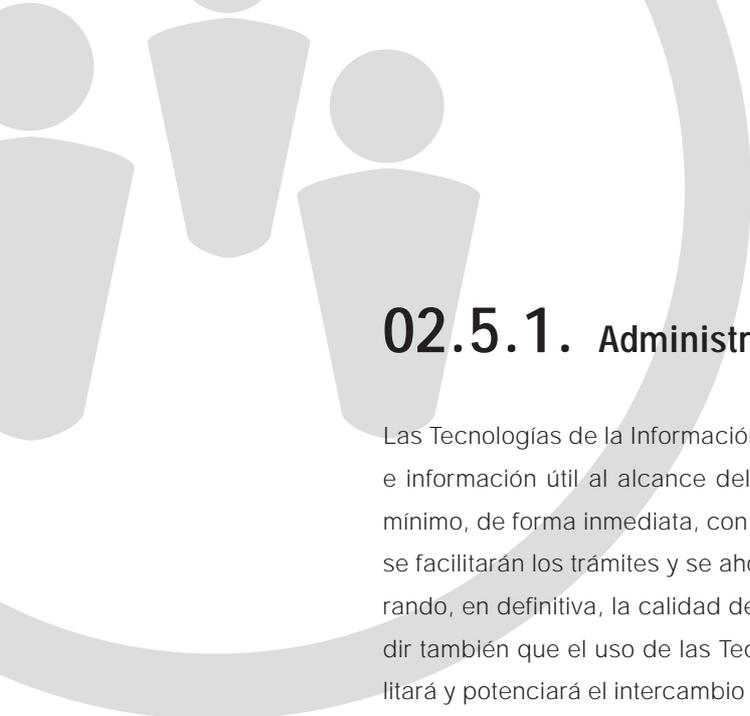




02.5 Administración y Servicios al Ciudadano

- 02.5.1 Descripción de las iniciativas y acciones
- 02.5.2 Tabla resumen de las iniciativas y acciones
- 02.5.3 Coordinador, relatores y miembros



02.5.1. Administración y Servicios al Ciudadano

Las Tecnologías de la Información permitirán imaginar nuevas formas de poner servicios e información útil al alcance del ciudadano en formato digital y, por tanto, a un coste mínimo, de forma inmediata, con un acceso a cualquier hora del día y de la semana. Así se facilitarán los trámites y se ahorrará tiempo a los ciudadanos y a las empresas, mejorando, en definitiva, la calidad del servicio que las administraciones ofrecen. Cabe añadir también que el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones facilitará y potenciará el intercambio de información de una forma desconocida hasta ahora. Ello supone que estas transformaciones necesitan una reflexión a fondo sobre la modernización de los métodos de trabajo y sobre su organización. Para conseguir este cambio hace falta una política de sensibilización y formación del personal, y un compromiso de cambio por parte de las administraciones.

El ámbito ADMINISTRACION Y SERVICIOS AL CIUDADANO incluye todo tipo de servicios telemáticos de organismos públicos y privados que, por un lado, son relevantes para la sociedad (ciudadanos y empresas) y, por el otro, lo son también para el intercambio de datos y servicios entre las diversas administraciones.

Cataluña en Red incluye los servicios de todos los departamentos de la Generalitat, de los entes locales, de los supralocales, y de todos aquellos servicios privados que sean considerados de interés para los ciudadanos (como por ejemplo el Real Automóvil Club de Cataluña (RACC), las compañías eléctricas y/o otros organismos).

El hecho de disfrutar de una buena disponibilidad de información pública y privada que es relevante para la ciudadanía, constituye un requisito previo indispensable tanto para el ejercicio de los derechos de los ciudadanos como para la competitividad de la industria catalana. Por tanto, la administración ha de ser el motor del cambio hacia una Sociedad de la Información equilibrada, siendo la información y los servicios del sector público el factor "fundamental para el buen funcionamiento del mercado interior y para la libre circulación de mercancías, servicios y personas".²

2. La Información del sector público: un recurso clave para Europa. Libro Verde sobre la Información del sector público en la Sociedad de la Información COM (1998) 585, pág. 1.

Iniciativa 1

Información pública en red: acceso a la información pública europea, estatal, autonómica, local y de entes de interés social.

El uso de las nuevas tecnologías y, en particular, de Internet, facilita la comunicación de la Administración con los ciudadanos y las empresas. El tipo de información que piden los ciudadanos es la que aportan diversos entes públicos y privados y que actualmente se halla de forma dispersa. La organización y clasificación de dicha información, a través de un motor especializado, facilitará la autoinformación del ciudadano y le dará un servicio de valor añadido.

