



l'Administració Oberta de Catalunya

La experiencia de CAT365

Administració Oberta de Catalunya

Microsoft Vs CAT365

Jordi del Rio
Director de Comunicació
Lisboa, octubre del 2003



**Generalitat
de Catalunya**



**Consorci d'ens
locals catalans**

INDICE

- **Plataforma compleja**
- **Qué es CAT365**
- **Plataforma compleja**
- **Proyecto Multicanal**
- **Integrador de Servicios**
- **Líneas de trabajo 2003**
- **Evolución de los servicios e-government**
- **Programa de cambio**
- **Situación actual**
- **Indicadores de actividad**

Qué es CAT 365 ?

- Un portal de las administraciones públicas
- Un distribuidor de servicios públicos multicanal
- Un integrador de procesos de prestación de servicios públicos y privados
- Una plataforma de servicios para las administraciones públicas catalanas
- Un centro de atención telefónica 24*7
- Un Sistema de relación con el Ciudadano (CRM)

Qué es CAT365 ? : Un proyecto de cambio y modernización

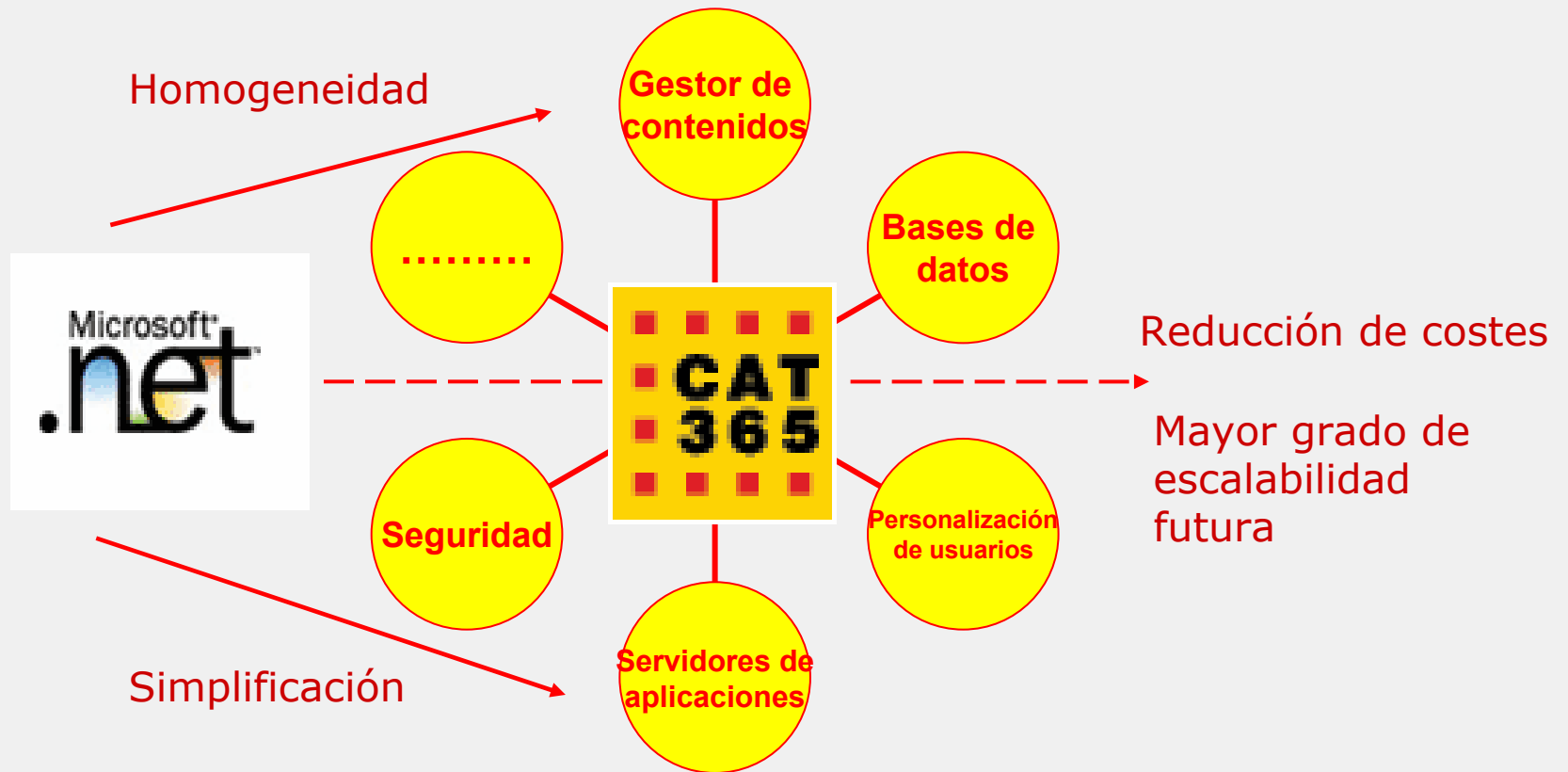
- Objetivo:
 - **Facilitar y simplificar las relaciones** entre el ciudadano y las administraciones públicas

