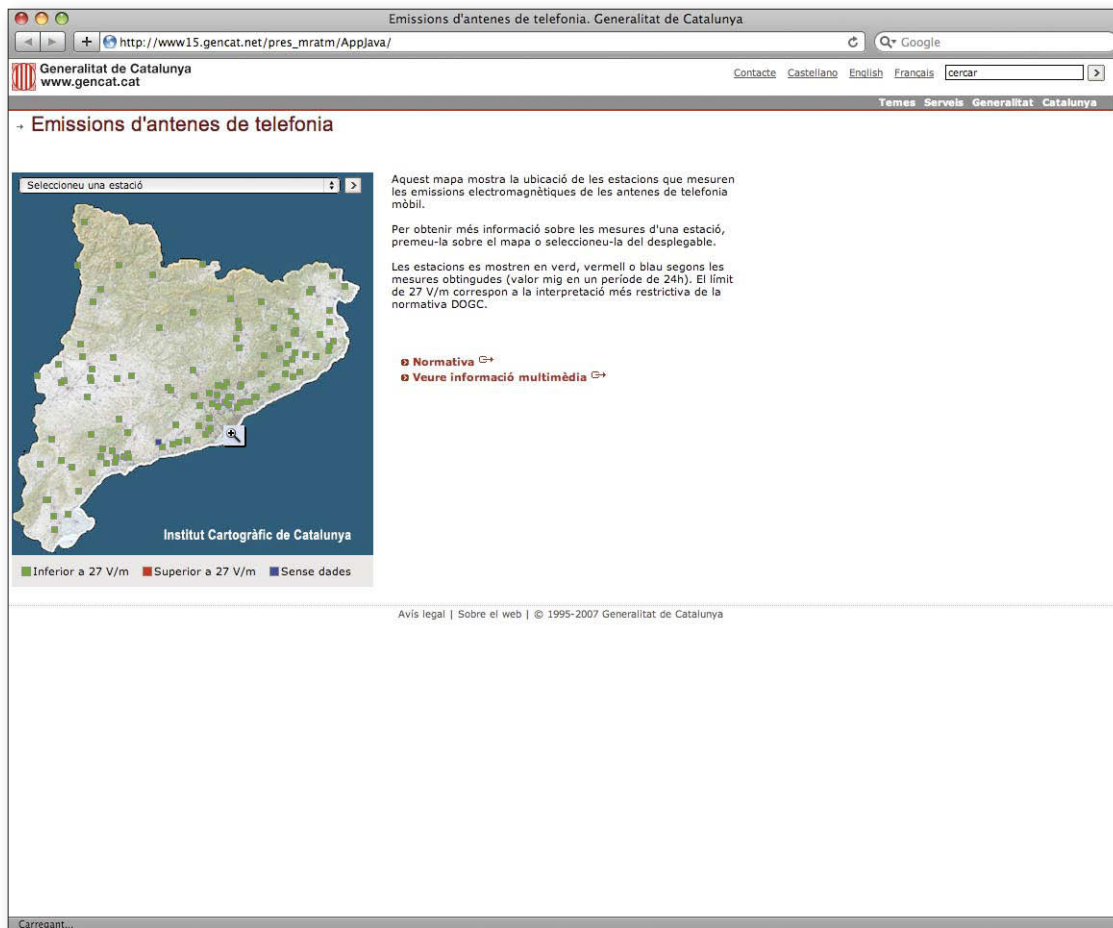
European Union Secretariat webiste

The screenshot shows the website 'Secretaria per a la Unió Europea. Generalitat de Catalunya' in a browser window. The page features a navigation menu on the left with sections like 'Benvenida', 'Organigrama', 'Normativa', 'Contacte', 'Serveis', 'Premsa i comunicació', 'Agenda', 'Butlletí de Notícies de la UE', 'Informe semestral', and 'Enllaços'. The main content area is titled 'Actualitat' and dated 'Dimecres, 14 d'octubre de 2009'. A prominent article is titled 'El Govern aprova la seva contribució a la Presidència espanyola de torn a la Unió Europea' (13.10.2009), with a sub-headline 'El document ha estat elaborat per un grup de treball interdepartamental, coordinat per la Secretaria per a la Unió Europea'. Below this, there are several other news items: 'Nou format del Butlletí de Notícies de la Unió Europea' (15.09.2009), 'El Comitè de les Regions aprova el dictamen sobre el Programa d'Estocolm, elaborat per la secretària per a la Unió Europea i delegada del Govern davant la UE, Anna Terrón' (07.10.2009), 'Irlanda vota majoritàriament a favor del Tractat de Lisboa amb el suport d'un 67,1% dels votants' (05.10.2009), 'S'inaugura a Brussel·les la 7a edició dels Open Days, la setmana europea de les regions i les ciutats' (02.10.2009), 'El Grup de Reflexió català sobre la UE aposta per una Unió que tingui veu pròpia als organismes multilaterals' (02.10.2009), and 'José Manuel Durao Barroso és elegit president de la Comissió Europea per a un segon mandat'. On the right side, there are sections for 'Directe a' (with links to 'Tractat de Lisboa', 'Estatut i UE', 'Català a la UE', and 'Unió per la Mediterrània'), 'Destaquem' (with links to 'Eurostages 2009-2010', 'Programa de la Conca Marítima Mediterrània', 'Apropa't a la UE', 'Butlletí de Notícies de la Unió Europea', 'Curs sobre la Unió Europea', 'Informe semestral', and 'Parlament Europeu 2009'), and a search bar at the top right.

Information about Health System in 9 languages



Open environmental data



Emissions d'antenes de telefonia. Generalitat de Catalunya


Generalitat de Catalunya
www.gencat.cat

Contacte Castellano English Francès cercar

Temes Servels Generalitat Catalunya

→ Emissions d'antenes de telefonia

Seleccioneu una estació



Institut Cartogràfic de Catalunya

■ Inferior a 27 V/m ■ Superior a 27 V/m ■ Sense dades

Aquest mapa mostra la ubicació de les estacions que mesuren les emissions electromagnètiques de les antenes de telefonia mòbil.

Per obtenir més informació sobre les mesures d'una estació, premeu-la sobre el mapa o seleccioneu-la del desplegable.

Les estacions es mostren en verd, vermell o blau segons les mesures obtingudes (valor mig en un període de 24h). El límit de 27 V/m correspon a la interpretació més restrictiva de la normativa DOGC.

- Normativa [G→](#)
- Veure informació multimèdia [G→](#)

Avis legal | Sobre el web | © 1995-2007 Generalitat de Catalunya

Carregant...

Development plans since 1985

The screenshot shows a web browser window with the address bar containing the URL: <https://www.gencat.cat/eadop/NormesUrbanistiques/diaris.htm>. The page title is "Normes Urbanístiques publicades al DOGC".

The page content includes the logo of the Generalitat de Catalunya and the DOGC (Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya). Below the logos, there is a section titled "Normes urbanístiques 1985-2002".

Under this section, there is a heading "Relació de Diaris Oficials amb normes urbanístiques del període 1985-2002 publicades en annex" and two links: "Consulta general per sumaris" and "Consulta a la Base de Dades del DOGC".

A table is displayed with the following data:

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

Government actions and plans

The screenshot shows a web browser window displaying the website for the Government Plan 2007-2010. The browser's address bar shows the URL <http://www.gencat.cat/pladegovern/eng/index.htm>. The page header includes the logo of the Generalitat de Catalunya and navigation links for 'Webs A-Z', 'Site map', 'Contact', 'Català', 'Arandé', and 'Castellano'. A search bar is also present.

The main content area is titled 'Generalitat' and includes a breadcrumb trail: Home > Generalitat > The Government > Government Action > Government Plan 2007-2010. The section is titled 'Government Plan 2007-2010' and contains the following text:

The Plan gathers the government's main objectives under a single heading, together with the commitments to be fulfilled during its term.

The Plan is structured around three pivotal points besides the implementation of the Statute of Autonomy of Catalonia in 19 different areas, with 67 operational objectives. It details more than 300 of its main undertakings and a large number of specific commitments:

- **Summary and introduction** 326 kB (in Catalan)
- **Implementation of the Statute of Autonomy of Catalonia** 33 kB (in Catalan)
- **PIVOT 1: Strengthening the Welfare State for a fairer and more coherent society** 3.106 kB (in Catalan) and institutions more effective 1.966 kB (in Catalan)
- **PIVOT 2: Increasing the level of democracy and making the government**
- **PIVOT 3: Fostering a fully dynamic economy across a sustainable territory** 3.307 kB (in Catalan)

There is a link for 'Documents in pdf format' with a PDF icon. A 'More information' section is also visible, containing links for 'Government agreements and text summary (in Catalan)' and '7th Legislature: Government Plan 2004-2007 and the legislature evaluated'.

On the right side of the page, there is a banner for the 'GOVERNMENT PLAN 2007 2010' with an image of a modern building.

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

- ▶ Statute of Autonomy
- ▶ Guide to the Government of Catalonia
- ▶ The Parliament
- ▶ The President
- ▼ The Government
 - ▶ Composition and powers
 - ▶ The Government Team
 - ▶ Administration Structure
 - ▶ Government action
 - ▶ Official announcements
 - ▶ Basic data
 - ▶ Services catalogue
 - ▶ Information services
- ▶ Bodies
- ▶ Who is who
- ▶ **Contact the Generalitat**

Below the 'Contact the Generalitat' section, it states: 'There are different ways of doing it:'

- » By telephone
- » By e-mail
- » In person

The footer of the page contains the text: 'Legal notice | Accessibility | About the web | © Generalitat de Catalunya'.

Budget, salaries and opinion studies

The screenshot shows a web browser window displaying the website of the Generalitat de Catalunya. The browser's address bar shows the URL <http://www.gencat.cat/generalitat/eng/govern/dadesbas.htm>. The website header includes the logo of the Generalitat de Catalunya and the text "Generalitat de Catalunya www.gencat.cat". There are navigation links for "Webs A-Z", "Site map", "Contact", "Català", "Arandé", "Castellano", and a search box. A secondary navigation bar contains "Topics", "Services", "Generalitat", and "Catalonia".

The main content area is titled "Generalitat" and features a banner image of a building with flags. Below the banner, the breadcrumb trail reads "Home > Generalitat > The Government > Basic data". The section is titled "Basic data" and contains three sub-sections:

- Budget**: The Statute of autonomy of Catalonia establishes that the drawing up and application of the Generalitat budget corresponds to the Government of Catalonia, and the examination, amendment, approval and control of the budget to the Parliament. The budget is unique and must include the totality of the expenses and income of the Generalitat and of the bodies, institutions and companies that depend on it.
- Civil Service**: The civil service are composed of the group of persons working for the Administration by means of a special professional relationship on account of the public service they carry out. The persons who make up the civil service are the main agents in the management and development of the Administration's public service. The Generalitat's civil service are constituted by the personnel at the service of the Generalitat's Administration, its departments, autonomous administrative bodies, Social Security administrative entities and autonomous entities of a commercial, industrial and financial nature.
- Salaries**: Salary table of the higher bodies, top officials, directors of independent bodies and of Social Security management entities and temporary personnel of the Generalitat Administration.

The section also includes a heading for "Opinion studies". On the left side of the page, there is a sidebar with a menu of navigation options: "Statute of Autonomy", "Guide to the Government of Catalonia", "The Parliament", "The President", "The Government" (with sub-items like "Composition and powers", "The Government Team", "Administration Structure", "Government action", "Official announcements", "Basic information", "Activity Reports", "Services catalogue", "Information services"), "Bodies", and "Who is who". Below the menu is a "Contact the Generalitat" section with the text "There are different ways of doing it:" and links for "By telephone", "By e-mail", and "In person". At the bottom of the page, there is a footer with the text "Legal notice | Accessibility | About the web | © Generalitat de Catalunya".