La información disponible en red será toda aquella de carácter público que el ciudadano tiene derecho a solicitar o conocer, o bien información en forma de asesoramiento diverso, consulta de registros, etc. La validez y éxito de este buscador, que recogerá información de la pluralidad de iniciativas de la Administración, estará en función del hecho que sea capaz de recopilar, al menos, el 80% de la información (información que seguirá creciendo gradualmente) que el 80% de los ciudadanos necesitan (información 80/80³). Obviamente, este concepto incluye el acceso a bases de datos fundamentales (registros, catastro, cartografía, etc.), pero también datos esenciales para la vida cotidiana (como por ejemplo transporte, emergencias, catástrofes, ocio, cultura, etc.). Para que se consiga esta dinámica informativa, y para que la organización de la vida ciudadana sea óptima y resulte, a su vez, económica, será imprescindible la correcta interrelación de la información de los entes públicos y privados.

También el acceso a información de naturaleza no administrativa puede ser extremadamente importante para las decisiones de las empresas. Un ejemplo es la información de tipo estadístico, financiero o geográfico, que es determinante cuando hay que decidir estrategias empresariales o se han de impulsar ciertas inversiones. La falta de información puede retardar considerablemente las decisiones sobre operaciones transfronterizas.⁴

Una transparencia mayor de la información del sector público puede reforzar los derechos otorgados por el Tratado de la Comunidad Europea al mejorar las condiciones prácticas de su ejercicio.⁵

3. Información 80/80, se define como la información que el 80% de usuarios demanda en el 80% de las ocasiones que accede al servicio.

4. Libro Verde: La Información del sector Público: un recurso clave para Europa, pág. 5.

5. Libro Verde sobre la Información del Sector Público COM (1998) 585, pág. 3.

Acciones:

- Creación de un buscador que permita un fácil acceso a toda la información de uso público, para usuarios locales y remotos. Se promoverá que el buscador disponga de un 80% de los contenidos que el ciudadano necesita en el 80% de los casos, y podrá acceder a:
 - Los acuerdos, actas, reglamentos y tablones de anuncios de las administraciones.
 - Las bases de datos de la Administración respecto a las cuales se establecerá una catalogación de los registros como de "dominio público" o de "valor añadido" en función de su tipo, catalogación que determinará el suministro gratuito de la información o la obligación de pagar para acceder a ella (por ejemplo, catastro, cartografía, registro de la propiedad, etc.).
 - Los portales específicos de las diversas administraciones.
- Constitución de un comité mixto que monitorice, mantenga y asegure la calidad de servicio.
- Organización y disposición de información para las empresas con:
 - Publicación electrónica de la planificación de inversiones y realización de licitaciones y compras vía telemática.
 - Publicación electrónica integrada de información clave para empresas: proceso de creación de empresas, estadísticas financieras, geográfica, etc.
 - Potenciación de un directorio electrónico de empresas de Cataluña en conjunción con los registros europeos estandarizados (European Business Register, EBR).

Agentes:

Generalitat, entes locales, colaboración pública y privada a nivel de toda Cataluña, España y Europa.

Iniciativa 2

Las intranets de la Administración: intercambio de datos entre administraciones e implantación progresiva de estándares de intercambio interadministrativo.

Mejorar la interacción con el ciudadano y las empresas permitiéndoles acceder de forma electrónica, desde cualquier lugar y a cualquier hora, a la información y a servicios públicos y/o realizar todos los trámites que se deseen, en el ejercicio de sus dere-



chos o en el cumplimiento de sus obligaciones es, por tanto, un objetivo determinante cuando se pretende mejorar la calidad de servicio de la Administración hacia los ciudadanos y las empresas.

Conseguir este objetivo implica, en primer lugar, una gradual automatización de los procesos, empezando con los trámites más habituales y de más impacto a la ciudadanía; en segundo lugar, un progresivo acuerdo sobre el uso de formatos/estándares consensuados; y en tercer lugar, un hábito a nivel interno en el uso de la telemática. El conjunto de servicios telemáticos al ciudadano, en su globalidad, constituye el marco que consolidará la futura Administración Abierta de Cataluña.