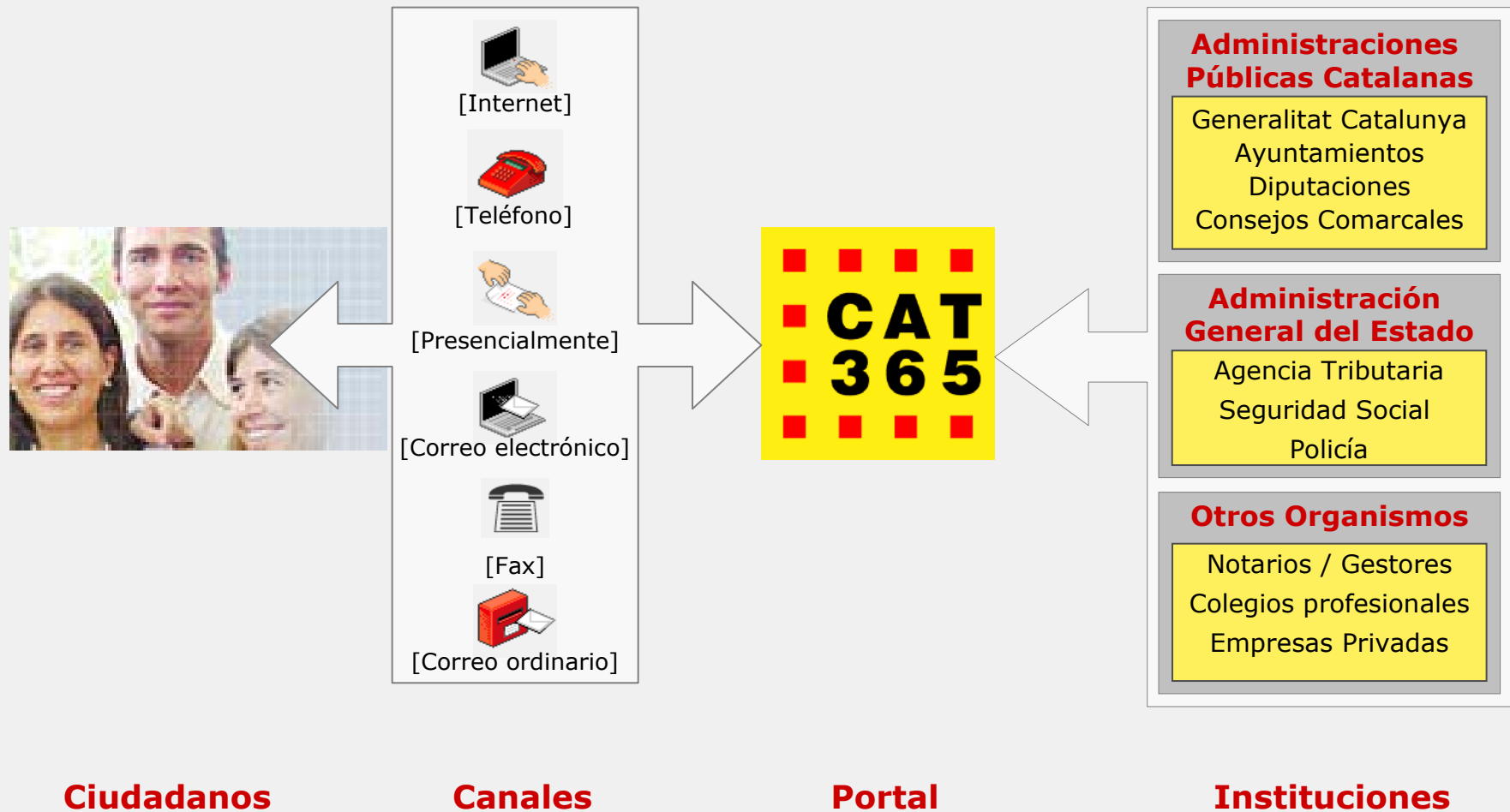
- Estrategia:
 - Crear un nuevo marco de relación dónde **el ciudadano sea el centro de los procesos** de la Administración

