



l'Administració Oberta de Catalunya

Presentación de CAT365

Dirección de Comunicación

Barcelona, julio de 2003



**Generalitat
de Catalunya**



Índice

- El nuevo entorno AOC
 - Los impulsores de la AOC
 - Qué es la AOC?
 - Actuaciones básicas necesarias

- **CAT365**
 - Orientación al ciudadano y canales de prestación
 - Modelo de relación
 - Finalidades
 - Qué es CAT365?

- Servicios ofrecidos por **CAT365**

- El futuro inmediato

El nuevo entorno AOC

Los impulsores de la AOC

La AOC tiene como principales impulsores a la Generalitat de Catalunya y Localret



**Generalitat
de Catalunya**



Existe un acuerdo institucional entre la Generalitat de Catalunya y las administraciones locales catalanas, firmado en el Parlamento de Cataluña el 23 de julio de 2001, para la promoción y el desarrollo de la Sociedad de la Información en las administraciones públicas de Cataluña:

"Configurar la nueva Administración mediante el uso intensivo de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) y la simplificación de procedimientos en beneficio del ciudadano [...]; establecer la tarjeta unificada de servicios a los ciudadanos de Cataluña [...]; aprovechamiento de las posibilidades de las TIC para favorecer el debate, la reflexión y la participación política y social de los ciudadanos de Cataluña en sus instituciones y en los asuntos públicos"

El nuevo entorno AOC

Qué es la AOC?

La Administració Oberta de Catalunya (**AOC**) es un programa de cambio de amplio alcance que pretende transformar profundamente el marco de relaciones con el ciudadano, así como entre las administraciones catalanas.

El **programa de cambio AOC** se basa en dos grandes ejes de acción:

- La utilización de las **más modernas tecnologías de información y comunicación**.
- La **revisión del modelo de interacción** entre la Administración y la societat.

Este programa de cambio afectará a los distintos **agentes de la sociedad catalana**:

[Familias]

[Empresas]

[Administraciones locales catalanas]



El nuevo entorno AOC

Actuaciones básicas necesarias

El Acuerdo Institucional Generalitat-Localret (Julio 2000) y el Acuerdo Parlamentario (Julio 2001) concretan las grandes actuaciones para asegurar el desarrollo de un correcto marco de trabajo para la Administració Oberta de Catalunya.

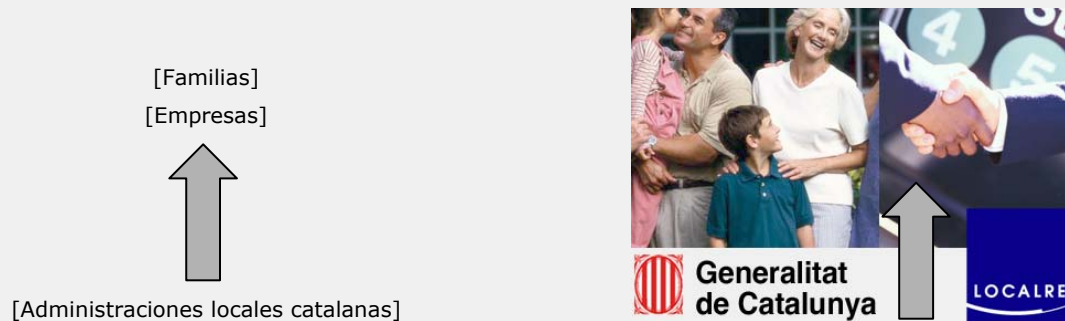
- Hacer una opción conjunta entre la Generalitat de Catalunya y la Administración local en relación con la firma electrónica, mediante la creación de **la Agencia Catalana de Certificación**.
- Regular la emisión i revocación de certificados digitales por parte de la Agencia Catalana de Certificación, al mismo tiempo que se **establece la tarjeta unificada de servicios a los ciudadanos de Cataluña**.
- Crear una **red pública de puntos de acceso a Internet**.
- Establecer un plan de choque en materia de **formación para los trabajadores y las trabajadoras de la Administración**.
- Promover la creación de **la Agencia Catalana de Protección de Datos** para garantizar a los ciudadanos el buen uso de la información tanto por parte de la Administración como de las empresas.
- Promover **la aprobación de normativa** que regule las relaciones de los ciudadanos con las administraciones públicas a través de Internet i que garantice la seguridad del medio y los principios de igualdad y no-discriminación, eficacia y eficiencia.
- Crear el **Portal de las administraciones públicas catalanas**.