Acciones:

- Creación de una oficina de normalización de los trámites electrónicos del sector público y definición de los estándares y de los niveles mínimos de accesibilidad que se ofrecerán a los ciudadanos.
- El comité mixto permanente creado en la iniciativa 1 velará por las propuestas de futuro y la continua modernización de la Administración.
- Uso del correo electrónico para circulares e implantación de un servicio común de notificaciones.
- Priorización de los procedimientos electrónicos (residencia, pago de cotizaciones y tasas, etc.) y progresiva implantación de estos procedimientos.
- Interoperación en bases de datos propiedad de diferentes administraciones. La comisión creada en la iniciativa 1 velará para que la interoperabilidad sea asumida como una directriz clave entre las diferentes administraciones. Esta acción incluye la interrelación de datos involucrados en planes de emergencia.
- Contratación pública electrónica: interacción electrónica con los proveedores y suministradores.
- Trámites electrónicos de creación de empresas en todas las administraciones.
- Automatización progresiva de los procesos (trámites avanzados) entre administraciones: informatización progresiva de los formularios administrativos (el 30% en una primera fase y el 70% en una segunda).

Agentes:

Generalitat, diputaciones, entes locales, organismos privados de interés público (Real Automóvil Club de Cataluña (RACC), compañías eléctricas y otras compañías de suministros), CE/Patronato Catalán pro Europa, Ministerio de Administraciones Públicas.

Iniciativa 3

Acceso del ciudadano a la tramitación electrónica: la firma electrónica calificada del ciudadano.

La posibilidad de usar las redes de comunicación, y especialmente Internet, para la realización de trámites en línea por un lado, y la voluntad de dar validez a las comunicaciones y las transacciones por correo electrónico, consulta de registros, etc., por el otro, determinan las necesidades básicas para disponer de mecanismos de identificación electrónica de los entes con personalidad jurídica.

Se propone un sistema de identificación electrónica que incluya la implantación progresiva de una tarjeta electrónica para un posible uso multifuncional (acceso a trámites con la Administración, con el servicio sanitario, etc.) y la creación de entidades certificadoras o acreditadoras de las personas o entes. La identificación y acreditación electrónica es el marco legal que habrá de facilitar la futura Administración Abierta de Cataluña y que se contempla dentro de las iniciativas del ámbito EL MARCO DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN.

Se incluye, dentro de esta iniciativa, la definición de forma reglamentaria en el ámbito administrativo de toda aquella información que el ciudadano tiene derecho a encontrar en la red, y que por tanto, la administración le debe facilitar. Es importante explotar los grandes recursos acumulados en las bases de datos a las que solamente la Administración tiene acceso, y respecto a las cuales hace falta estimular una política progresista de apertura. Una "Carta de los Derechos del Ciudadano en la Sociedad de la Información" ha de recopilar los derechos del ciudadano en materia de acceso a la información.

La identificación vía Internet –firma electrónica– y el procedimiento de certificación, seguirán las normativas europeas al respecto.

Acciones:

- Creación de una Comisión encargada de definir y ampliar la "Carta de los Derechos del Ciudadano en Materia de la Sociedad de la Información".
- Puesta en marcha de un proyecto que facilite la implantación de la Administración Abierta de Cataluña (certificación y marco legal), que integre la certificación, la encriptación y, en definitiva, el trámite seguro, garantizando la privacidad en la comunicación entre el ciudadano o la empresa y la Administración.
- La firma electrónica estará respaldada por las tecnologías de tarjeta electrónica. Se estimulará la aparición de pruebas piloto verticales y horizontales.



La implantación de la tarjeta electrónica al ciudadano se hará en fases: En una primera fase, se llevará a cabo una prueba piloto en ámbitos dentro de la administración. En una segunda fase, se abrirá a colectivos más amplios. Finalmente, en una tercera fase, se realizará el despliegue definitivo a toda la ciudadanía.

Agentes:

CSI, LOCALRET, administraciones.

Iniciativa 4

Incorporación del procedimiento judicial al conjunto de los servicios electrónicos de la administración.

Las nuevas Tecnologías de la Información y las Comunicaciones permiten no sólo realizar automáticamente trabajos rutinarios, informes o "reports", sino también la desmaterialización del soporte papel hacia un soporte digital, el cual permita consultas y búsquedas rápidas y eficaces. La implantación de estas herramientas y aplicaciones de forma generalizada dentro de los procedimientos judiciales permitirá la mejora en la eficacia del servicio.