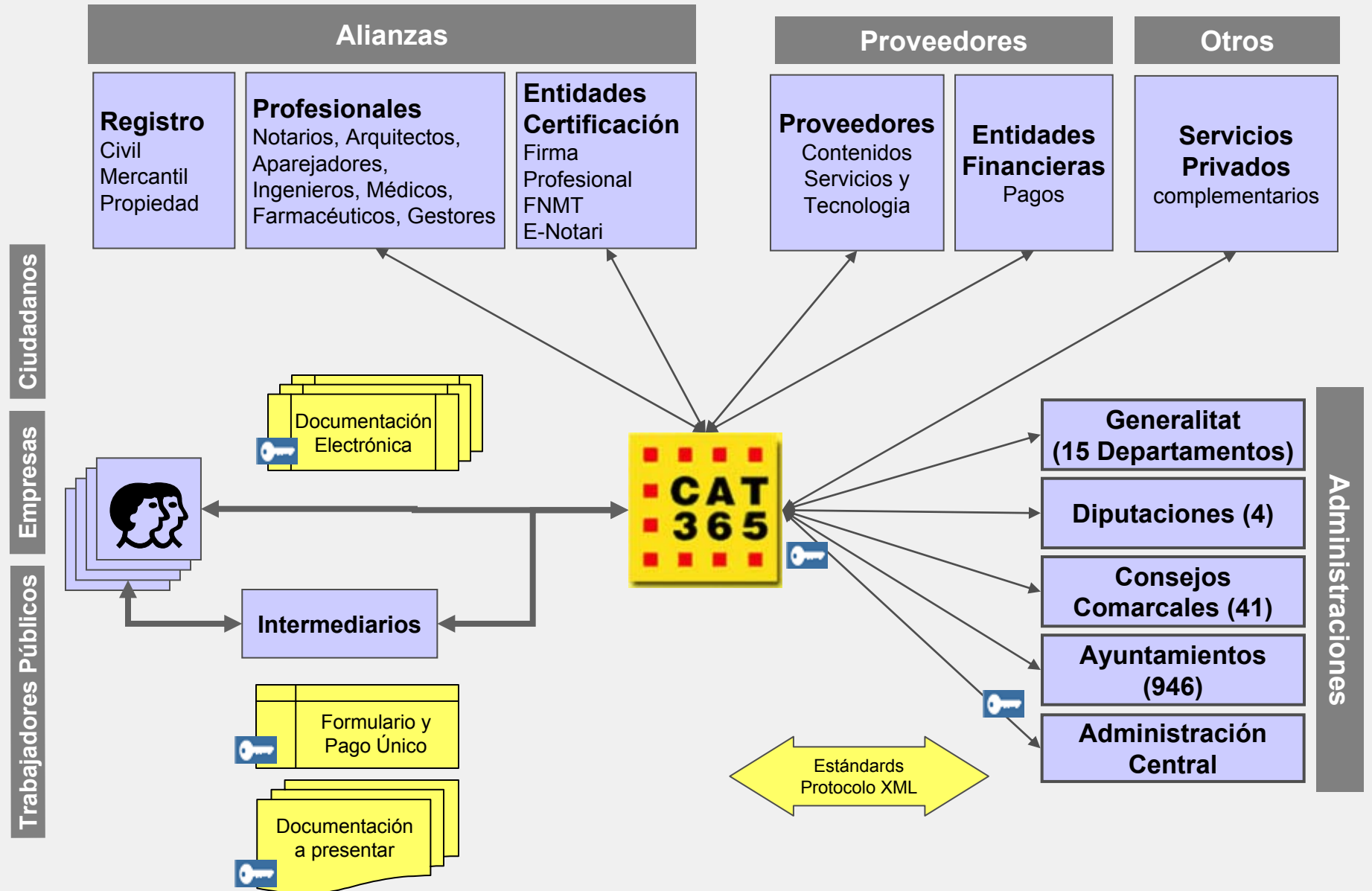
 - **Rediseño de los servicios** de acuerdo a las necesidades de los ciudadanos y las empresas introduciendo la **coordinación interadministrativa**.