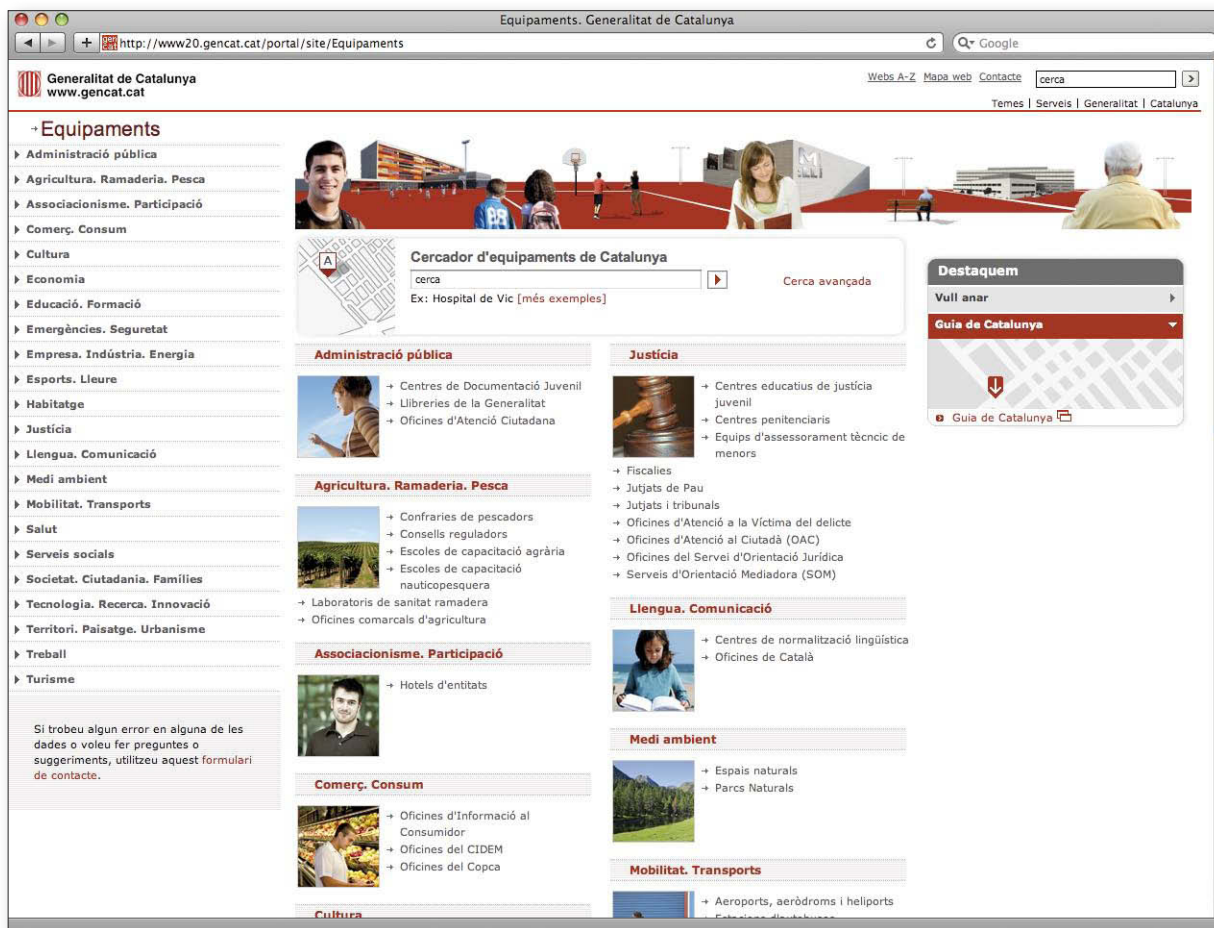
Who is Who database and organizational chart (15.000 registers)

The screenshot shows a web browser window with the URL `http://www10.gencat.cat/sac/AppJava/organismes.jsp?qq=1`. The page title is "Cerca d'organismes i responsables de la Generalitat de Catalunya". The header includes the Generalitat de Catalunya logo and navigation links like "Webs A-Z", "Mapa web", "Contacte", and "Cercar". A sidebar on the left lists various categories under "Generalitat" and "El Govern". The main content area features a search form with the title "Cerca d'organismes i responsables de la Generalitat de Catalunya" and a description: "Trobeu informació bàsica i de contacte dels organismes que componen la Generalitat de Catalunya i dels seus responsables." The search form includes a text input field, a "Cercar >" button, and several checkboxes for search criteria: "Cerca per:" with options for "Nom", "Responsable", "Població", "Codi postal", and "Comarca". A dropdown menu for "Qualsevol departament" is also present. At the bottom, there is a footer with links for "Avis legal", "Accessibilitat", "Sobre el web", and "© Generalitat de Catalunya".

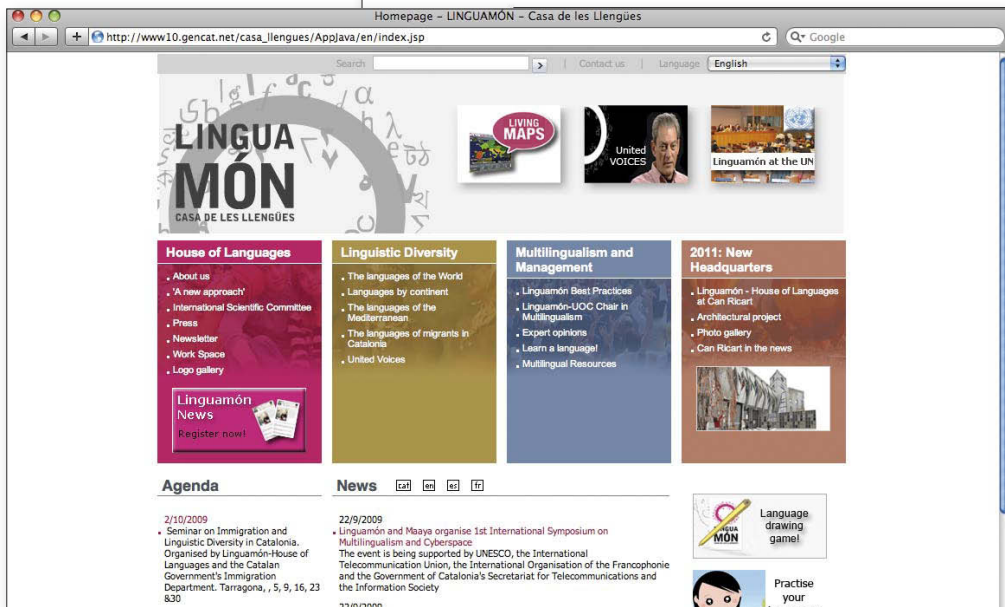
3. Accessibility

15.000 facilities in Catalonia

(schools, health centres, sports centres, police stations, theatres, etc...)



Language portal



Generalitat de Catalunya

Accessible Catalonia Street guide

The screenshot shows a web browser window displaying the 'Guia de Catalunya' website. The browser's address bar shows the URL 'http://mercuri.icc.cat/website/guia/carrerer.html?'. The website header includes the logo for 'Generalitat de Catalunya' and the URL 'www.gencat.cat'. Navigation links for 'Temes', 'Servels', 'Generalitat', and 'Catalunya' are visible. A search bar is located in the top right corner.

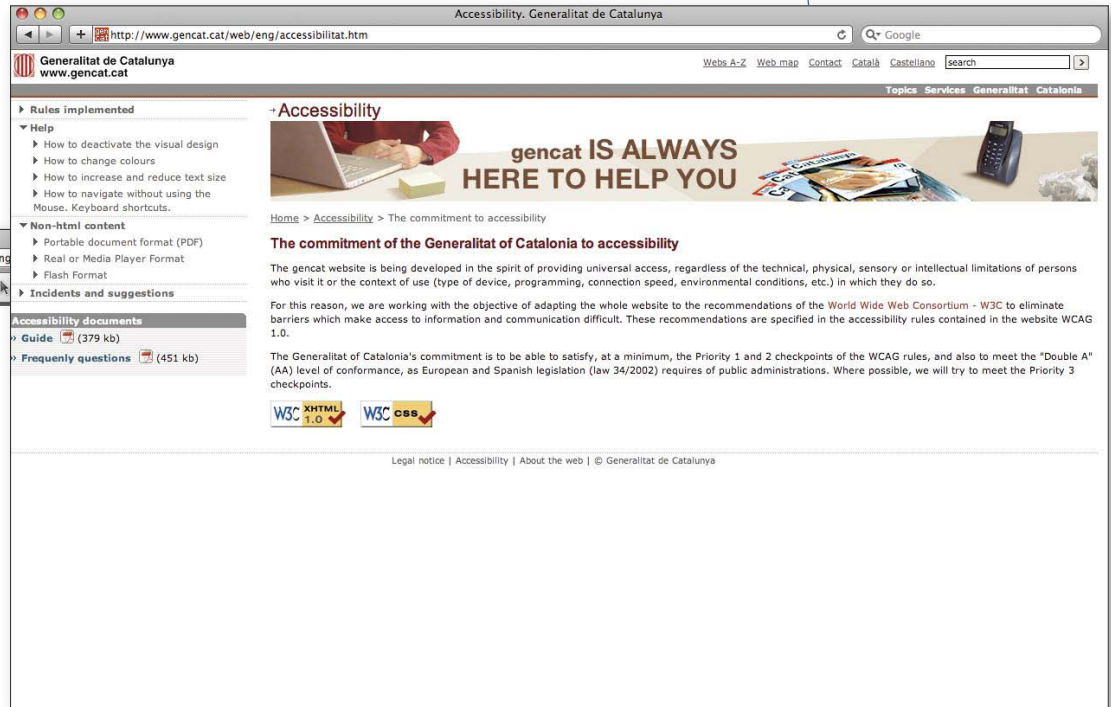
The main content area is titled 'Guia de Catalunya' and features a search section on the left. The search section includes a 'Cerca' (Search) button and several input fields: 'Adreça' (Address), 'Indret' (Location), 'Punt d'interès' (Point of interest), 'Municipi' (Municipality), 'Carrer' (Street), 'Núm. o cruïlla' (Number or junction), and 'Mostra mapa' (Show map). Below these fields are three map style icons: 'Mapa' (Map), 'Foto' (Photo), and 'Híbrid' (Hybrid). A 'Punts d'interès' (Points of interest) section is also present, with a 'Prop d'aquí' (Near here) button.

The central part of the page displays a detailed street map of Catalonia, showing major cities like Barcelona, Girona, and Lleida, along with various roads and geographical features. The map is surrounded by navigation controls such as zoom in (+), zoom out (-), and a compass. Below the map, there is a copyright notice for 'Institut Cartogràfic de Catalunya'.

At the bottom of the page, there is a 'Punts d'interès' (Points of interest) section with a 'Prop d'aquí' (Near here) button, a 'Llegenda' (Legend) button, and an 'Ajuda' (Help) button. A text prompt asks the user to 'Seleccionen els punts d'interès. Es mostraran sobre el mapa i si cliqueu la icona, n'obtdreu més informació.' (Select the points of interest. They will be shown on the map and if you click the icon, you will get more information.) Below this, there is a 'Mostra' (Show) button and a list of categories with checkboxes:

- Administració pública**
 - Ajuntaments
 - Consells comarcals
 - Oficines d'Atenció Ciutadana
- Associacionisme. Participació**
 - Hotels d'entitats
- Llengua. Comunicació**
 - Oficines de Català
 - Centres de Normalització Lingüística
- Medi ambient**
 - Oficines de l'Agència Catalana de l'Aigua
- Mobilitat. Transport**

Accessibility Guide

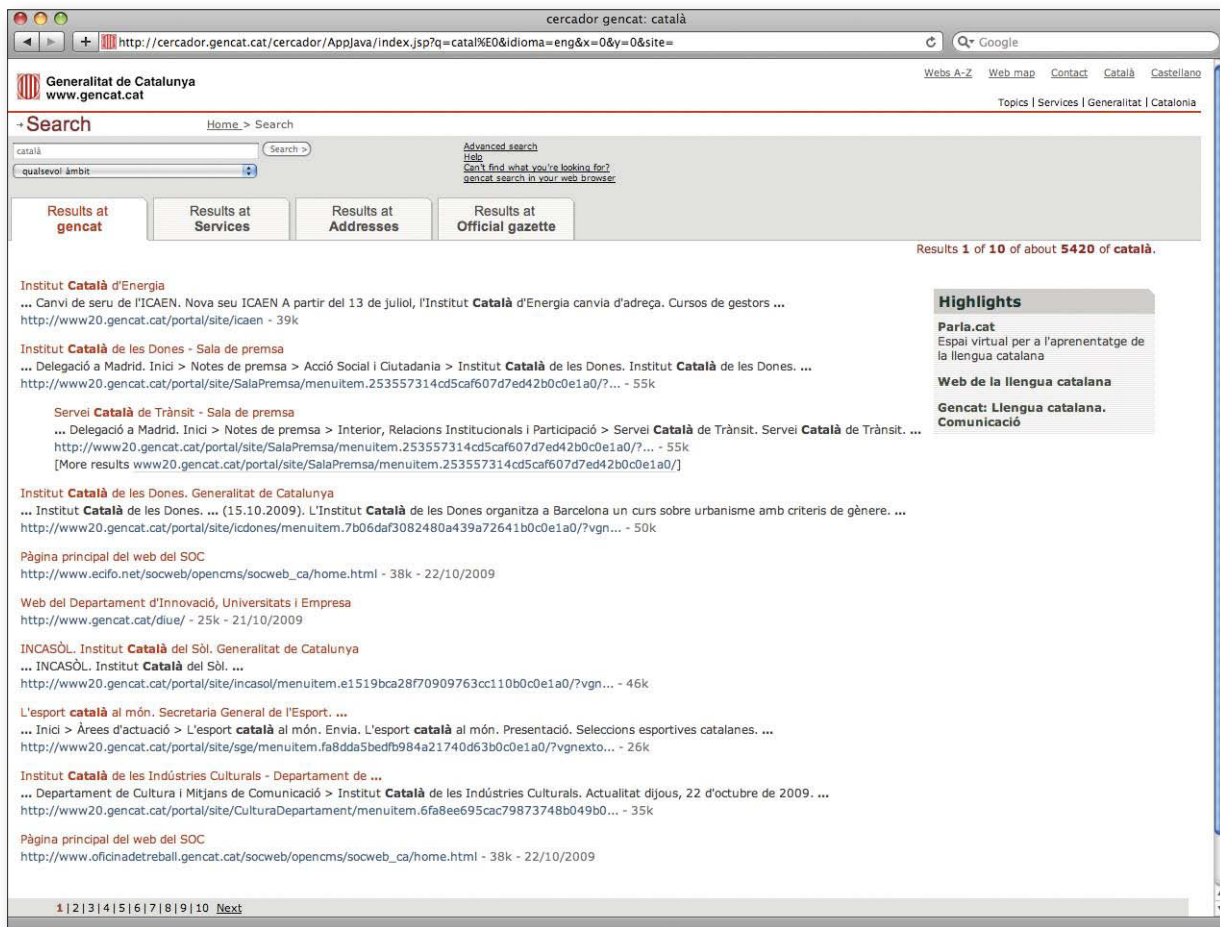


Guide to Accessibility

February 2007

Generalitat de Catalunya
www.gencat.cat

Gencat search engine: 1.200.000 documents indexed



Logos and corporative image website

Programa d'identificació visual

Generalitat de Catalunya
www.gencat.cat

Mapa web Contacte Cerca

Temes Servels Generalitat Catalunya

Programa d'identificació visual

PANTONE 485 CVC

La comunicació externa d'una institució es concreta, entre d'altres, en elements com la imatge corporativa amb què s'identifica i la imatge amb què la reconeixen els ciutadans.