Acciones:

- Mejora de la dotación en infraestructuras.
- Interacción con estándares con el fin de ir convergiendo en un intercambio de datos flexible en un entorno web.
- Automatización de todos los servicios judiciales.
- Estudio de la posibilidad de que se reconozcan las pruebas y prácticas judiciales por vía telemática, y propuesta de un servicio común de notificación que pudiera llevar a cabo "notificación" y "emplazamiento" a juicio. Incluso, se pretende que Internet sea usado como una herramienta más para la comunicación entre la Justicia y el ciudadano, lo que ahorraría en gran medida los plazos de los trámites y optimizaría los procesos de la justicia y los trámites interiores.

Agentes:

Departamento de Justicia, juzgados, Policía, administraciones.

Iniciativa 5

La movilidad y la gestión de la información temática, del territorio y de las emergencias.

El informe de Corfú de la Comisión Bangeman identificaba los sistemas de información del tránsito y sus aplicaciones derivadas como una de las áreas de aplicación para la construcción de la Sociedad de la Información. Y es que generar una información eficiente sobre las condiciones dinámicas de la movilidad en un ámbito territorial y su diseminación mediante todo tipo de tecnologías multimedia, puede contribuir a mejorar las condiciones de uso de las redes de transporte, con la consiguiente reducción de tiempo perdido y los costes sociales que esto implica. Esta información permitirá una gestión más eficiente en las diferentes actividades económicas (como por ejemplo las asociadas a la gestión de flotas, el tratamiento de emergencias, la coordinación medioambiental del entorno, el mercado inmobiliario, el transporte público y privado, etc.), así como nuevas oportunidades de negocio asociadas a la información de transporte. Todo ello propiciará cambios en los comportamientos de los usuarios, que harán posible una racionalización del uso de la red viaria, resultado de los cambios en los hábitos de viaje y las modalidades de transporte.

Los sistemas de información geográfica son un recurso estratégico que se debe potenciar. Su aplicación en sistemas de movilidad, coordinación de emergencias, gestión y coordinación del territorio y muchas otras áreas, le confieren una posición destacada. Se promoverá la colectivización en un espacio común de datos, que de manera natural disponen los diferentes agentes (tránsito, accidentes, puntos de emergencia, etc.). El uso de la suma de la información habrá de ser común para todos los agentes suministradores.

Acciones:

- Acceso de los ciudadanos a un servicio integral para la movilidad y la protección civil.
- Implantación progresiva de una gestión inteligente de la información aportada por los diferentes agentes privados y por las diferentes administraciones, lo cual contemplará:
 - El establecimiento de acuerdos institucionales para la integración de bases de datos.
 - La organización de un sistema de gestión integrada entre los diferentes agentes.
 - La creación, por una parte, de un sistema cartográfico integrado de Cataluña para su uso por parte de las administraciones, y, por otra parte, de sistemas de información geográfica para el ciudadano mediante GIS (Sistemas de Información Geográfica), GSM (telefonía celular digital), SMS (Sistema de envío de mensajes cortos). Esta acción incluye también la cartografía relacionada con los planes de actuación en caso de emergencias.



Adicionalmente, en el ámbito de Intranet hace falta posibilitar la interacción de los datos de entidades públicas y privadas ligadas al ámbito de las emergencias, aspecto que se contempla en la Iniciativa 2.

Agentes:

Departamento de Política Territorial, Instituto Catalán de Cartografía, Departamento de Industria, Comercio y Turismo, empresas proveedoras de servicios de Infraestructuras y transporte, entes locales.

Iniciativa 6

Formación y reciclaje para los agentes de la Administración y soporte humano a los ciudadanos.

La utilización de las Tecnologías de la Información no sólo facilita las operaciones internas de una administración, sino que también da un fuerte impulso a la comunicación entre los diversos agentes de las administraciones en su interacción con los ciudadanos y las empresas. La iniciativa propone, fundamentalmente, la modernización de las diferentes administraciones catalanas. La remodelación de los servicios públicos puede necesitar fuertes inversiones de los organismos administrativos a todos los niveles, así como un cambio cultural.

Las transformaciones que conlleva la Sociedad de la Información en el terreno de los servicios públicos exigen una profunda reflexión sobre la modernización de los métodos de trabajo y sobre su organización. Para conseguir este cambio hace falta una política de sensibilización y formación del personal, así como un compromiso de cambio por parte de sus responsables políticos.

La participación activa y la complicitad de los funcionarios se conseguirá mediante un plan de formación y reciclaje continuado en TIC para todos los actores de los entes públicos y privados que ofrezcan servicios al ciudadano. Las acciones esenciales para adoptar un compromiso de la Administración por el cambio son, además de las acciones orientadas al uso masivo interno de las Tecnologías de la Información especificadas en la Iniciativa 2 (uso obligatorio de correo electrónico, compras públicas por medios electrónicos etc.), las siguientes:

Acciones:

- Cursos de formación y reciclaje en TIC para los agentes de la Administración.
- Información y soporte humano a los usuarios en el uso de terminales/quioscos públicos de información y servicios de la Administración.