La creación del Consorci Administració Oberta Electrònica de Catalunya (Enero 2002) establece el marco donde se irán desarrollando estas actuaciones.

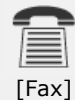
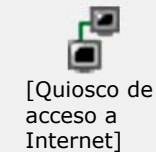
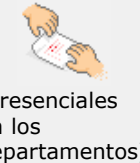
CAT365

Orientación al ciudadano y canales de prestación

El proyecto de desarrollo del portal de las administraciones públicas catalanas **CAT365** pretende crear un nuevo marco de relación con el ciudadano en el que este se convierta en el centro de los procesos de la Administración i tenga al alcance los servicios que necesita.



Este nuevo modelo de relación no se circunscribe exclusivamente a un marco electrónico, sino que llegará a todos los medios de interrelación que puedan existir entre la Administración i el ciudadano: Presenciales, Internet y Telefónicos (multicanal).



En el momento que un servicio pase a ser prestado a través de CAT365, todos los canales tendrán el mismo procedimiento electrónico de tramitación

CAT365

Modelo de relación: Integrador de servicios

A partir de la solicitud inicial del ciudadano, **CAT365** integra para él, la información necesaria para completar el expediente y poder iniciar la prestación de servicio, agilitando así el acceso, y no pidiendo al ciudadano que aporte documentación que ya se está en manos de la Administración



Ciudadanos



Canales



Portal

Administraciones públicas catalanas

- Ayuntamientos
- Diputaciones

- Agricultura
- Bienestar social
- Presidencia

Administración general del Estado

- AEAT
- TGSS

Entes privados

- Entidades privadas

Instituciones

CAT365

Finalidades

Las finalidades de esta nueva forma de relación se pueden concretar en:

- **Integrar los sistemas de gestión de los servicios.**

No se trata solamente de crear un nuevo portal. Supone también la transformación del modo en el que la Administración presta sus servicios. La implantación de unos servicios "en línea" implica la creación de nuevas aplicaciones de gestión que no solamente se utilizarán en Internet, sino que se utilizarán cuando estos servicios se presten presencialmente, por teléfono...

- **Implantar un nuevo sistema de distribución de servicios.**

Una vez se ha diseñado un servicio "en línea", éste se puede prestar desde una multiplicidad de puntos. Las personas se pueden conectar desde su casa o desde la oficina, en quioscos situados en lugares públicos, pero también se pueden desplazar a cualquier organización que de apoyo para cumplimentar los requisitos. Hay que tener en cuenta que no todos los ciudadanos tienen los recursos, los conocimientos o las habilidades necesarias para operar en Internet. Cualquier organización, con o sin la acreditación de la AOC podrá ofrecer apoyo y asesoramiento a estas personas.

- **Rediseñar los servicios de acuerdo con las necesidades de los ciudadanos y las empresas.**

No es suficiente con la adaptación de trámites que permita la disponibilidad de estos servicios en la Red. Hay que situar al ciudadano en el centro de la tramitación del proceso de prestación y, por tanto, rediseñar el sistema de trabajo de la Administración pública.

- **Introducir la coordinación inter-administrativa.**

Se tienen que establecer los mecanismos necesarios para evitar la reiteración de petición de datos disponibles por las propias administraciones.

CAT365

Qué es CAT365

- **CAT365 es un intermediario que facilita la prestación de servicios por parte de las administraciones públicas catalanas a los ciudadanos.**
 - CAT365 no es una administración paralela. No tiene rango de Administración pública i no se le atribuyen competencias.
 - Es responsable de sus actuaciones en los servicios de intermediación que realiza.
 - CAT365 no es una entidad colaboradora en el sentido que establece la Ley de finanzas públicas de Cataluña.

- **CAT365 es un integrador de servicios públicos i privados para los ciudadanos.**
 - CAT365 no presta servicios públicos, sino que los canaliza entre los solicitantes y los que los prestan.
 - CAT365 ofrece servicios complementarios y auxiliares de valor añadido que no generan derechos ni obligaciones a los ciudadanos ni a las administraciones.
 - CAT365 actúa por cuenta de los interesados en la prestación del servicio, y en ningún caso tiene poderes de representación de ninguno de los agentes involucrados.