Què necessiteu fer?

- Descarregar una identificació
- Traduir la identificació de la Generalitat de Catalunya
- Dissenyar una identificació pròpia
- Dissenyar una invitació
- Dissenyar la papereria (paper de carta, sobres, targetes)
- Fer un formulari

Veure més opcions

Novetats

- Normativa per a l'aplicació del logotip 650 anys de la Generalitat de Catalunya.
- Normativa per a la signatura de correu electrònic.
- Nous pictogrames per als rètols de la zona videovigilada.
- Nova normativa dels estands de la Generalitat per a fires de Catalunya.
- Actualització de la normativa d'aplicació del logotip Som-hi per a les campanyes publicitàries.
- Logotip 650 anys de la Generalitat de Catalunya.
- Redisseny del telèfon d'emergències 112.
- Normativa dels anuncis de posada en marxa de nou equipament o infraestructura pública.
- Actualització de la normativa de la senyalització *in situ* per a exteriors.
- Senyalització d'obres públiques.
- Cartes de serveis.
- Normativa per a les memòries de la Generalitat.

Data d'actualització: 29/09/2009

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

Destaquem

imatge corporativa

El manual de normes gràfiques
El manual de normes gràfiques és una eina fonamental en la gestió de la imatge corporativa de la institució.

Generalitat Departament Direcció G de Difusió

Direcció General de Difusió Corporativa
La DGDC, responsable de la imatge corporativa de la Generalitat, elabora els criteris i vetlla per l'aplicació de les normes gràfiques de senyalització i identificació visual de la institució.

La simetria del senyal
Els quatre ramells es dibuixen simètrics i configuren un senyal caracteritzat per la seva reversibilitat.

4. Personalization and target specific products

Newsletters

The image displays two overlapping screenshots of the JOVE.CAT website. The top screenshot shows the main homepage with a navigation menu on the left containing 'NOTÍCIES', 'IDEES', and 'AGENDA'. The main content area features a large 'JOVE.CAT' header and a section for 'NOTÍCIES' with the text 'A continuació us oferim algunes de les notícies publicades a JOVE.CAT, per estar al dia dels temes que t'interessen.' Below this, there are several article teasers, including one about a 'Una borsa de treball diferent' and another about 'La blocosfera més frenètica'. The bottom screenshot shows a specific newsletter page titled 'Departament de Cultura i Mitjans de Comunicació Butlletí' with the issue number 'Número 2, novembre de 2007'. This page features a sidebar menu with categories like 'Arts visuals', 'Arxius', 'Biblioteques', 'Cinema', 'Creació i pensament', 'Indústries culturals', 'Lletres', 'Mitjans audiovisuals', 'Mitjans de comunicació', 'Museus', 'Patrimoni arqueològic', 'Patrimoni arquitectònic', 'Unió Europea', 'Subscripcions', 'Bases de dades', 'Publicacions del Departament', and 'Agenda cultural'. The main content area includes articles such as 'Obertura de l'Any Rodoreda', 'L'exposició "Chillida. Codis" arriba a Terrassa', and 'El Centre d'Art Santa Mònica presenta Franz West'.

My Gencat (RSS)

The screenshot shows a web browser window displaying the 'My Gencat' RSS page. The browser's address bar shows the URL <http://www.gencat.cat/web/meugencat/eng/rss.htm>. The page header includes the Gencat logo and navigation links for 'Webs A-Z', 'Site map', 'Contact', 'Català', and 'Castellano'. A search bar is also present. The main content area is titled 'My gencat' and includes a sub-header 'Home > RSS'. A introductory paragraph explains the RSS service, followed by three tabs: 'Newsletters', 'Cell phones', and 'RSS'. Below this, a section titled 'Get the latest news from gencat on your RSS feed reader' provides instructions on using RSS. A grid of category links is displayed, including 'General news', 'Economy', 'Employment', 'Environment', 'Health', 'Region and Landscape. Urban planning', 'Technology. Research and innovation', and 'Universities'. Each category is followed by a list of specific news items with brief descriptions.

RSS. My gencat. Generalitat de Catalunya

Generalitat de Catalunya
www.gencat.cat

Webs A-Z Site map Contact Català Castellano Search

Topics Services Generalitat Catalonia

→ My gencat Home > RSS

Do you want to be kept informed about the latest news and innovations in gencat services and subjects you are most interested in?
The gencat subscription service enables you to get the latest news at your e-mail address or on your cell phone. Or if you prefer, you can get the latest news via an RSS feed reader, install search tools or play with our prototypes to help us improve them.

Newsletters Cell phones **RSS**

Get the latest news from gencat on your RSS feed reader

The Generalitat offers a service for automatic feeding of news headlines and other regularly updated contents. The use of the RSS service requires installing a program called a feed reader.

- General news
- Economy
- Employment
- Environment
- Health
- Region and Landscape. Urban planning
- Technology. Research and innovation
- Universities

General news

- gencat news. Information and services of Generalitat de Catalunya.
- News on Statistical Institute of Catalonia New products and services, new statistics and new information from Idescat.cat, the official statistics web site of Catalonia.

Economy

- Idescat. Economic Indicators of Catalonia. Selection of indicators for tracking the Catalan economy provided by the Statistical Institute of Catalonia

Employment

- News from the Catalan Employment Service

Environment

- Meteocat automatic detection. Observation and detection.

Health

- News from the Ministry of Health
- News on Institute of Health Studies

Region and Landscape. Urban planning

- Agenda on Institut Cartogràfic de Catalunya Events related to the Institut Cartogràfic de Catalunya.
- News on Institut Cartogràfic de Catalunya. News related to the Institut Cartogràfic de Catalunya

Indicators widget (Official statistics of Catalonia)

Idescat. API. Indicators of the day. Latest Indicators Widget

Català | Castellano | English

Idescat [Population](#) [Economy](#) [Society](#) [Territory](#) [Idescat](#) [site map](#) [contact](#)

Idescat > API > Indicators of the day > Latest Indicators Widget

Latest Indicators Widget

How the widget will be seen on your site

Catalan Indicators of the day

IVGS Aug/09	-11.9%
Bankrupt debtors III/09	50.3%
Exports Aug/09	-18.5%
Imports Aug/09	-22.4%
Registered unemploy. Oct/09	43.8%
GDP (pib) III/09	1.7%

Widget provided by idescat

Other options

[+ Google](#)

[+ netvibes](#)

- > Indicators of the day RSS
- > Short-term economic indic.
- > Economic structure indic.

A **widget** is a small application that can be embedded, for example, in a web page.

The **Latest indicators widget** makes it possible to include information updated by Idescat about indicators monitoring the Catalan economy in any website, simply by copying a couple of lines of code.

It is also available as a [version for iGoogle \(gadget](#), in Google terminology), which can be embedded in this company's other services, such as Gmail.

Adapt the appearance of the widget to your needs

Colour of the text

Title #

Content #

Frame

Colour

Width

px (0 to occupy 100% of the space available on your page)

[get the code](#)

Terms of use

1. You agree not to modify the content of the widget or to delete the text "Widget provided by Idescat" maintaining the Idescat icon and its links. You understand and

Terminado

Search employment: specialized site for unemployed people

The screenshot shows the homepage of the 'FEINA ACTIVA' portal. At the top, it identifies itself as a service from the Generalitat de Catalunya (www.gencat.cat). The main navigation bar includes 'FEINA ACTIVA' and the website URL. Two large banners highlight current statistics: 'Persones candidates' with 2459 job offers and 'Empreses' with 19833 available resumes. Below these are three main service areas: 'Accés persones candidates', 'Localitzador d'ofertes', and 'Accés empreses'. Each area contains a login form with fields for 'Usuari' and 'Contrasenya', and a 'Primer cop al portal?' checkbox. The 'Localitzador d'ofertes' section includes dropdown menus for 'Categoria', 'Subcategoria', and 'Província', along with a 'Municipi' dropdown and a checkbox for 'Ofertes per a persones amb discapacitat'. A footer section lists various partner organizations like 'Diputació Barcelona', 'Clece', 'INDITEX', 'bp bon preu', 'El Comitè Anglès', and 'Manpower', along with the 'Unió Europea' logo.

Flu microsite



Tools to help during recession microsite

Eines contra la crisi. Generalitat de Catalunya

http://www.gencat.cat/especial/einescontralacrisi/cat/

Generalitat de Catalunya
www.gencat.cat

Temes Servels Generalitat Catalunya

Eines contra la crisi

012345678900

EINES contra la crisi

Inici > Eines contra la crisi

En aquest 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 →

Actualitat

Suport als ajuntaments
Davant l'actual crisi econòmica, la Generalitat augmentarà en els pressupostos del 2010, els recursos que es destinen als ajuntaments. (21/10/09)

Formació d'oferta
Ajuts i beques a les persones treballadores desocupades i empreses establert en matèria de formació d'oferta. (20/10/09)

Finançament de la formació professional
Es destinen més de 200.000 euros a la signatura de convenis d'FP per tal que els alumnes puguin fer pràctiques en les empreses associades als gremis. (20/10/09)

Augmenta el nombre de contractes de lloguer
El preu mitjà de lloguer a Catalunya torna a baixar al segon trimestre i passa de 886 a 870 euros mensuals. (20/10/09)

Pacte Nacional per a les Infraestructures
Un total de 130 mesures amb una inversió de 100 milions d'euros que generarà més d'1,2 milions de llocs de treball. (19/10/09)

Aules de Recerca Intensiva de Feina
El 41% de les persones en atur assistents a qualsevol de les sis aules de recerca de feina han trobat ocupació. (16/10/09)

Més notícies

Enllaços

SOC
Ofertes de feina i formació.

ICF
Crèdits i avals a les empreses

ACCIÓ
Serveis a la innovació i la internacionalització de l'empresa

INICIA: per la creació d'empreses
Serveis per a persones emprenedores

Finançament d'empreses
Portal del finançament per a empreses i emprenedores

Contractació pública
Plataforma de serveis de contractació pública

Indicadors al dia

Clima comercial urbà III/09	-41,6
PIB II/09	-4,7%
Atur estimat III/09	15,95%
Ocupats III/09	-8,5%
Pernoct. hotels set/09	-1,6%
Increment salarial gen.-jul/09	2,52%

Giny facilitat per **idescat**

Education Portal

Departament d'Educació. Generalitat de Catalunya

http://www20.gencat.cat/portal/site/Educacio

Generalitat de Catalunya
www.gencat.cat

Mapa web Contacte Cercar

Temes Servis Generalitat Catalunya

Departament d'Educació

Premis Catalunya d'Educació 2009

Departament

Servis i tràmits

- Ajuts, beques i subvencions
- 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 del contractant
- Proves i resultats
- Preinscripció i matrícula
- Convalidació i homologació de títols estrangers

Àrees d'actuació

- Centres i serveis educatius
- Estudis
- Innovació educativa
- Professorat

Actualitat Dimecres, 14 d'octubre de 2009

Butlletí Premsa RSS

Beques de col·laboració en tasques de formació en tecnologies de la informació aplicades a l'educació ➔
Termini per presentar la sol·licitud: del 14 al 28 d'octubre de 2009 (14.10.2009)

Noves escoles a Manresa i a Manlleu ➔
(09.10.2009)

Borsa de treball de personal d'administració i serveis del Departament ➔
Obertura d'un nou termini de presentació de sol·licituds per a algunes categories i alguns àmbits territorials (08.10.2009)

Col·locació de la primera pedra de l'Escola d'Hostaleria de l'Alt Empordà ➔
S'hi impartiran cicles formatius d'hostaleria i turisme, formació ocupacional i formació contínua (07.10.2009)

Màster de formació del professorat d'educació secundària obligatòria, batxillerat i formació professional ➔
Substitueix el certificat d'aptitud pedagògica (CAP) (06.10.2009)

Conveni per impartir un cicle formatiu de manteniment d'equips industrials
El conveni signat per Educació, l'Institut Català d'Energia i dues associacions del sector d'energies renovables permetrà cursar el cicle a 77 alumnes, 59 a l'Institut de Sabadell i 18 al de Tarragona (06.10.2009)

El professor Anicet Cosials, el pare Francesc Riu, l'Institut Esteve Terradas i Illa de Cornellà de Llobregat i l'Escola de Mestres Blanquerna, Premis Catalunya d'Educació 2009 ➔
L'entrega dels premis tindrà lloc a l'Auditori de Barcelona el 9 de novembre. Per primera vegada, durant la cerimònia també es lliuraran altres guardons relacionats amb la qualitat de l'educació (05.10.2009)

Proves per a l'obtenció del títol graduat en educació secundària obligatòria i del certificat de formació instrumental
La inscripció s'ha de fer entre el 28 d'octubre i el 4 de novembre de 2009 (05.10.2009)

Assignació de càrrecs no directius dels centres docents
Termini per fer les assignacions: fins al 7 d'octubre de 2009 (05.10.2009)

Beques i ajuts a l'estudi de caràcter general i de mobilitat. Curs 2009-2010 ➔

Directe a

Servis Territorials

- » XTEC
- » EDU365
- » EDU3.cat
- » Servis i tràmits (cat365)
- » Estudiar a Distància (IOC)