Este soporte humano ofrecerá un abanico de posibilidades que van desde un amplio y excelente servicio telefónico de información al ciudadano, como los actuales 010 o 012 para poder llegar a todos los colectivos aún sin acceso a Internet, hasta un soporte humano que suplirá las funciones de asesoramiento individual en el uso de los puntos de información electrónica.

Agentes:

Cada administración o departamento y entes privados que ofrecen servicios al ciudadano.



02.5.2. Tabla resumen de las iniciativas y acciones

INICIATIVAS	ACCIONES	AGENTES
<p>Iniciativa 1</p> <p>Información pública en red: Acceso a la información pública europea, estatal, autonómica, local y de entes de interés social</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Creación de un buscador que permita un fácil acceso a toda la información de uso público para usuarios locales y remotos. Se promoverá que el buscador disponga de un 80% de los contenidos que el ciudadano necesita en el 80% de los casos, y podrá acceder a: <ul style="list-style-type: none"> - Los acuerdos, actas, reglamentos y tabloneros de anuncios de las administraciones. - Las bases de datos de la administración respecto a las cuales se establecerá una catalogación de los registros como de "dominio público" o de "valor añadido" en función de su tipo, catalogación que determinará el suministro gratuito de la información o la obligación de pagar para acceder a ella. (Por ejemplo, catastro, cartografía, registro de la propiedad, etc.) - Los portales específicos de las diversas administraciones. • Constitución de un comité mixto que monitorice, y mantenga al buscador • Organización y disposición de información para las empresas con: <ul style="list-style-type: none"> - Publicación electrónica de la planificación de inversiones y realización de licitaciones y compras vía telemática. - Publicación electrónica integrada de información clave para empresas: proceso de creación de empresas, estadísticas financieras, geográfica, etc. - Potenciación de un directorio electrónico de empresas de Cataluña en conjunción con los registros europeos estandarizados (European Business Register, EBR). 	<p>Generalitat Entes locales Colaboración pública y privada en el ámbito de toda Cataluña España y Europa</p>
<p>Iniciativa 2</p> <p>Las intranets de la Administración: Intercambio de datos entre administraciones e implantación progresiva de estándares de intercambio interadministrativo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Creación de una oficina de normalización de los trámites electrónicos del sector público y definición de los estándares y de los niveles mínimos de accesibilidad que se ofrecerán a los ciudadanos. • El comité mixto permanente creado en la iniciativa 1 velará por las propuestas de futuro y la continua modernización de la Administración. • Uso del correo electrónico para circulares e implantación de un servicio común de notificaciones. • Priorización de los procedimientos electrónicos (padrón y residencia, pago de cotizaciones y tasas etc.) y de su progresiva implantación. • Interoperación de bases de datos propiedad de diferentes administraciones. • Contratación pública electrónica: interacción electrónica con los proveedores y suministradores. • Trámites electrónicos de creación de empresas en todas las administraciones. • Automatización progresiva de los procesos (trámites avanzados) entre administraciones: informatización progresiva de los formularios administrativos (30% 1ª fase, 70% 2ª fase). 	<p>Generalitat Diputaciones Entes locales Organismos privados de interés público (RACC, compañías eléctricas y otras compañías de suministro) CE/Patronato Catalán pro-Europa Ministerio de Administraciones Públicas</p>