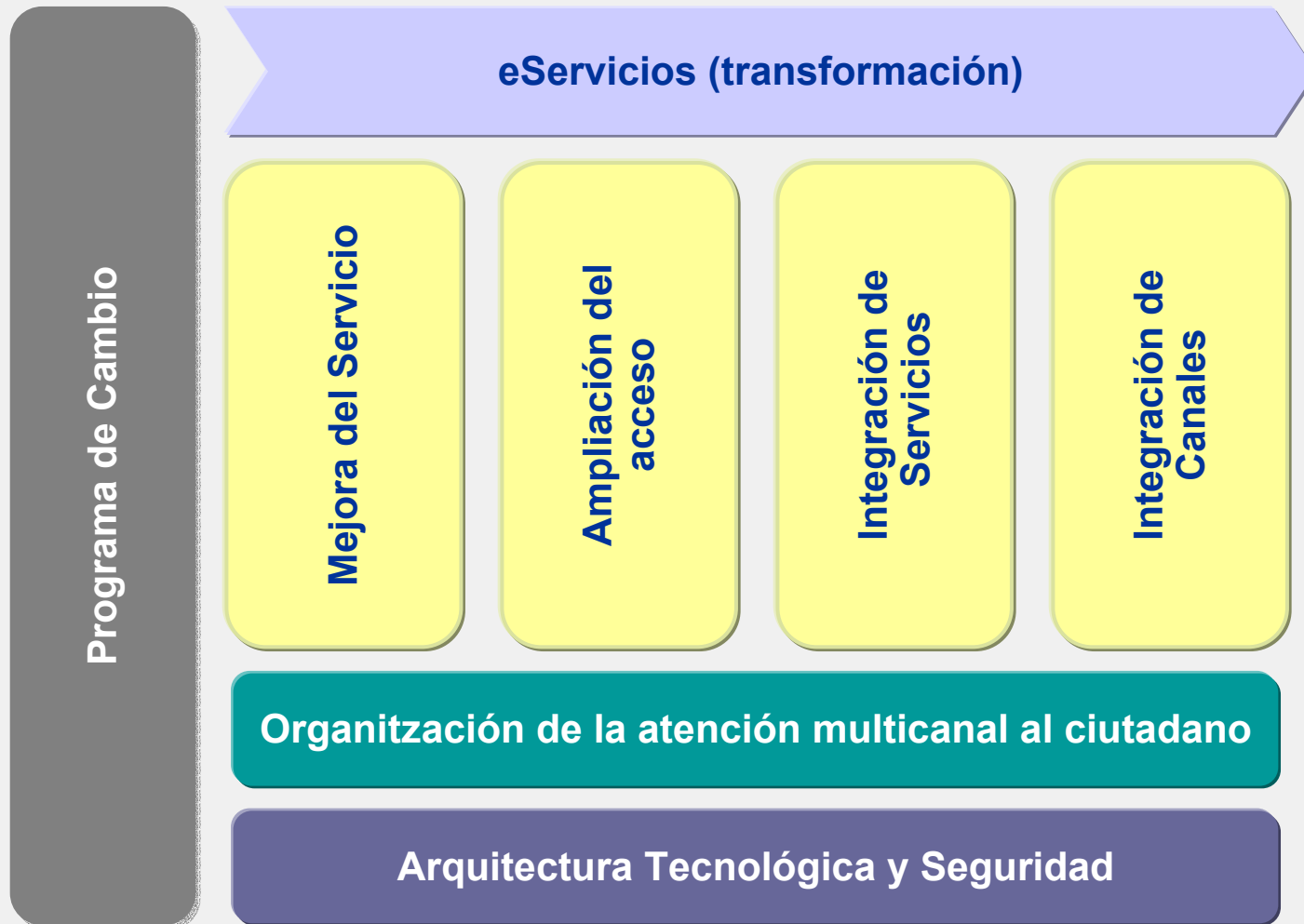
- Acciones
 - Integrar la información sobre los servicios públicos
 - Ampliar los canales de relación y los horarios
 - Facilitar el acceso a la información relevante de todas las administraciones
 - Facilitar el intercambio de documentos entre las diferentes administraciones
 - Ser amigable y accesible
 - Ofrecer nuevos servicios más personalizados