Destaquem

LA NIT DE L'EDUCACIÓ 2009
Homenatge al món de l'educació

eee
Congrés sobre l'Èxit Educatiu i l'Autonomia de Centres
Barcelona, 23, 24 i 25 de novembre de 2009

WATTE
Seminari inicial de formació Comenius Regio
Fem teatre per travessar fronteres

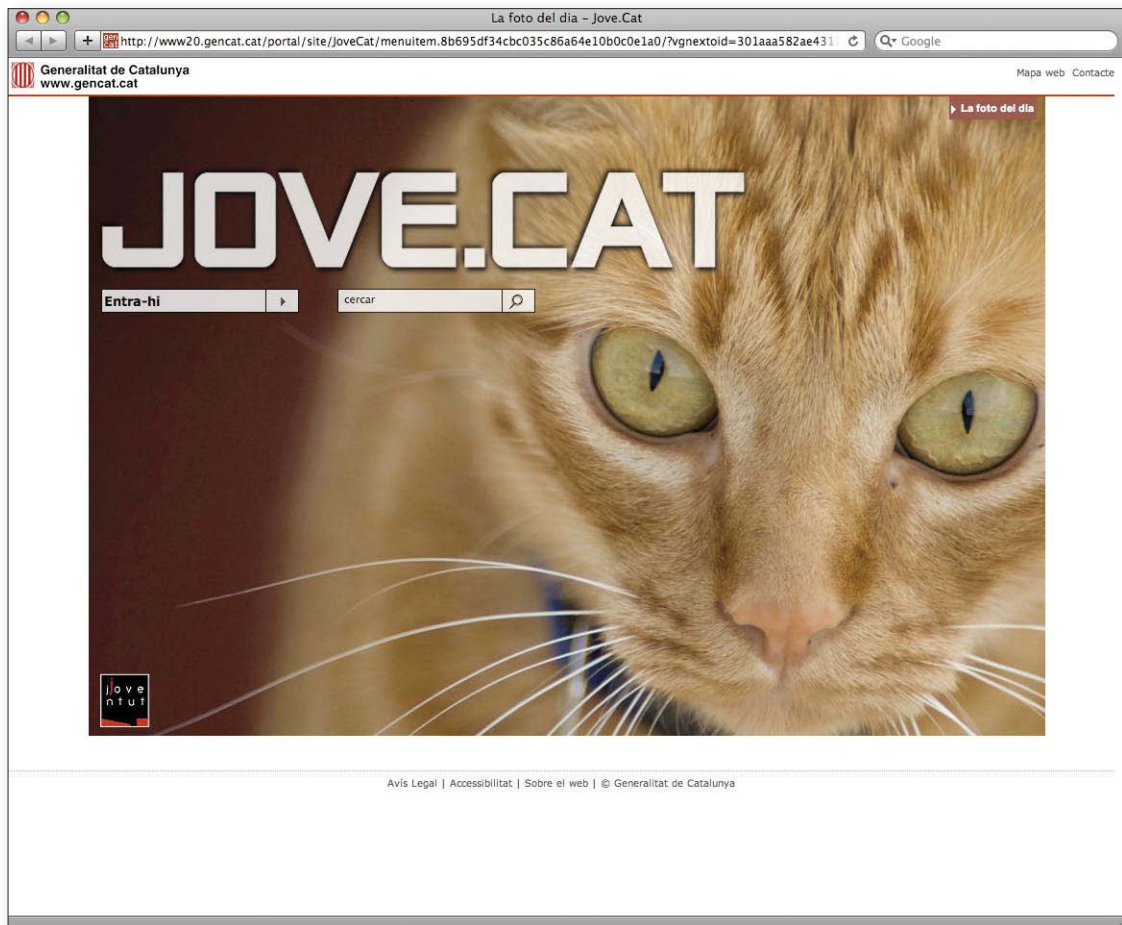
Grip A
Recomanacions en l'àmbit educatiu

Llei d'educació de Catalunya
Una llei nova per a Catalunya

LEC
Projecte 1x1

educació normativa centres
Organització i funcionament dels

Youth portal



Administrative body for young people



Culture and Media Portal

Departament de Cultura i Mitjans de Comunicació. Generalitat de Catalunya

http://www20.gencat.cat/portal/site/CulturaDepartment/

Generalitat de Catalunya
www.gencat.cat

Webs A-Z Mapa web Contacte Cerca

Temes Serveis **Generalitat** Catalunya

↳ Departament de Cultura i Mitjans de Comunicació

Departament de Cultura i Mitjans de Comunicació

Departament

- Salutació del Conseller
- Adreces del Departament
- Biblioteca central del Departament
- Perfil del contractant
- Convocatòries de personal
- Estadístiques
- Normativa
- Organigrama
- Organismes
- Publicacions
- Punts d'informació cultural
- Serveis Territorials del Departament

Serveis

- Agenda Cultural
- Bases de dades
- Enllaços culturals d'interès
- Equipaments culturals
- Formularis
- Imatge corporativa
- Recomanacions culturals
- Subvencions 2008
- Subvencions 2009

Temes

- Arts visuals
- Arts escèniques
- Arxius i Gestió Documental
- Biblioteques
- Consell Nacional de la Cultura i de les Arts
- Creació i pensament
- Cultura Popular
- Indústries Culturals
- Literatura i llibres
- Museus

Actualitat dimecres, 14 d'octubre de 2009

Circuit Folc 2009
El Centre de Promoció de la Cultura Popular i Tradicional Catalana (CPCPTC) col·labora en el Circuit Folc 2009 que organitzen el Centre Artesà Tradicionàrius i la revista Sons de la Mediterrània. (09.10.2009)

L'ICIC porta cinc conjunts musicals catalans de gira en la primera edició del Catalan Music on Tour
Marc Ayza, Maria del Mar Bonet, l'Orquestra Àrab de Barcelona, Gossos i Marc Parrot oferiran 22 concerts a Euskadi, Galícia i les Illes Balears. (09.10.2009)

La Generalitat i el sector presenten el Pla Integral de la Dansa
Els objectius del Pla són impulsar el talent i la creativitat, generar i millorar les oportunitats de treball, apropar la dansa als nous públics i impulsar la reflexió i el debat. (09.10.2009)

La dotzena Fira Mediterrània es celebra del 5 al 8 de novembre a Manresa
El mercat més dinàmic de la Mediterrània pel que fa als espectacles amb accent d'arrel comptarà amb un eix temàtic singular que contraposa la tradició i la modernitat, i que serà conduït per l'artista valencià Carles Santos. (18.09.2009)

Més de 17.000 joves de 18 anys han sol·licitat la subscripció a una publicació que els ofereix la Generalitat
La xifra d'inscrits representa un 25% del total de joves que tenen aquesta edat. (06.10.2009)

La Generalitat i la Coordinadora de Colles Castelleres engeguen un projecte per integrar la immigració a través dels castells
La iniciativa, que té el suport dels departaments de Cultura i Mitjans de Comunicació i Acció Social i Ciutadania, té per objectiu facilitar la integració de les persones immigrades a la societat catalana, a través dels castells. (05.10.2009)

Xifra rècord d'alumnes matriculats a l'Aula de Música Tradicional i Popular 2009-2010
La nova seu de Salt ha contribuït a un creixement del 12% d'alumnes. (02.10.2009)

9è Cap de Setmana Ibèric

Directe a

- Organismes del Departament
- Agenda Cultural
- Filmoteca
- Patrimoni.gencat

Destaquem

- Agenda Cultural
Informació sobre activitats culturals que es fan a Catalunya.
- Butlletí
Accés als butlletins electrònics del Departament
- Patrimoni.gencat
Mai no has vist el patrimoni així..
- Pla de Foment de la Lectura 2008-2011
- Premis Literaris
Premis literaris en llengua catalana. Bases de les convocatòries en vigor.
- Ajuts i subvencions 2009
Ajuts i subvencions del Departament
Relació de convocatòries de 2009
- arts visuals: arts escèniques literatura música
Territoris Creatius
Espai de difusió dels creadors del Camp de Tarragona

Libraries portal

Bibliotèques Públiques de Catalunya

Generalitat de Catalunya
www.gencat.cat

Mapa web Contacte Castellano

Temes Serveis Generalitat Catalunya

Busco informació

- ▶ Catàlegs
- ▶ Biblioteca electrònica
- ▶ Selecció de webs
- ▶ Ajuts i subvencions

Bibliotèques i Bibliobusos

- ▶ Bibliotèques
- ▶ CePSE
- ▶ Bibliobusos
- ▶ Inauguracions
- ▶ Bibliopiscines i biblioplatges

Activitats

- ▶ Què estem fent
- ▶ Què hem fet
- ▶ Més activitats a les bibliotèques
- ▶ Pla de foment de la lectura

Biblioteca electrònica

Recursos electrònics
Disponibles des de les bibliotèques públiques

Quiosc Digital de les revistes en català
Quiosc.cat
Accés, des de les bibliotèques, al quiosc digital de les revistes en català

D'interès

Actualitat dimecres, 14 d'octubre de 2009

Publicat el Directori electrònic de les Bibliotèques Especialitzades
(09.10.2009)

Resultats del procés participatiu: Imagina la biblioteca pública del s. XXI
(06.10.2009)

Support a la digitalització a entitats editores de revistes per a la seva incorporació a RACO
(06.10.2009)

Cicle de jornades "El marc legal de les bibliotèques de Catalunya"
(06.10.2009)

Primeres Jornades de Bibliotèques Escolars de les comarques de Lleida
(05.10.2009)

Publicació de la Bibliografia selectiva. Novetats. Núm. 71 (Octubre 2009)
(30.09.2009)

"El bloc del club, el meu diari de lectura"
Els clubs de lectura de les bibliotèques públiques reparteixen un quadern de notes de lectura entre els seus membres (04.09.2009)

El Govern ofereix subscripcions gratuïtes a una publicació als 68.000 catalans que fan 18 anys durant el 2009
(02.09.2009)

Directe a

Selecció...
Web institucional
Catàleg col·lectiu de la lectura pública

Destaquem

Bibliotèques Especialitzades
Busques una biblioteca especialitzada?
Cercador del directori de bibliotèques especialitzades de la Generalitat de Catalunya

CanalBib
CanalBib Youtube ofereix una selecció de vídeos relacionats amb el món de les bibliotèques.

Maus. Relat d'un supervivent d'Art Spiegelman
"Maus. Relat d'un supervivent, d'Art Spiegelman"
Exposició itinerant a les bibliotèques

Cataclac
Espai virtual per a nens i nenes

Ara, ciència!
Apropar la ciència als usuaris de les bibliotèques

Exemplar únic
Llibre virtual d'en Manuel Baixauli

Cargando "http://www20.gencat.cat/portal/site/Bibliotèques", completado 30 de 31 elementos

Catalan Language Portal

The screenshot shows the Catalan Language Portal (Llengua catalana) on a web browser. The page layout includes a header with the site name and navigation links, a main content area with a large banner and several columns of articles and services, and a right-hand sidebar with additional resources.

Header: Llengua catalana · Generalitat de Catalunya. Search bar with Google logo. Navigation links: Mapa web, Contacte, Occitan, Castellano, English, cerca.

Main Content Area:

- Llengua catalana** (Large green banner)
- Serveis** (Services):
 - Traductor automàtic
 - Plats a la carta
 - Voluntariat per la llengua
 - Traducció i interpretació jurades
 - Empreses i professionals de la llengua
 - Cens d'entitats de foment de la llengua
 - Certificats de català
 - Parla.cat
 - Optimot. Consultes lingüístiques
 - Atenció de consultes
- Actualitat** (News):
 - La 2a. Mostra de Cinemà Occitan "Llanterna Digital" es clou a Barcelona** (09.10.2009)
 - Se celebra el primer seminari "L'occità a Catalunya i el ladí a la província de Trento: economia i diversitat cultural"** (08.10.2009)
 - El Consorci per a la Normalització Lingüística realitzarà 76 cursos de nivell D a tot Catalunya** (06.10.2009)
 - El Col·legi d'Advocats dels Pirineus Orientals rep el Premi Agustí Juandó i Royo en reconeixement a la defensa de la llengua en l'àmbit jurídic** (24.09.2009)
 - La campanya "Encomana el català" serà a les festes de la Mercè a Barcelona** (22.09.2009)
 - La campanya "Encomana el català" serà a les festes de Santa Tecla a Tarragona** (18.09.2009)
 - La Generalitat i el Consell Generau d'Aran impulsen la llengua occitana** (10.09.2009)
 - La campanya "Encomana el català" arriba a Tortosa per les festes de la Cinta** (03.09.2009)
- Encomana el català. Participa-hi!** (Article with image of a man): Comparteix la campanya amb les teves amistats.
- Encomana el català. És fàcil!** (Article with image of a chef): Eines i recursos per facilitar l'ús de la llengua catalana.
- Parla.cat** (Article with image of a person): Espai virtual d'aprenentatge que posa a l'abast de tothom materials didàctics per aprendre la llengua catalana.
- Itineraris d'aprenentatge. Llengua catalana** (Article with image of a person): Materials per als nivells intermedi i suficiència que permeten aprendre de manera autònoma.
- Itineraris d'aprenentatge** (Article with image of a person): Materials per als nivells intermedi i suficiència que permeten aprendre de manera autònoma.