<p>Iniciativa 3</p> <p>Acceso del ciudadano a la tramitación electrónica: la firma electrónica calificada del ciudadano</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La Carta de los Derechos del ciudadano en materia de la SI. • Proyecto que facilite la Administración Abierta de Cataluña. • Estimulo de las pruebas piloto verticales y horizontales en la implantación de la firma y la tarjeta electrónica al ciudadano por fases en su progresiva implantación: en una primera, se llevará a cabo una etapa piloto en ámbitos dentro de la Administración; en una segunda, se abrirá a colectivos más amplios; finalmente, se desplegará definitivamente a toda la ciudadanía. 	<p>CSI LOCALRET Administraciones</p>
<p>Iniciativa 4</p> <p>Incorporación del procedimiento judicial al conjunto de los servicios electrónicos de la administración</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mejora de la dotación en infraestructuras. • Interacción con estándares de intercambio electrónico de datos. • Automatización de todos los servicios judiciales. • Estudio de la posibilidad de que se reconozcan las pruebas y prácticas judiciales por vía telemática, así se creará un servicio común de notificación a los ciudadanos y a los agentes de los procesos judiciales. 	<p>Departamento de Justicia juzgados Policia Administraciones</p>
<p>Iniciativa 5</p> <p>La movilidad y la gestión de la información temática, del territorio y de emergencias</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Acceso de los ciudadanos a un servicio integral para la movilidad. • Implantación progresiva de una gestión inteligente de la información aportada por los diferentes agentes privados y por las diferentes administraciones, lo cual contemplará: <ul style="list-style-type: none"> - Acuerdos institucionales para la integración de bases de datos. - Sistema de gestión integrada entre los diferentes agentes. - Sistema cartográfico integrado de Cataluña para su uso por parte de las administraciones, y sistemas de información geográfica para el ciudadano mediante GIS, GSM y SMS. 	<p>Departamento de Política Territorial Instituto Catalán de Cartografía Departamento de Industria Comercio y Turismo Empresas proveedoras de servicios de Infraestructuras y transporte Entes locales</p>
<p>Iniciativa 6</p> <p>Formación y reciclaje para los agentes de la administración, y soporte humano a los ciudadanos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cursos de formación y reciclaje en TIC para los funcionarios y agentes de la administración. • Información y soporte humano a los usuarios en el uso de terminales/quioscos públicos de información y servicios de la administración. 	<p>Cada administración o departamento Entes privados que ofrecen servicios al ciudadano</p>



02.5.3. Coordinador, relatores y miembros

Sr. Álvarez González, Amador	Real Automóvil Club de Cataluña (RACC)
Sr. Barceló Bugeda, Jaume	Departamento de Estadística e Investigación Operativa (UPC)
Sr. Bosch, Josep	Diputación de Gerona
Sr. Canals Cabiró, Isidre	Ayuntamiento de Barcelona
Sr. Cebollero Horna, Martí	Departamento de Bienestar Social
Sr. Corbal Fernández, Jesús Eugenio	Escuela Judicial
Sr. del Forn Soxa, Manel	GFE Associats
Sr. Escudero Royo, Rafael	Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia
Sr. Fons Vilardell, Ramon	Ayuntamiento de Callús
Sr. Genovés Avellana, Ignasi	Subdirección General de Atención al Ciudadano
Sr. Giménez Jordá, Francesc Xavier	Diputación de Tarragona
Sr. Guilana Foix, Albert	Juzgados de Lérida
Sra. Malaret García, Elisenda	Universidad de Barcelona (UB)
Sr. Maragall Mira, Ernest	Ayuntamiento de Barcelona
Sr. Méndez González, Fernando	Colegio de Registradores de la Propiedad
Sr. Miralbell Izard, Oriol	Departamento de Industria, Consumo y Turismo (DICT)
Sra. Miró Sabater, Ana M ^a	Diputación de Barcelona
Sr. Molas Bertrán, Josep	Director de Desarrollo Corporativo-DEBIS
Sr. Muratet Casadevall, Albert	Ayuntamiento de Sant Cugat
Sr. Novás Alemany, José Juan	Gobierno Balear
Sr. Olivares Obis, Joan	Dirección General de la Administración Local
Sr. Olivella Cunill, Lluís	Instituto Municipal de Informática. Ayuntamiento de Barcelona
Sr. Ologaray Orti, Américo	Ayuntamiento de Terrassa
Sr. Oró Badia, Ramon	Dirección General de Servicios de Informática (DGSi)
Sr. Pont Sans, Josep	Ayuntamiento de Bell-Puig
Sr. Rodríguez Blanco, Jaime	Fiscalía de Barcelona
Sr. Salazar Canalda, Miquel	Diputación de Barcelona
Sr. Sans Pinyol, Jordi	Dirección General de Emergencias y Seguridad Civil
Sra. Serra Majem, Teresa	Ayuntamiento de Barcelona
Sr Serra Roca, Joan	Comisionado para la Sociedad de la Información (CSI)
Sr. Siuraneta Alba, Ramon	Diputación de Lérida
Sr. Soto Valle, Ignasi	Colegio de Secretarios
Sr. Tamayo Fernández, Juan Antonio	Ayuntamiento de Sant Boi
Sr. Vázquez Magan, Julio	Dependencia Regional de Informática de la Agencia Tributaria de Cataluña