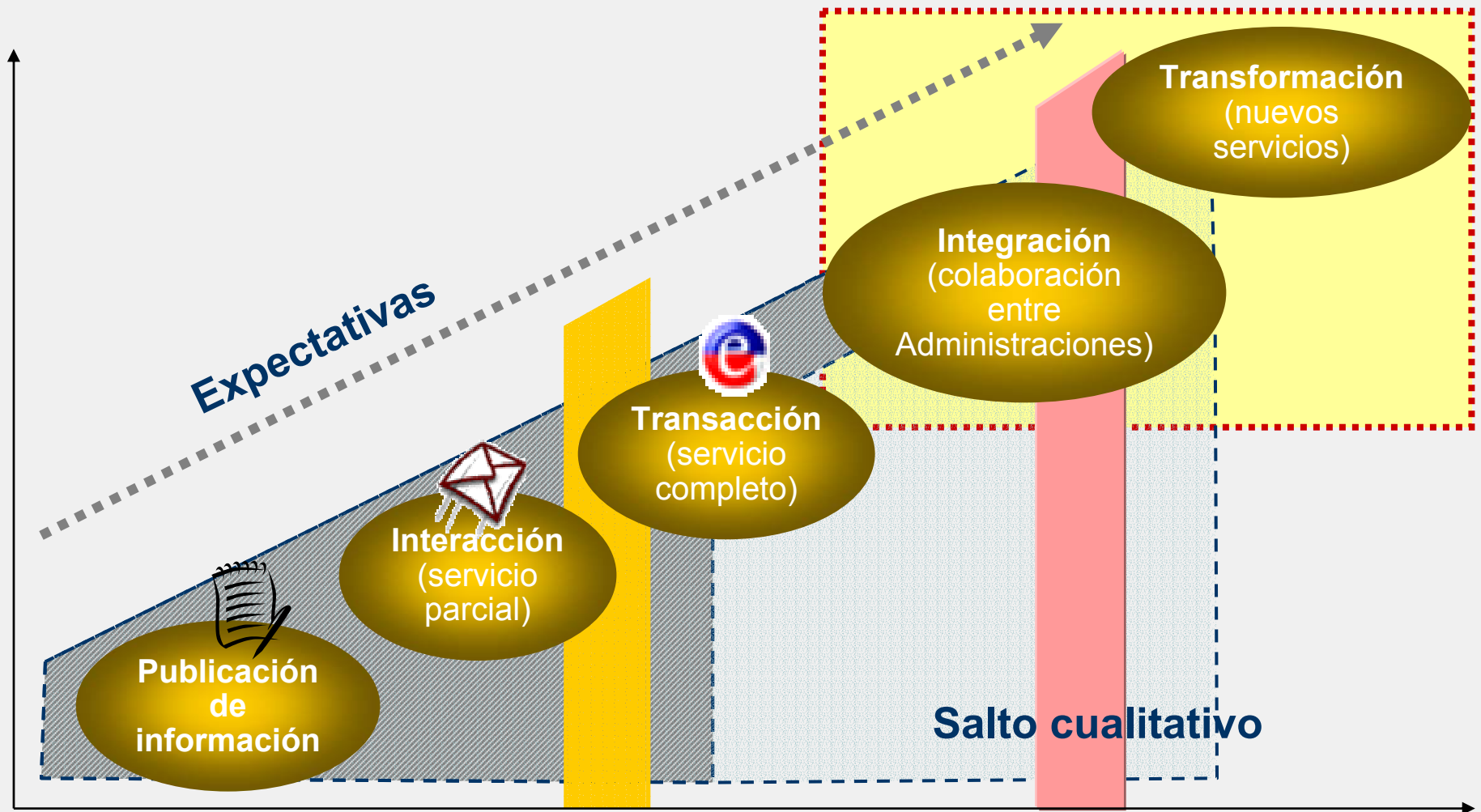
- **Utilidad: Portal de las Administraciones**
 - Guía del ciudadano entre el mapa competencial de las administraciones
 - Oferta de servicios integrales: públicos + privados
- **Amigabilidad**
 - Uso de un lenguaje cercano al ciudadano
 - Estructuración desde el punto de vista del ciudadano
- **Disponibilidad 24x7**
 - Disponible a cualquier hora
- **Tramitación**
 - CAT365 permite realizar trámites o enlaces en línea
 - Uso de herramientas CRM que permiten consultar y hacer el seguimiento de las solicitudes
- **Accesibilidad**
 - Adaptado para las personas con discapacidades
- **Espacio de participación ciudadana**
- **Proyecto de e-gobierno de referencia**