Right Sidebar:

- Destaquem** (Featured):
 - traductor gencat
 - flaixos d'actualitat
 - Enquesta d'usos lingüístics de la població 2008
 - Cinema en català
 - publicacions en línia
 - YouTube Canal de llengua
 - elteumobil.cat
 - Llocs per aprendre català
 - Selecció de webs d'interès
 - Piver engua El concurs

Justice Portal

The screenshot shows the website for the Department of Justice of the Generalitat de Catalunya. The browser address bar shows the URL <http://www20.gencat.cat/portal/site/Justicia>. The page features a main banner with a group of people, a navigation menu on the left, a central news section, and a right sidebar with various links and featured content.

Departament de Justícia

Generalitat de Catalunya
www.gencat.cat

Mapa web Contacte cerca

Temes Serveis Generalitat Catalunya

Departament

Serveis i tràmits

Àmbits d'actuació

- ▶ Administració de justícia
- ▶ Dret i entitats jurídiques
- ▶ Reinserció i serveis penitenciaris
- ▶ Formació, recerca i documentació

Actualitat dimecres, 14 d'octubre de 2009

RSS Premsa Novetats del web

Avui s'ha constituït el Grup de Treball de Girona de la Junta d'Expurgació de la Documentació Judicial de Catalunya
(09.10.2009)

Més del 58% dels jutjats de 1a instància de Barcelona treballen ja a la Ciutat de la Justícia
(05.10.2009)

El bloc Gestió del coneixement del Departament de Justícia, guanyador dels Premis Blocs Catalunya 2009
El jurat del certamen, compost per persones de reconegut prestigi a la xarxa, distingeix anualment els millors blocs escrits en català (05.10.2009)

La consellera de Justícia signa un conveni amb l'Ajuntament d'Argentera per a la posada en marxa del Servei d'Informació sobre la Mediació
El Parlament de Catalunya va aprovar, el passat dia 22 de juliol, la Llei de mediació en l'àmbit del dret privat, que amplia els camps d'aplicació d'aquesta eina per a la gestió i resolució de conflictes (01.10.2009)

Incident al Centre Penitenciari Brians 1
(30.09.2009)

[Veure totes les notícies](#)

Directe a

Organismes del Departament

- » Centre d'Estudis Jurídics
- » CIRE
- » Ofertes de treball
- » Tràmits en línia
- » Guia d'entitats

Destaquem

El bloc Gestió del coneixement, guanyador dels Premis Blocs Catalunya 2009

Borsa d'interins de l'Administració de justícia
Llista provisional d'admesos i exclosos

Ciutat de la Justícia de Barcelona i l'Hospitalet de Llobregat

Memòria del Departament de Justícia 2008

17a Sessió web
Treballar en xarxa a l'Administració: per on començar?
14 d'octubre de 2009

Mediació en dret privat

Grip A
Informació i recomanacions

Mushroom season information site

Mushroom season. Generalitat de Catalunya

Generalitat de Catalunya
www.gencat.cat

Webs A-Z Site map Contact Català Castellano search

Topics | Services | Generalitat | Catalonia

→ Mushroom season

- ▶ Mushrooms
- ▶ How to gather mushrooms
- ▶ Department of Health recommendations
- ▶ Edible mushrooms
- ▶ Toxic mushrooms
- ▶ Precaution in the forest

Useful Information

- » Accommodation
- » Getting there
- » The weather

Enllaços recomanats

- » Mushroom information
- » Catalan Mycology Society
- » Joaquim Codina Mycology Association
- » Font i Quer Mycology Association
- » Common names for mushrooms

Home > Mushroom season

How to gather mushrooms?

The best way is to cut them with a knife at ground level. Do not use rakes.

Health recommendations

In the event of poisoning, go to a hospital immediately...

Precaution in the forest

Plan the excursion well and do not rush the activity...

SEM 061
emergències mèdiques

emergències 112

Edible mushrooms

Information on which mushrooms can be picked and eaten, together with their characteristics, the best times to pick them, and their similarities and differences with poisonous mushrooms.

Toxic mushrooms

Information on which mushrooms are poisonous and how to differentiate them from edible ones. Most cases of fatal poisoning are due to the "death cap", a very poisonous and common mushroom.

Legal notice | Accessibility | About the web | © Generalitat de Catalunya

Terminado

Cultural Heritage portal

The screenshot shows the website **patrimoni.gencat** in a browser window. The page features a navigation menu with links for **Mapa web**, **Contacte**, and a search bar. The main header includes the site name and a large image of people in a museum. A sidebar on the left lists various categories like **monogràfics**, **patrimoni.tv**, **escapades**, **agenda**, **fotografies**, **descobertes**, **jocs**, **blogs**, and **ofertes i descomptes**. The main content area is divided into several sections: **El destacat** (La brúixola del patrimoni) featuring a **Panoramio** map; **Balaguer, l'home de la Renaixença** with a portrait of Victor Balaguer; **La descoberta d'avui** (Assumpta); **Actualitat** (dated 05 de novembre de 2009) with articles like **El món clàssic pren Figueres** and **Un "nou" Celler Cooperatiu per Sant Cugat**. On the right, there are promotional banners for **Giroscoopi 2009**, **facebook**, **museus en línia**, and **Destaquem** (Google Earth, monuments, museu panoràmic).

Clicat Cultura: Catalonia's cultural multimedia database

The screenshot shows the CliCat website interface. At the top, the title bar reads "CliCat. La cultura catalana en imatges. Generalitat de Catalunya". Below this, the logo "CliCat" is displayed in large red letters, followed by the subtitle "La cultura catalana en imatges". A search bar with "Cerca" and "Avançada" buttons is located on the right. The main content area features a grid of 24 small portrait images of people. To the right of the grid is a dark red box containing a list of cultural categories: art religiós, museu, lletres, novel·la, església, arc, artesanía, modernisme, façana, monument, escriptor/ora, art romànic, arqueologia, història medieval, cultura, arquitectura, art narrativa, and escultura. Below the grid is a section titled "Lletres Autors de les nostres lletres" with a grid of 10 portraits. To the right of this is a graphic for "1890 - 1959 2009 ANY AMADES" featuring a stylized face with glasses and the text "Any Amades Imatgeria popular". At the bottom, there are five large thumbnails with captions: "Festes a Catalunya" (Festes patrimonials d'interès nacional), "Romànic" (L'art dels segles XI i XII), "Arqueologia" (Des de la prehistòria fins als romans), "Modernisme" (L'esclat de la creativitat i la potència econòmica), and "Arquitectura moderna" (De l'arquitectura del GATCPAC a l'actualitat). The footer contains the text "Avis legal | Accessibilitat | Sobre el web | © Generalitat de Catalunya" and a "Terminado" status indicator in the bottom left corner.

Vicepresidential Departament

Department de la Vicepresidència. Generalitat de Catalunya

http://www20.gencat.cat/portal/site/Departament-de-la-Vicepresidencia/

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
- Llengua catalana
 - Secretaria de Política Lingüística
- Patrocini empresarial
 - Agència de Patrocini i Mecenatge
- Sostenibilitat
 - Consell Assessor per al Desenvolupament Sostenible
- Territori
 - Delegació del Govern a la Catalunya

Actualitat Dimecres, 14 d'octubre de 2009

Agenda Convocatòries RSS

Govern, Ajuntament de Sant Cugat i entitats financeres posen en marxa el parc empresarial de l'esport, "un bon instrument de dinamització econòmica i d'orgull de país", segons el vicepresident

La Generalitat, l'Ajuntament de Sant Cugat i el sector privat posen en marxa l'EsportParc Internacional Catalunya, el primer parc tecnològic i empresarial especialitzat en esport que s'aixecarà al costat del CAR de Sant Cugat del Vallès amb l'objectiu de potenciar la investigació i la innovació empresarial relacionada amb l'esport. El vicepresident del Govern, Josep-Lluís Carod-Rovira, ha presidit aquesta tarda al Palau de la Generalitat la signatura del protocol de creació de la societat públicoprivada que s'encarregarà de dissenyar, construir i explotar el parc empresarial, un espai de 31.000 metres quadrats que acollirà empreses líder del sector i que serà el nucli central de l'EsportParc. "Serà un bon instrument de redreçament i dinamització econòmica, però també d'orgull de país", ha manifestat Josep-Lluís Carod-Rovira. A l'acte han assistit la secretària general de l'Esport, Anna Pruna; l'alcalde de Sant Cugat, Lluís Recoder; el president de la UFEC, David Moner, i els responsables de les principals entitats financeres. (13.10.2009)

L'IRL participa a la Fira del Llibre de Frankfurt 2009 amb l'objectiu d'enfortir les traduccions

Avui dimarts s'inaugura la Fira del Llibre de Frankfurt que se celebrarà fins el 19 d'octubre amb Xina com a cultura convidada d'honor. L'Institut Ramon Llull hi participa un any més amb un estand propi, on estan previstes més d'una vuitantena de trobades amb professionals internacionals del sector per tal de promoure el coneixement de la literatura catalana i la traducció a altres idiomes. (13.10.2009)

El vicepresident del Govern es reuneix amb el secretari general de CCOO a Catalunya

El vicepresident del Govern, Josep-Lluís Carod-Rovira, s'ha reunit aquest migdia amb el secretari general de CCOO a Catalunya, Joan Carles Gallego amb qui ha analitzat la situació econòmica i ha repassat les mesures de l'executiu català per fer front a la crisi. A la trobada també ha assistit la viceconsellera d'Afers Exteriors i Cooperació, Roser Clavell. (13.10.2009)

El vicepresident del Govern lamenta la mort de l'arquebisbe de la Seu d'Urgell, de qui ha subratllat al seva "dimensió intel·lectual"

El vicepresident del Govern, Josep-Lluís Carod-Rovira, ha expressat avui el condol oficial de la

Directe a

- Comunitats catalanes de l'exterior
- Pla de govern 2007-2010
- Acords de Govern
- Diari Oficial de la Generalitat
- Portal de serveis i tràmits
- Traductor automàtic

Destaquem

- Balanc d'actuacions del Departament 2007-2008
- Bústia de comunicació Balanc de gestió del tercer trimestre de 2009
- Territori Web de les delegacions de Govern, de la Casa de Perpinyà i de la Representació a l'Alguer
- Nova estadística sobre usos lingüístics de la població
- Reptes per a la sostenibilitat de Catalunya
- Encomana el català! Campaña per fomentar l'ús del català
- Commemoracions històriques i culturals

Agriculture, Food and Rural Action Portal

The screenshot shows the website of the Department of Agriculture, Food and Rural Action of the Generalitat de Catalunya. The browser address bar shows the URL: <http://www20.gencat.cat/portal/site/DAR>. The page features a navigation menu on the left with categories like 'Departament', 'Serveis i tràmits', and 'Àmbits d'actuació'. The main content area is titled 'Actualitat' and lists several news items, including 'Agricultura periurbana', 'Fira Iberflora 2009', 'Promoció de productes catalans', 'Borsa de treball de personal laboral del DAR', 'Planta de tractament de purins al Pla d'Urgell', 'Observatori Agroalimentari de Preus', 'Preu del raïm', 'Ajuts per pal·liar els danys provocats per les tempestes', 'Beca Internacional Ferran Adrià', 'Obres de construcció de la Casa de l'Agricultura', and 'Modificacions dels plans de reconversió de fruita dolça'. On the right side, there are sections for 'Directe a' (Organismes del Departament), 'Destaquem' (Agricultura periurbana, Tàstum 2009, Observatori agroalimentari de preus agraris, Plans de reconversió fruita dolça, Cens agrari 2009, Unitat de suport a l'empresariat agrari), and 'Galeria de vídeos'.

Health Portal

The screenshot shows the website for the Department of Health of Catalonia (Departament de Salut). The browser address bar shows the URL: <http://www.gencat.cat/salut/depsalut/index.html>. The page features a navigation menu with options like 'Temes', 'Serveis', 'Generalitat', and 'Catalunya'. A main banner image shows a woman holding a vaccine box, a doctor, and a woman. The main content area is titled 'Actualitat' and dated 'Dimecres, 14 d'octubre de 2009'. The primary article is 'El Parlament aprova per unanimitat el Projecte de llei de salut pública de Catalunya', which describes the approval of a public health law incorporating international trends. Other news items include '10 d'octubre, Dia Mundial de la Salut Mental', 'Sant Pau i el Centre de Psicoteràpia Barcelona lideren...', 'L'HUVH incorpora la robòtica en el tractament de les patologies cardiovasculars', 'Salut aprova el Pla d'Innovació d'Atenció Primària i Salut Comunitària', 'La consellera de Salut pronuncia una conferència al XXVIII Dinar a Casa Convalescència', 'Comunicat del Departament de Salut' (dated 08/10/2009) regarding 359,771 doses of seasonal influenza vaccine, 'Dia Europeu de la Depressió' (dated 06/10/2009), 'Edicte sobre unitats hospitalàries especialitzades en el diagnòstic i tractament de la fibromiàlgia i la síndrome de fatiga crònica' (dated 06/10/2009), 'Comunicat del Departament de Salut' (dated 01/10/2009) regarding the Hospital Vall d'Hebron promoting Mediterranean diet, and 'Comunicat del Departament de Salut' (dated 30/09/2009) regarding a guide for health departments and education.