- **CAT365 no dispone de oficinas de atención presencial tradicional pero permitirá incrementar exponencialmente los puntos de atención a los ciudadanos por parte de las administraciones públicas.**
 - CAT365 promoverá el desarrollo y acreditación de nuevos puntos de atención presencial al ciudadano.

- **CAT365 establecerá mecanismos de integración con los sistemas de información actuales de las administraciones públicas implicadas en los servicios que se adapten al nuevo modelo de relaciones.**
 - CAT365 no dispondrá de libre acceso a los sistemas de información con los que se relacione, sino que dispondrá de protocolos automáticos de entrada y salida de transacciones concretas y consultas de estado de tramitación sobre las mismas.

CAT365

Qué es CAT365

- **CAT365 promueve una revisión de los procesos de servicio actual de las administraciones implicadas.**
 - CAT365 promueve la integración de los servicios públicos y privados bajo la visión de los hechos vitales y intenciones de los ciudadanos y no meramente con una visión de la organización administrativa.
 - CAT365 actuará bajo el marco de un contrato-programa establecido entre la Administración y CAT365, con especificaciones concretas para cada servicio.
 - CAT365 cumplirá, para cada servicio, con un procedimiento formal de atención al ciudadano explicitado y aprobado, vía decreto, por el máximo responsable del órgano gestor prestador del servicio. Este procedimiento determinará la cadena de interacciones entre el órgano gestor y CAT365, los plazos y requisitos de calidad del servicio, los criterios de seguridad exigibles, etc.
 - CAT365 simplifica la tramitación administrativa con el intercambio, preferentemente electrónico, de documentación entre las administraciones.
 - CAT365 facilita la interacción al ciudadano al no reclamársele la acreditación de documentación en poder de las administraciones públicas.

- **CAT365 es responsable de:**
 - Asegurar que los instrumentos de tecnologías de información y comunicación funcionan y están disponibles en un horario de servicio 24x7.
 - Canalizar la atención telefónica de los servicios.
 - Asegurar que los compromisos de servicio establecidos entre las partes se cumplen.
 - Incorporar progresivamente un mayor número de servicios complementarios y auxiliares de valor añadido que incrementen la calidad del servicio.

CAT365

Qué es CAT365

- Un intermediario que facilita la prestación de servicios.
- Un integrador de servicios públicos y privados para los ciudadanos.
- Posibilita la adaptación progresiva de los servicios que prestan las administraciones públicas catalanas en el nuevo entorno de relación.
- Establece mecanismos de integración con los sistemas de información actuales de las administraciones públicas.
- Promueve una revisión de los procesos de servicio actual.

Qué NO es CAT365

- No es una administración paralela, no se le atribuyen competencias.
- No es una entidad colaboradora.
- No presta servicios públicos, sino que los canaliza, los distribuye.
- No tiene poderes de representación de ningún agente.
- No dispondrá de libre acceso a los sistemas de información con los que se relacione.

Servicios ofrecidos por CAT365

Integrador de servicios

Cat365 ofrece un paquete de herramientas diseñadas específicamente para la Administración local con el objetivo de facilitar el contacto con el ciudadano.

Sus componentes son:

- 2002
 - **Infraestructura**
 - **Tarjeta**
 - **Contenidos**
 - **Participación ciudadana**
 - **Modelo de prestación**

- 2003
 - **Paquetes propios del mundo local**

El futuro inmediato

El modelo basado en el acuerdo político unánime de la sociedad catalana, y concretado en la creación del Consorci constituye una sólida base para construir un nuevo escenario de relación entre las administraciones en Cataluña y entre éstas y los ciudadanos, basado en la simplificación y la eficiencia a través del uso de las nuevas tecnologías.

Hay que dotar de herramientas operativas al Consorci:

- [La Agencia Catalana de Certificación](#), que garantice la solidez jurídica y tecnológica del nuevo modelo de relación
- La empresa [Serveis Públics Electrònics S.A. \(CAT365\)](#) que gestiona la Plataforma Tecnológica comuna de las administraciones públicas catalanas i que colabore en las iniciativas individuales y conjuntas de todos los agentes implicados (Generalitat, Localret, asociaciones municipalistas, diputaciones, consejos comarcales, ayuntamientos) a modo de "broker de interés público" en beneficio de los ciudadanos y las administraciones.

CAT365 es una empresa creada con esta finalidad, que ha empezado a trabajar durante el año 2002 con el objetivo de convertirse en una pieza clave del Consorci al servicio de los objetivos de éste