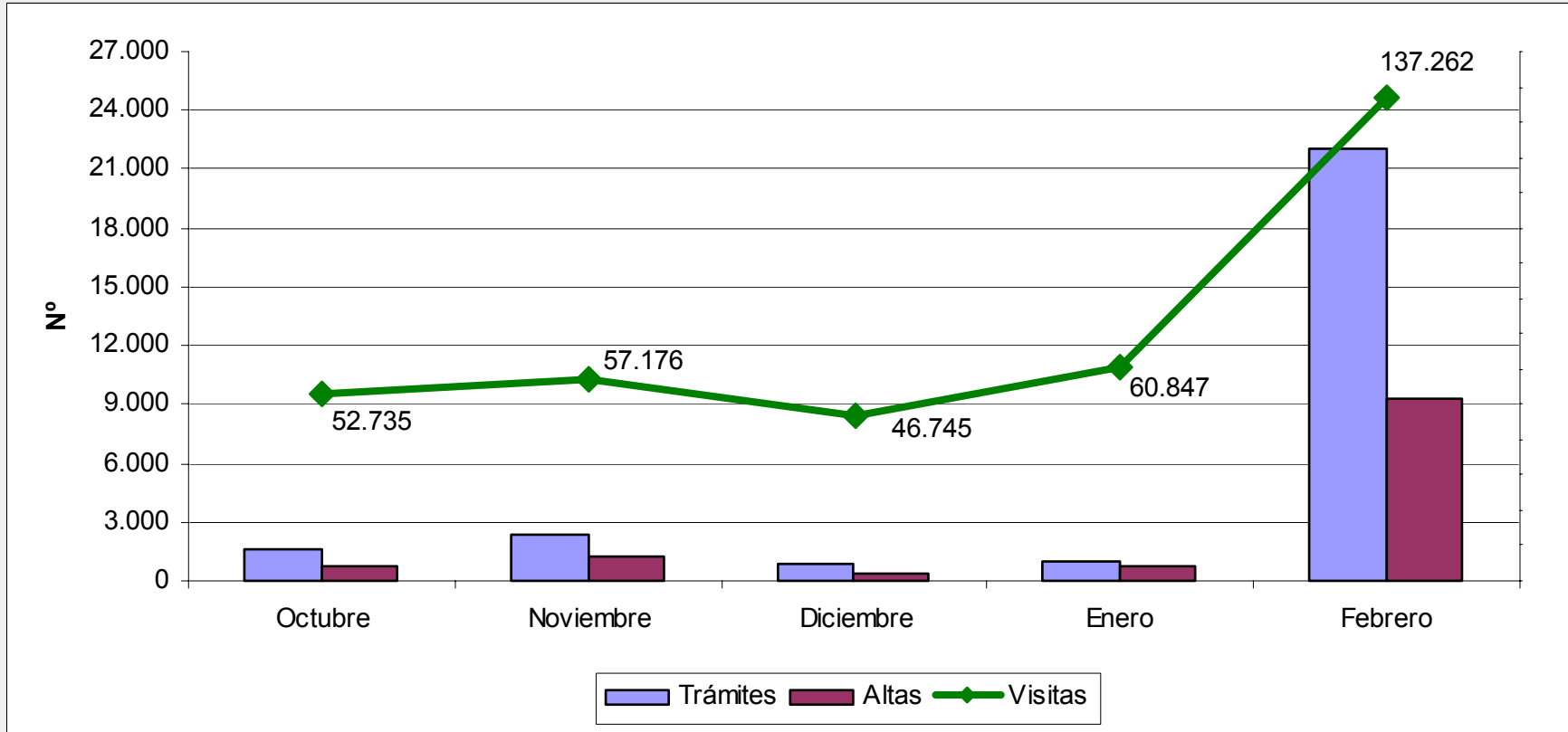








1. Plan de servicios AOC
2. Plan de comunicación
3. Plan de formación
 - 1.500 personas de atención al público y de oficina interna
4. Definición de estaciones de trabajo
 - Recursos
 - Nuevos perfiles
 - Nuevas funciones (p.e. Gestión de contenidos)
5. Cambios de normativa
 - Regulación relaciones a través de Internet
 - Cesiones de datos



- 1.600 pàgines
- 49 Transaccione

- Emails entrantes: 2.085
- Llamadas: 55.774
- Incidencias: 1.305

- Tramites: 43.691
- Altas: 15.629
- Visitas/mes: 137.000

■ Top 10 de trámites

1. Ajuts a famílies amb menors de 3 anys (24.802)
2. Convocatòria de proves de certificats de català (8.721)
3. Sol. del programa social d'ajudes a persones amb disminució (1.881)
4. Sol. d'ajuts personalitzats a l'allotjament (1.135)
5. Sol. per la inscripció de la constitució d'una associació (998)
6. Inscripcions a les proves lliures de certificació de les EOI (850)
7. Sol. per la inscripció dels òrgans de govern d'una associació (730)
8. Sol. per certificació de dades registrals d'una associació (489)
9. Sistema d'avisos de noves ofertes i convocatòries de feina (446)
10. Sol. d'ajuts a estudiants universitaris de centres adscrits (406)

Buscar

Búsqueda avanzada

¿Qué es CAT365?

- ¿Quiénes somos? Imagen corporativa Preguntas frecuentes Condiciones de uso

CAT365 responde 902 01 23 45 24h / 7 días

Acceso rápido a servicios

El tiempo

El tráfico



El portal de los ciudadanos

La Administración a un clic y también, a una llamada

REGÍSTRATE AQUÍ

¡Hazlo en línea!