Departament de Salut

Directe a
 - Agència Catalana de Seguretat Alim
 Pla de salut
 Reforma de la salut pública
 Acreditació

Destaquem
 Web de la grip A
 Indicadors de qualitat de l'atenció al pacient i la família
 Criteris de complexitat assistencial i nivells d'intervenció en l'atenció al final de la vida
 S'ha aprovat el Pla d'innovació d'Atenció Primària i Salut Comunitària
 Vacuna de la grip estacional
 Recomanacions per prevenir intoxicacions causades pel consum de bolets tòxics
 Metodologia, diseño y desarrollo de ensayos clínicos en oncología
 Curs de postgrau

Governance and Public Administration Portal

The screenshot displays the website for the Department of Governance and Public Administrations of Catalonia. The browser address bar shows the URL: <http://www20.gencat.cat/portal/site/governacio/menutitem.7ee1418f29289a8e8e629e30b0c0e1a07vgnnextoid=7d75696a526>. The page features a navigation menu with options like 'Mapa web', 'Contacte', and 'cerca'. The main content area is titled 'Departament de Governació i Administracions Públiques' and includes a news section with several articles. The sidebar on the left lists various services and information, while the right sidebar contains links to 'Directe a', 'Destaquem', and other resources.

Departament de Governació i Administracions Públiques

Departament de Governació i Administracions Públiques. Generalitat de Catalunya

Mapa web Contacte cerca

Temes Serveis Generalitat Catalunya

Departament de Governació i Administracions Públiques

Directe a

Organismes del Departament

» Dades i estadístiques

» Perfil del contractant

Destaquem

Informació pública de disposicions en tràmit

Ajuts i subvencions del Departament

RSS de convocatòries d'accés a l'Administració pública

Pla Catalunya Connecta

Acreditació de competències en tecnologies de la informació i la comunicació

Cercador de cobertura de TDT

Consulta en línia de serveis de comunicacions electròniques

Departament

- El conseller
- Organigrama
- Adreces i telèfons
- Premsa i comunicació
- Publicacions i estudis
- Normativa

Serveis i tràmits

- Catàleg de serveis
- Serveis en línia

Àmbits d'actuació

- Funció pública
- Món local
- Acció ciutadana
- Telecomunicacions i societat de la informació
- Modernització de l'administració
- Eleccions

Actualitat Dimecres, 14 d'octubre de 2009

Butlletins electrònics: RSS Multimèdia Sala de premsa

Jordi Ausàs: "Els referèndums són un instrument per recuperar la confiança democràtica" (09.10.2009)

El Departament de Governació i Administracions Públiques ha organitzat la jornada "Consultes populars per via referèndum" al Parlament de Catalunya, amb diferents taules rodones amb ponents de renom internacional

La directora territorial de Governació a Girona, Mireia Mata, presenta els projectes del Feder de l'Alt Empordà a Navata

Amb la subvenció provinent del fons europeu es realitzaran 12 projectes a diferents municipis de la comarca amb una inversió de més de 6,8 milions d'euros. El Feder forma part de la política de cohesió de la Unió Europea i a Catalunya, la part del Feder destinada a les actuacions de les corporacions locals està gestionada pel Departament de Governació i Administracions Públiques. (13.10.2009)

Governació signa amb l'Ajuntament de les Cabanyes el conveni de col·laboració per impulsar el projecte del programa Viure al Poble

Aquest projecte suposa una inversió total de 1.257.732 euros al municipi i serà cofinançat pel Departament de Governació i el Fons europeu de desenvolupament regional (Feder) amb 571.852 euros. Entre les diferents actuacions previstes destaca l'optimització de les infraestructures del municipi (xarxa de telecomunicacions) i les obres d'accessibilitat i millora de l'espai urbà. (10.10.2009)

El conseller de Governació, Jordi Ausàs, lliura els diplomes CiberCaixa a la gent gran de l'àrea de Barcelona

Un total de 40 Casals de Gent Gran del Departament de Governació es beneficien del conveni amb la Fundació "la Caixa", que es basa en facilitar l'accés de la gent gran a les noves tecnologies, mitjançant la realització de cursos d'informàtica i el suport a l'autoaprenentatge. A l'acte al CaixaFòrum hi han participat fins a 340 persones. (08.10.2009)

Governació signa amb l'Ajuntament d'Albesa el conveni de col·laboració per impulsar el projecte del programa Viure al Poble

Aquest projecte suposa una inversió total de 903.583 euros al municipi i serà cofinançat pel Departament de Governació i el Fons europeu de desenvolupament regional (Feder) amb 475.199 euros. Enguany està prevista la primera fase de l'arranjament del Clot de l'Infern, que consisteix en un aparcament per turismes,

Catalonia Information Centre (Palau Robert)

The screenshot shows the website for Palau Robert, Generalitat de Catalunya. The browser address bar shows the URL: http://www20.gencat.cat/portal/site/PalauRobert?newLang=en_GB. The page features a navigation menu with options like 'Web Map', 'Contact', 'Català', and 'Castellano'. A sidebar on the left lists various services and subjects. The main content area includes a 'What's on now' section with a video player for 'Catalonia from the sky, with Jordi Todó'. A sidebar on the right contains a 'Buscador de rutas' (route finder) and 'Highlights' for Palau Robert.

Palau Robert

The Palace

- Address and schedules
- History

Services

- Activities schedule
- Exhibitions
- Concert season
- Office of Tourism
- Newsletters


Subjects

- Tourist routes
- Regions of Catalonia

What's on now Wednesday, October 14, 2009

BBSes Sala de premsa

Catalonia from the sky, with Jordi Todó



Forty aerial photographs of different places in Catalonia by Jordi Todó are on display in the "Photographer's Showcase" from 10 September to 8 November 2009. These photographs come from the archive that the photographer has been compiling over more than twenty years, and which are now being shown in the exhibition "Jordi Todó: Aerial photographer" organised by the Government of Catalonia with the support of Caja Mediterráneo (CAM).

At the trade fair, the Government will showcase action taken in El Camp de Tarragona over the last three years.

Under the slogan "Pel Camp de Tarragona, som-hi" [For El Camp de Tarragona, let's do it!], the Government of Catalonia will stage an exhibition in Reus, county capital of the Baix Camp, on 10 October, which focuses on the main initiatives launched in these counties over the last three years. The Government of Catalonia space at Expro/Reus, the Catalan Consumer Goods Fair, will focus on projects and actions it has implemented in this region in the fields of public services and safety, economic development, improvements to infrastructure, access to housing and heritage conservation. The trade fair will run until 18 October.

Closing days of "The Art of Deception", the most-visited exhibition organised to date at the Palau Robert in Barcelona

The exhibition "The Art of Deception", devoted to special effects in film, has already received more visitors than any other organised at the Palau Robert in Barcelona. Since the show opened in the spring, visitor numbers have even surpassed those achieved by such hugely successful exhibitions as "The Magic of Pertegaz" (2004)

Buscador de rutas

Por:

Select a department

Select a municipality

Point of interest:

Select a point of interest

Search

More options of search

Highlights

Palau Robert
Catalan Information Centre

Tourist Office
A team of tourism specialists will be able to supply you with information on anything of interest in Catalonia.

DOGC
Exposició virtual que mostra els DOGC més significatius, des del 1931 fins avui.

Information society portal

Societat de la Informació. Generalitat de Catalunya

http://www20.gencat.cat/portal/site/societat-informacio

Generalitat de Catalunya
www.gencat.cat

Mapa web Contacte cerca

Temes Serveis Generalitat Catalunya

Societat de la Informació

Informació general

Estadístiques i publicacions

Projectes temàtics

Telecomunicacions

- ▶ Internet
- ▶ Telefonia mòbil
- ▶ Televisió
- ▶ Xarxes de telecomunicacions
- ▶ Serveis de telecomunicacions

Societat de la informació

- ▶ Formació
- ▶ Punt TIC o telecentres
- ▶ Llengua
- ▶ Seguretat
- ▶ Empreses
- ▶ Entitats vinculades
- ▶ Sector TIC
- ▶ Altres projectes

Actualitat Dimecres, 14 d'octubre de 2009

Multimèdia RSS

Us interessa

Impuls al teletreball a l'administració (08.10.2009)
El 20 d'octubre, el Departament de Governació i Administracions Públiques celebra una Jornada sobre el teletreball, en la qual es presentaran els principals resultats i conclusions del Pla pilot de teletreball de l'Administració de la Generalitat de Catalunya.

El proper 14 d'octubre es lliuren els Premis Nacionals de Comunicació 2009. La iniciativa guardonada en la categoria de telecomunicacions ha estat aquest any l'empresa AD Telecom. Entrevistem el seu Business Development Manager, Josep Maria Silvestre
El proper 14 d'octubre es lliuren els Premis Nacionals de Comunicació 2009. La iniciativa guardonada en la categoria de telecomunicacions ha estat aquest any l'empresa AD Telecom. Entrevistem el seu Business Development Manager, Josep Maria Silvestre (09.10.2009)

S'activen 2 noves estacions base que ofereixen banda ampla a la Segarra i al Baix Llobregat (08.10.2009)

Nova torre de telecomunicacions a Copons (Anoia)
Aquesta instal·lació donarà servei de telefonia mòbil i TDT als habitants d'aquesta població (08.10.2009)

Conveni de col·laboració entre l'STSI i les operadores per implementar bones pràctiques en el desplegament d'infraestructures de telefonia mòbil en entorns urbans (08.10.2009)

L'STSI, present al MOVE 09 de Vodafone (08.10.2009)

La furgoneta Televan inicia el seu periple (08.10.2009)

Jordi Bosch i Jordi Ausàs es reuneixen amb el nou president de Hewlett-Packard (07.10.2009)

L'STSI amb el XX Fòrum de les Telecomunicacions i Electrònica (07.10.2009)

Enllaços

- ▶ I2cat
- ▶ Secretaria de Telecomunicacions i Societat de la Informació
- ▶ ACCIÓ CIDEM|COPCA
- ▶ Recerca a Catalunya
- ▶ Localret
- ▶ Xarxa Telemàtica Educativa de Catalunya

Destaquem

- Actualitat del canal Societat de la Informació
Enviament automàtic de titulars de notícies
- Pla TIC.cat
- TIC.cat
- Accreditació de competències en tecnologies de la informació i la comunicació
- actIC
- Cercador de cobertura de TDT
- tdt
- Butlletí electrònic de l'STSI
Tast informatiu setmanal de les activitats en l'àmbit de les TIC
- Butlletí de l'STSI

Mobility and Transport Portal

Com hi vaig per carretera?. Mobilitat. Generalitat de Catalunya

Generalitat de Catalunya
www.gencat.cat

Mapa web Castellano

Temes | Serveis | Generalitat | Catalunya

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
- Setmana de la mobilitat sostenible i segura

Mobilitat > Serveis > Com hi vaig per carretera?

Envia | Imprimeix

Com hi vaig per carretera?

Itineraris per Catalunya i el Món per carretera




Des de

Fins a

Cerca avançada


Estat del trànsit



Mapa continu de trànsit

- Retencions
- Obres
- Cons
- Metereologia
- Càmeres
- Noms carreteres

Destaquem

 Guia de Catalunya

Incidències

Tipus d'afectació	Causes i observacions	Ctra.	Km inicial	Km final	Sentit	Població
Retenció	Accident	B-30	10	11	Sud	BARBERÀ DEL VALLÈS

[Veure totes les incidències](#)

Terminado

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

Learning Catalan online (Parla.cat)

The screenshot shows the Parla.cat website interface. At the top, there are navigation links for 'Català | Castellano | English | Français | Deutsch' and a 'CONTACT' link with an envelope icon. The main header features a stylized yellow 'C' character and the text 'aprèn català a Int^e'. Below this, there are several sections:

- THE VIRTUAL RAMBLA**: A green box with a tree icon. Text: 'The Virtual rambla is a leisure time and cultural meeting place so that members who form part of the virtual environment can meet and interact.' +
- COURSE**: A yellow box with a magnifying glass icon. Text: 'Parla.cat is a virtual learning space that offers all the educational materials for learning the Catalan language. The course can be done with a self-managed learning method or a method with a tutor.' +
- DEMO**: A teal box with a play button icon. Text: 'Description of the contents of Parla.cat and of the functioning of this virtual learning environment.' +
- REGISTRATION**: A green box with a pencil icon. Text: 'Registering enables you to access both methods in which the course is offered: self-managed learning and studying with a tutor.' +
- RESOURCES FOR TEACHERS**: An orange box with a book icon. Text: 'Resources for the teaching staff are addressed at anyone dedicated to teaching Catalan with the aim of offering complementary educational resources for their teaching activities and communication tools for the interchange of knowledge, ideas and experiences.' +

On the right side, there is a login form with fields for 'Username' and 'Password', an 'access' button, and a link for 'Forgotten your username or password?'. At the bottom, there are logos for 'Generalitat de Catalunya', 'Departament de la Vicepresidència i Secretaria de Política Lingüística', 'Institut Ramon Llull' (Catalan Language and Culture), and 'Consorci per a la Normalització Lingüística'.

Terminado

5.Participation & 2.0 strategies

Gencat Blogs

El bloc de gencat. Generalitat de Catalunya » Guia de Catalunya: l'aplicació de mapes de Gencat creix amb nous serveis

Generalitat de Catalunya
www.gencat.cat

Sobre el bloc de gencat | Altres blocs de gencat

El bloc de gencat

CONNECTANT IDEES I EXPERIÈNCIES DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA A INTERNET

13 APUNTS/POSTS

16 SETEMBRE 2009 | 03:09 | 12

Guia de Catalunya: l'aplicació de mapes de Gencat creix amb nous serveis



La Guia de Catalunya és un servei de mapes al qual s'accedeix per l'adreça www.gencat.cat/guia. Durant aquest any s'ha ampliat amb nous serveis i se n'ha millorat el funcionament. A més de permetre localitzar adreces de tots els municipis catalans, en la nova Guia també podem cercar indrets (topònims, com ara platges o cims de muntanyes) i organismes oficials i equipaments públics d'arreu de Catalunya. La ubicació es mostra sobre mapa, fotografia o format híbrid (cartografia més fotografia).