Acceso directo a trámites de todas las administraciones.

Recomendamos:

- 1. Solicitud de ayuda para la adquisición de viviendas 2. Preinscripción: consulta de las adscripciones de centros docentes 3. Ayudas a familias con hijos menores

Más trámites

Hechos vitales

Información y consejos que te ayudarán en las etapas de tu vida

- Tener hijos Ir al médico Estudiar y formarse Mi vivienda Crear una empresa Conocer el país El catalán más cerca Encontrar trabajo Hacer deporte

Destacamos



Ya puedes solicitar el acceso a las pruebas de selección de la plazas para distintos cuerpos y escalas de funcionarios.

Convocatorias abiertas

Ciudadanos: servicios

- La salud y la sanidad La vivienda La educación y la formación La cultura El deporte El medio ambiente en Cataluña Turismo La familia y los niños/as Los servicios sociales El acceso al trabajo El tráfico y los vehículos La lengua catalana

Empresas: servicios

- Transferencia tecnológica agroalimentaria Transferencia tecnológica náuticospesquera Pago de impuestos Información para emprendedores/as Buscar profesionales para mi empresa Relación comercial con la administración pública Área de acceso restringido a profesionales Mi empresa y el medio ambiente Entidades jurídicas ONGs y otras entidades Comunicación y proyección exterior Financiación, ayudas y subvenciones

Actualidad

- Construirán dos nuevos CAP en Lliçà de Vall y Santa Maria d'Oló Presentación del proyecto de transformación de la fachada marítima de Tarragona Barcelona Activa entrega los premios Barcelona d'Ofici Emprendora

Participación ciudadana

Foro Prestige: luna