Cercar el nom d'un servei concret és una opció, però si ho preferim, també podem consultar quins punts d'interès (equipaments sanitaris, educatius, culturals, etc.) estan disponibles en una regió del territori i quins són els més propers a l'adreça que indiquem. Clicant sobre la icona dels organismes i equipaments, n'obtenim les dades de contacte i l'adreça web.

A més, podem navegar pels mapes realitzant accions àmpliament estandaritzades en aquests tipus de serveis: arrossegar el mapa amb el ratolí, fer zoom sobre un punt del territori o fer servir el mapa de referència situat en la part inferior, per exemple. La cartografia, proveïda per l'Institut Cartogràfic de Catalunya, permet analitzar el territori amb un elevat grau de detall i contrastar els diferents elements amb la llegenda personalitzada per a cada nivell de zoom.

RSS gencat

cerca

Gencat Twitter

- RT @compartim_dj IV Jornada del Programa Compartim 3 de desembre al CEJFE: apunta-t'hi! <http://tinyurl.com/yjcnb6c> about 5 hours ago
- Rate of government adoption of their software surprises Mozilla <http://ow.ly/z7DT> about 6 hours ago
- Qwitter, the client de Twitter per a invidents <http://ow.ly/z5YI> (@twituneando) about 8 hours ago

Terminado

Gencat Blogs

Generalitat de Catalunya
www.gencat.cat

Sobre el bloc

Gestió del coneixement

Programa Compartim del Departament de Justícia

IV Jornada del Programa Compartim

Generalitat de Catalunya
www.gencat.cat

punt_J

Aquest és el PUNT de Joventut de la Generalitat, amb tot el que necessites per estar informat del que t'envolta. Aprofita al màxim el que fem i coordina per a tu perquè hi ha molt més del que et penses. Pua no? Subscriu-te i comprova-ho!

dimecres, 14 de novembre de 2007

Inici Alta butlletí Fes-ho córrer!

Cultura i oci

divendres, 8 de juny de 2007 **Joves creatius, aquesta és la vostra web**

De vegades, l'artista se sent sol en un món que no l'entén. O senzillament vol parlar amb algú com ell, tant de qüestions purament creatives, pel plaer de compartir, com de temes més pràctics, referents al món laboral. El Canal Joves Creadors ofereix tot això i molt més. Aquest espai a la xarxa és un lloc imprescindible per tot aquells que volen intercanviar idees i accedir recursos. El trobaràs aquí.

Envia un comentari

Temes

- Habitatge
- Treball
- Salut i prevenció
- Ensenyament i formació
- Participació
- Societat
- Cultura i oci
- Vacances i estades
- Agendes culturals
- Àrees geogràfiques
 - Barcelona
 - Girona
 - Lleida

Qui som?

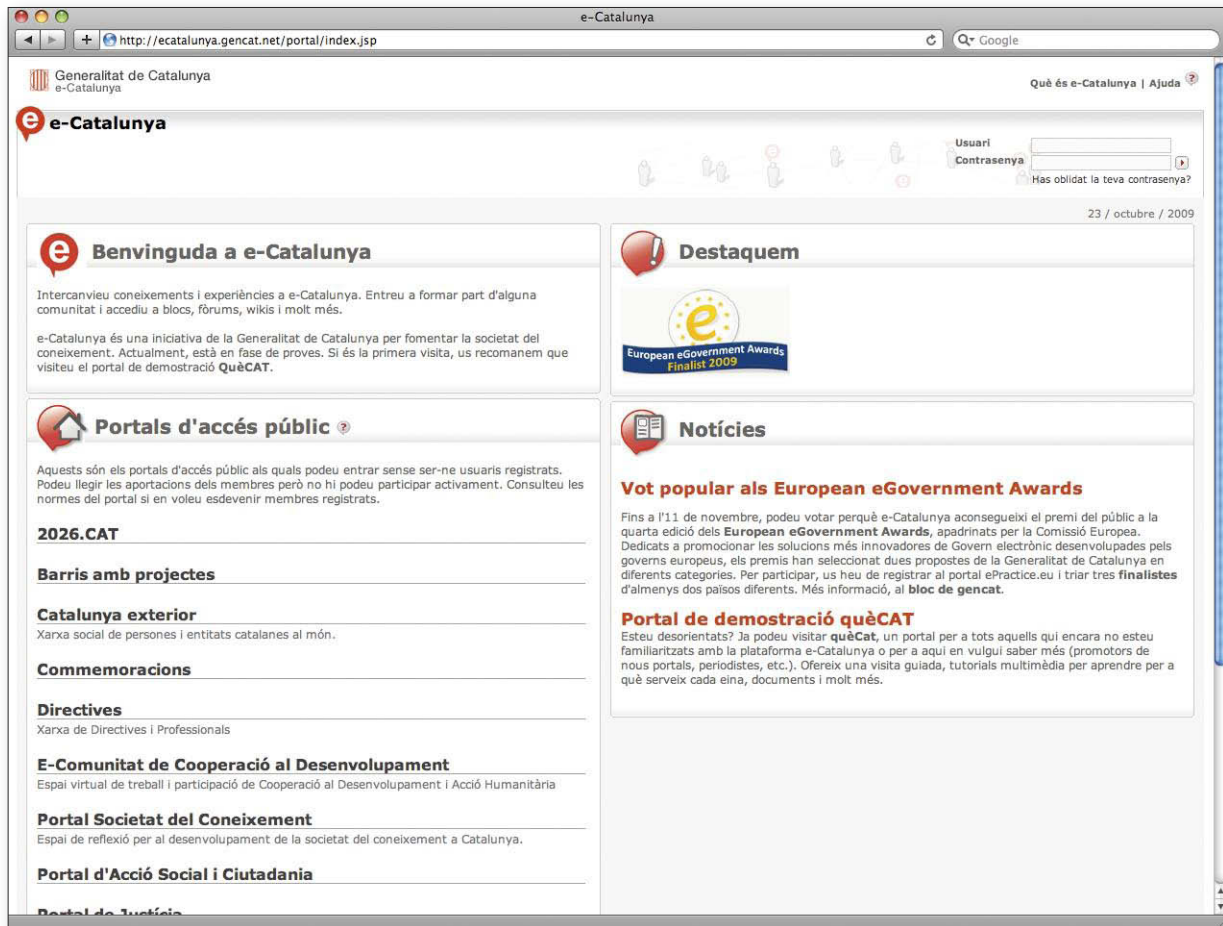
El bloc 'Gestió del coneixement' aplega idees i continguts útils per gestionar el coneixement a l'Administració pública, a partir de l'experiència del bloc e-moderadors del programa Compartim a e-Catalunya i també dels coneixements d'experts de diversos àmbits en la plataforma de blocs corporatius de Gencat.

Premis Blocs Catalunya 2009

Premi al millor bloc corporatiu

Subscriu-te a

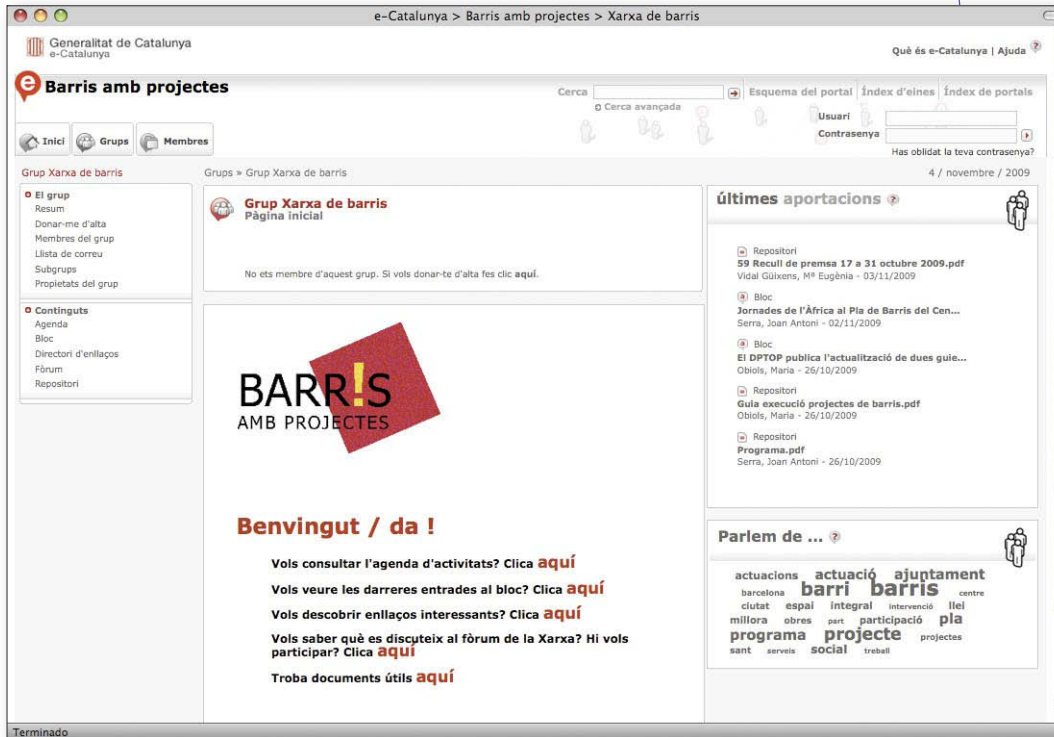
e-Catalunya portal (1.100 groups, 17.000 users)



Citizen Care Community of Practice

The image displays two screenshots of the e-Catalunya Citizen Attention web application. The top screenshot shows the 'Group Internet' page, which includes a search bar, navigation tabs (Home, Personal zone, Groups, Social network, Members, Administration), and a 'Bloc' section with 'add post' and 'Manage posts' options. A 'Latest posts' section features a post titled 'I Trobada de Portals i Grups d'e-Catalunya: un èxit rotund d'assistència i participació' by Marta Fernández Gaspar, dated 05/05/2009 18:40. The bottom screenshot shows the 'Social network' page, featuring a 'Flash view' and a network diagram of users. The diagram shows a central node for 'Administració e-Catalunya' connected to various other users like Jordi, Rosa, and Txus. The interface includes a sidebar with navigation options and a top navigation bar with search and utility links.

e-Catalunya: experiences Neighbourhoods with projects

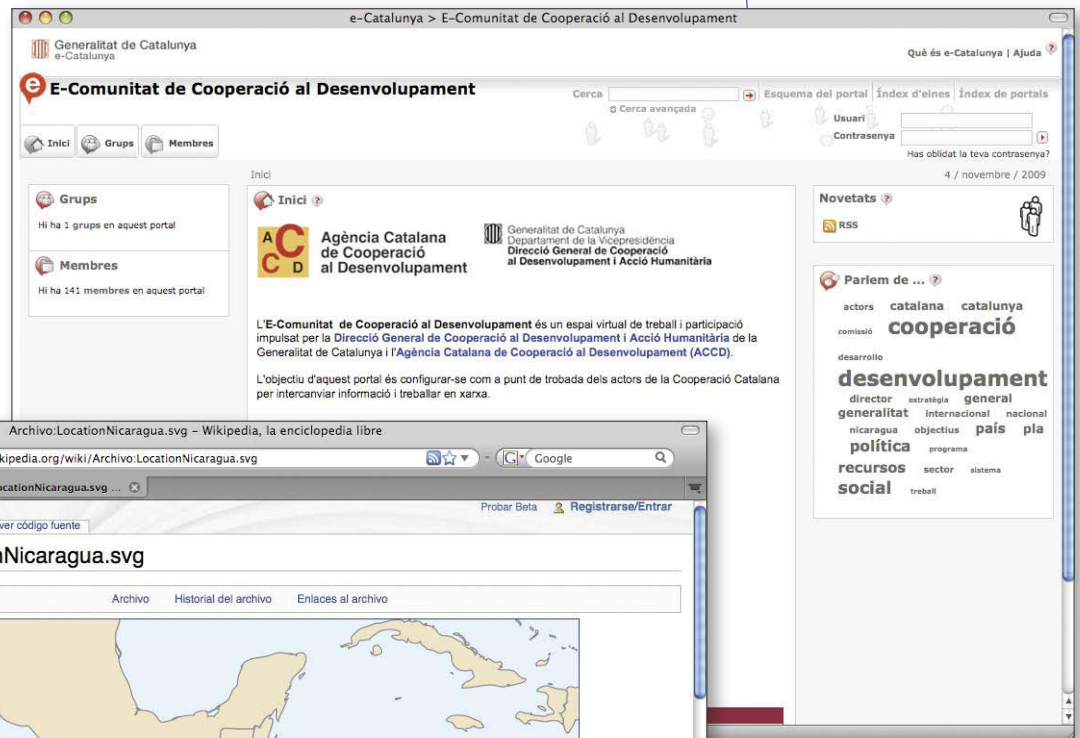


Integral improvement programme
for neighbourhoods. Professionals of:

- property renovation
- infrastructure
- coexistence
- sustainable mobility
- suppression of architectural barriers

e-Catalunya: experiences

E-community for development cooperation



Virtual work and participation space for NGO and Catalan Government staff to prepare the cooperation strategy for the country. Example: Nicaragua.

e-Catalunya: experiences Health Participation

The screenshot shows the 'Portal de Sanitat' website. At the top, it says 'Generalitat de Catalunya e-Catalunya' and 'Portal de Sanitat'. There is a search bar with 'Cerca avançada' and a login section with 'Usuari' and 'Contrasenya' fields. The main content area is titled 'Inici' and contains several paragraphs of text. On the left, there are sections for 'Grups' (0 groups) and 'Membres' (556 members). On the right, there are sections for 'Novetats' (RSS) and 'Parlem de ...' with a word cloud including terms like 'atenció', 'grup', 'nivell', 'proposta', and 'recursos'. The footer contains 'Crèdits | Avis legal | Accessibilitat | Eie-Catalunya - Generalitat de Catalunya | v1.10.01 en fase de proves' and 'Terminado'.

Participation space for professionals:

- medicine
- nursery
- pharmacy
- research
- ...

Debate on protocols, prescriptions, prevention...

Gencat Youtube channel

YouTube - Canal de gencat

YouTube Broadcast Yourself™

Crear cuenta o Acceder

Inicio Vídeos Canales

Temes Serveis Generalitat Catalunya

> Castellano > English

CliCat
La galeria multimèdia de Catalunya

gencat.cat

Fecha en que se añadió | Más vistos | Más valorados

- I tu... què fas? Vine al cau/esplai**
80 reproducciones - hace 1 semana
- Religió, llengua, cultura, a Catalunya**
32 reproducciones - hace 1 semana
- Recollida de residus orgànics**
339 reproducciones - hace 2 semanas
- Fotografia aèria, amb Jordi Todó**
56 reproducciones - hace 2 semanas
- ACCÍO**
191 reproducciones - hace 3 semanas

0:27 / 0:30

Información Comentarios Favoritos Compartir Listas de reproducción Marcar

Transfiriendo datos desde www.youtube.com...

Gencat slideshare profile

The screenshot shows a web browser window displaying the SlideShare profile for 'gencat gencat'. The browser's address bar shows 'gencat gencat's Presentations on SlideShare'. The SlideShare header includes the logo, navigation links (Browse, Business, My Slidespace, Upload, Community, Widgets), a search bar, and a 'Hello, guest!' message with links for 'Login / Signup' and 'All Languages'. Below the header, there are three featured presentations: 'Project Management' (Cursos Dirección de Proyectos PMI, PMP, Campus Barcelona y OnLine), 'Viaatge amb els teus amics' (Una aventura sense límits. Noves sensacions, t'hi espero!), and 'Agencia de Viajes On-Line' (¡Miles de Vuelos en Oferta! Reserva Online a Precios Exclusivos). An 'Ads by Google' banner is visible below these. The main profile section for 'gencat gencat' includes a search bar for content from the user, a 'Follow' button, and a list of presentations. The profile information on the left includes the username 'gencat gencat', location 'Barcelona, Spain', work 'Working at Generalitat de Catalunya - Generalidad de Cataluña - Catalan Government', and a list of tags. The 'Presentations (19)' section shows four thumbnails with titles like '17a sessió web: Treballar en xa...', 'Tools 2.0 for organizations', '16a sessió web: Darwin a la soc...', and 'Navigation guide. e-Catalunya: ...'. The 'Documents (3)' section shows three thumbnails with titles '15 sesiones', '15 web', and '15 sessions'. The browser's status bar at the bottom left shows 'Terminado'.

gencat gencat's Presentations on SlideShare

Hello, guest! (Login / Signup) All Languages

slideshare Present Yourself

Browse Business My Slidespace Upload Community Widgets

Search

Project Management
Cursos Dirección de Proyectos PMI, PMP, Campus Barcelona y OnLine
www.salleurl.edu

Viaatge amb els teus amics
Una aventura sense límits. Noves sensacions, t'hi espero!
www.BacardiFreedomRoute.com

Agencia de Viajes On-Line
¡Miles de Vuelos en Oferta! Reserva Online a Precios Exclusivos
www.rumbo.es

Ads by Google

gencat gencat Presentations Documents Following Favorites Groups Events Comments Wall

Username gencat
gencat.cat Follow

Name gencat gencat
Location Barcelona, Spain
Work Working at Generalitat de Catalunya - Generalidad de Cataluña - Catalan Government
About Espai per a les presentacions de diapositives de la Generalitat de Catalunya.
Web www.gencat.cat
Tags gencat, generalitat, generalitat de catalunya, generalidad de cataluña, Catalonia, Catalunya, Cataluña, administració, administración, government, catalan government, gobierno catalán
Joined Jan 09
Presentations 19, Documents 3
Following 173, Followers 70

Search content from gencat gencat Search

Presentations (19) View all

17a sessió web: Treballar en xa...
3 weeks ago, 417 views

Tools 2.0 for organizations
3 months ago, 682 views

16a sessió web: Darwin a la soc...
4 months ago, 377 views

Navigation guide. e-Catalunya: ...
4 months ago, 354 views

Documents (3)

15 sesiones
15 web
15 sessions

Terminado

Gencat twitter profile

gencat.cat

twitter

gencat_cat (gencat_cat) on Twitter

Login Join Twitter!

Hey there! **gencat_cat** is using Twitter.

Twitter is a free service that lets you keep in touch with people through the exchange of quick, frequent answers to one simple question: What are you doing? **Join today** to start receiving **gencat_cat**'s tweets.

Join today!

Already using Twitter from your phone? [Click here.](#)

gencat_cat

gencat.cat

RT @compartim_dj IV Jornada del Programa Compartim 3 de desembre al CEJFE: apunta-t'hi! <http://tinyurl.com/yjcnb6c>

about 5 hours ago from HootSuite

Rate of government adoption of their software surprises Mozilla <http://ow.ly/z7DT>

about 6 hours ago from HootSuite

Qwitter, el client de Twitter per a invidents <http://ow.ly/z5YI> (@twituneando)

about 8 hours ago from HootSuite

Name gencat_cat
Location Barcelona, Catalunya
Web <http://www.gencat...>
Bio Difusió d'activitat de gencat (Generalitat de Catalunya) a la Xarxa + reflexió sobre Internet, innovació, gestió del coneixement, eGovernment...

1,407 following **1,442** followers **42** listed

Tweets 534

Favorites

Lists

[@gencat_cat/egov](#)

[@gencat_cat/administracio](#)

[View all](#)

Following

Terminado

Gencat delicious profile

The screenshot shows the Gencat profile on the Delicious bookmarking service. The page title is "gencat's Bookmarks on Delicious". The profile name is "Generalitat de Catalunya's Bookmarks" with a site URL of "http://www.gencat.cat". There are 244 bookmarks in total, sorted by "Most Recent".

The main content area lists several bookmarks:

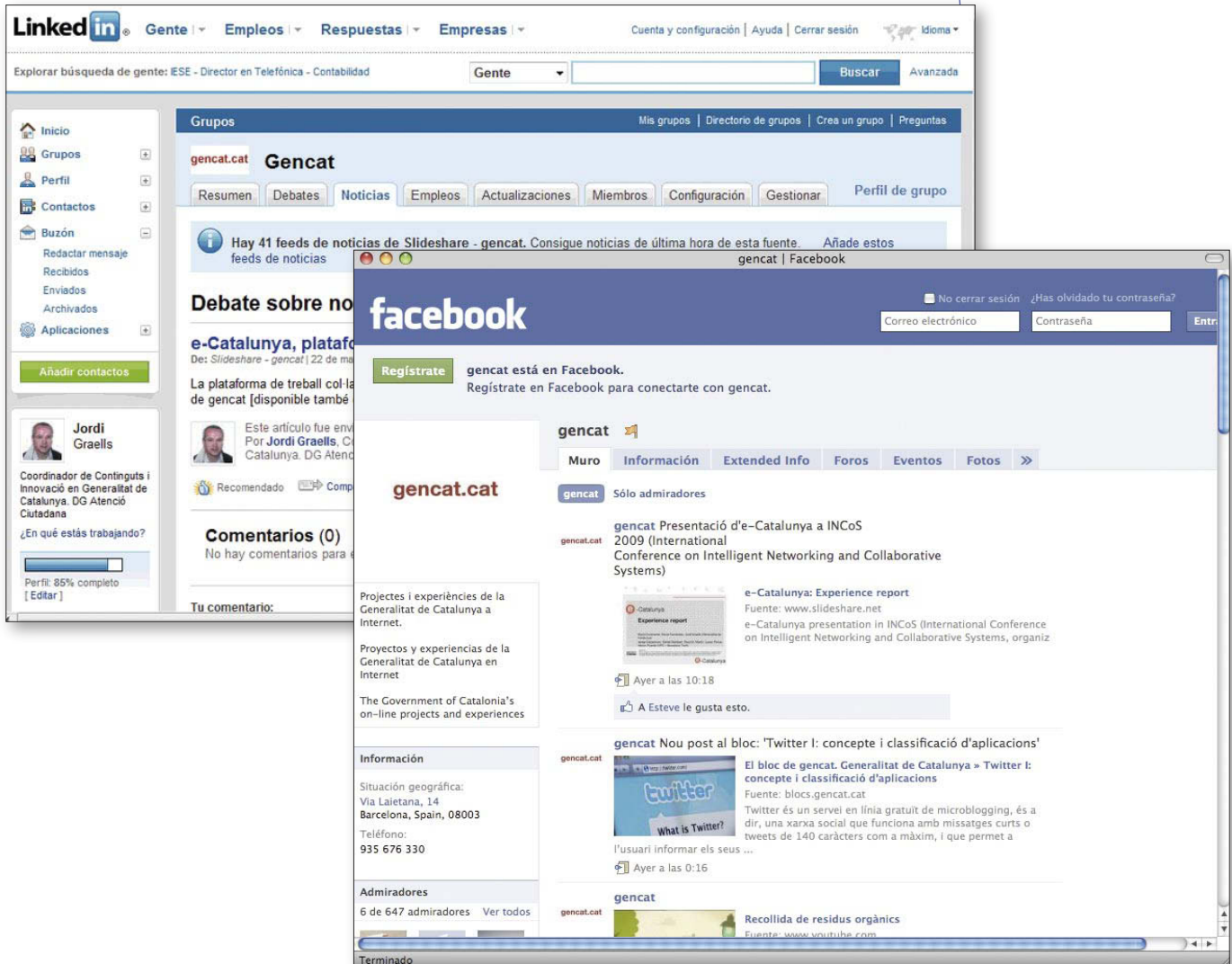
- 03 NOV 09 Towards the 'third generation eGovernment'** (SAVE) - 244 bookmarks. Description: "El govern suec, a través de la seva delegació d'eGovernment, ha llançat un document amb propostes a totes les seves administracions per tal d'implementar una estratègia comuna sobre la tasca dels organismes públics en l'àmbit de l'administració electrònica." Tags: egovernment.
- 02 NOV 09 How to use Twitter lists** (SAVE) - 331 bookmarks. Description: "Guia pràctica sobre com utilitzar el servei de llistes de Twitter." Tags: twitter, web2.0.
- Google Press Center: Twitter Directory** (SAVE) - 131 bookmarks. Description: "Directori de perfils d'aplicacions i productes de Google a Twitter." Tags: twitter.
- 10 principles for a Public Administration 2.0** (SAVE) - 3 bookmarks. Description: "10 principis que han de complir les Administracions Públiques 2.0" Tags: opengovernment, 2.0.
- ISA - A new programme to support electronic cooperation among Public Administrations** (SAVE) - Description: "Llançament del programa ISA per a fomentar la cooperació electrònica entre les administracions públiques als Estats membres de la UE." Tags: e-administració.
- 30 OCT 09 Cómo medir tu reputación en Twitter** (SAVE) - 29 bookmarks. Description: "Interessants consells per a mesurar la nostra reputació a Twitter." Tags: twitter, web2.0.
- El acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos** (SAVE) - Description: "El acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos" Tags: twitter, web2.0.

On the right side, there is a "Tags" section showing the "Top 10 Tags":

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

The browser status bar at the bottom left shows "Terminado".

Gencat linkedin and Facebook fan page www.facebook.com/gencat



4.2 Catalogue of products

List of implemented public services. Upon request, details can be provided on any of the outlined services.

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, SA (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/>

14. Canal temàtic: Empresa i persones emprenedores

Departament d'Innovació, Universitats i Empresa
<http://canalempresa.gencat.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://www20.gencat.cat/portal/site/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://www.16.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'Acolliment 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. Municat, municipis i comarques de Catalunya

Departament de Governació i Administracions Públiques

<http://www.municat.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://www.10.gencat.net/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/portal/site/observatoritreball>

85. Oficina Catalana del Canvi Climàtic

Departament de Medi Ambient i Habitatge
http://mediambient.gencat.net/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/hm/>

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 2009

Departament d'Economia i Finances
<http://www.plarenove2009.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>

108. Reserva d'amarradors als ports de Catalunya

Departament de Política Territorial i Obres Públiques
<http://reservesports.gencat.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 i tràmits

Departament de la Presidència
<http://www.gencat.cat/serveis/cat/index.htm>

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 (Govers 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 Catàla 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 -Coordinacio 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 Autònoma
- 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 Autònoma
- 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. Acc10 (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**

Government of Catalonia

Published by:

Presidential Department

Deputy Secretariat General

Directorate General of Citizen Attention

Via Laietana, 14

E-08003 Barcelona

+34935676333

Atenció_ciudadana.presidencia@gencat.cat

www.gencat.cat

Edited with the support of: Techforce S.L.

Design and layout: villuendasgomez.com

Pictures page 98-99: IStockphoto.com

First edition, October 2009

Barcelona, Printed at Anglafort S.A.

ISBN: 978-84-393-8177-8

Digital version available at:

www.gencat.cat/c3cat

 **012**
www.gencat.cat



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