

Mòdul 1. L'administració digital

Unitat 1.1. Què és l'administració digital?

Hola! Comencem parlant sobre l'administració digital. És aquella que utilitza intensament els mitjans electrònics en el seu funcionament i activitat i en les seves relacions amb la ciutadania, amb l'objectiu de millorar l'eficiència interna, les relacions amb altres administracions públiques i amb la ciutadania.

L'ús dels mitjans electrònics per a les administracions públiques incrementa la seva eficàcia i eficiència. També és el fonament de l'obertura a la ciutadania, del conegut "govern obert", que persegueix incrementar la transparència de la seva actuació i facilitar la participació en les decisions públiques i la col·laboració ciutadana en la prestació dels serveis públics. L'ús dels mitjans electrònics també pot millorar la personalització en la prestació dels serveis públics i la seva prestació proactiva.

L'administració digital és una administració més oberta, que permet a la ciutadania relacionar-se amb les administracions públiques 24 hores al dia, 7 dies a la setmana, des de qualsevol lloc. També és una administració més transparent, que permet a la ciutadania conèixer quines decisions es prenen, com es prenen i per què. Així mateix, l'administració digital és més propera perquè permet a les administracions públiques personalitzar la prestació dels serveis públics. Igualment, és una administració més integral perquè facilita la prestació conjunta dels serveis públics i fa que aquelles dades que estan en poder de les administracions públiques no s'hagin de facilitar de nou. L'administració digital també és més lleugera, en el sentit que simplifica i redueix les càrregues a la ciutadania i a les empreses, quan interactuen amb les administracions públiques.

En aquesta direcció, resulta il·lustratiu referir-se breument al Pla d'acció sobre administració electrònica a la Unió Europea 2016-2020 de la Comissió Europea, que defineix com a visió que "El 2020, com a molt tard, les administracions públiques i les institucions públiques de la Unió Europea haurien de ser obertes, eficients i integradores, i prestar serveis públics digitals sense fronteres, personalitzats, fàcils d'utilitzar i d'extrem a extrem a tots els ciutadans i empreses de la UE". Per aconseguir-ho, des de la Comissió Europea, s'aposta per unes administracions digitals que es basin en:

- La versió digital per defecte
- El principi d'un sol cop
- La inclusió i accessibilitat
- L'obertura i la transparència
- L'escala transfronterera per defecte
- La interoperabilitat de manera predeterminada
- La fiabilitat i la seguretat

Si observem les nostres administracions públiques, podem constatar que ja s'ha avançat força en aquesta direcció. Però també podem veure que encara queda un bon camí per recórrer. Aquest camí va més enllà de la incorporació de la tecnologia.

L'administració digital és quelcom més que tecnologia. De fet, l'administració digital té caràcter polièdric. El seu desenvolupament no requereix només incorporar la tecnologia a les administracions públiques. Com ha reconegut gràficament l'OCDE, "La tecnologia és un facilitador, però no la solució". Girona, 20 08010 Barcelona www.eapc.cat Pàg. 2/12 Telèfon 935 672 323 Fax 935 672 350

Per això, quan parlem de l'administració digital també hem de tenir present la necessitat d'analitzar i abordar canvis en la manera com funcionen i s'organitzen les administracions públiques més enllà de

fer més ràpid el que ja es feia en paper. Alhora, també implica dotar-se de les normes necessàries, no només per garantir la seguretat de les transaccions que es facin a través dels mitjans electrònics, sinó també per fomentar la transformació. Tot això exigeix, lògicament, un lideratge de les persones responsables de cada administració pública i, en darrera instància, la implicació i la participació dels directius i les directives i el personal al servei de les administracions públiques en el seu dia a dia.

En altres paraules, l'administració digital és un assumpte de governança democràtica. Així ho va posar de manifest fa uns anys la Comissió Europea, quan va afirmar que "l'èmfasi no s'ha de posar en les TIC pròpiament dites, sinó en la seva utilització combinada amb els canvis organitzatius i amb les noves aptituds encaminades a millorar els serveis públics, els processos democràtics i les polítiques públiques".

Per tot això, com podem imaginar, l'administració digital és molt més que l'automatització del funcionament de les administracions públiques o dels procediments que tramita. L'administració digital també suposa repensar el funcionament de l'Administració pública a través de la innovació que facilita la tecnologia i l'obertura a la ciutadania. En darrera instància, l'administració digital persegueix generar valor a través de l'ús dels mitjans electrònics.

Aquest procés exigeix un lideratge decidit dels i les responsables públics, però també el compromís i la implicació en el dia a dia de tot el personal al servei de les administracions públiques.

Aquest caràcter polièdric sovint dificulta que els projectes d'administració digital es puguin implementar adequadament. Per aquest motiu, existeixen iniciatives com ara del Consorci Administració Oberta de Catalunya a través del projecte e-SET, que intenten acompanyar les administracions públiques en el procés de transformació digital, implicant-hi activament el personal al servei de les administracions públiques.

Això no obstant, tot i els beneficis que pot generar el desenvolupament de l'administració digital, no podem obviar els riscos que pot generar l'extensió de l'ús de la tecnologia en les administracions públiques i en les seves relacions amb la ciutadania. Cal adoptar mesures per evitar-los o minimitzar-los.

En efecte, l'ús de la tecnologia pot eixamplar la fractura digital, és a dir, l'exclusió de determinats col·lectius o persones dels beneficis que genera l'administració digital per les dificultats que poden tenir per accedir o utilitzar la tecnologia per motius econòmics, socials o culturals.

L'extensió de la tecnologia entre les administracions públiques també pot incrementar els riscos de seguretat, la qual cosa pot donar lloc a situacions que cal evitar, com ara la suplantació de la personalitat, l'accés a informació per a persones que no hi tinguin dret (vulnerant així la confidencialitat) o l'alteració del contingut de la informació.

Cal fer una menció específica a la protecció de les dades personals, que exigeix que les administracions públiques adoptin totes les mesures jurídiques i tècniques per garantir el tractament de les dades personals respecte dels principis de què disposa la legislació vigent.

A més, hi ha altres riscos que poden dificultar, si no impedir, el desenvolupament de l'administració digital, com ara la manca de:

- Recursos econòmics, tècnics i tecnològics
- Interoperabilitat (de manera que cada administració pública funcioni com una sitja comunicada de la resta)
- Competències i habilitats (entre el personal al servei de l'Administració pública, però també entre la ciutadania)

Ara ja sabem el que és l'administració digital. Ens veiem en el proper vídeo!

Unitat 1.3. El model català d'administració electrònica

Hola de nou!

Sabies que Catalunya ha estat capdavantera en el procés de construcció de l'administració digital?

Des de l'inici d'aquest segle, la Generalitat de Catalunya i el món local han impulsat projectes d'administració digital que han estat pioners i han gaudit del reconeixement internacional, facilitant l'impuls de l'administració digital a Catalunya i a arreu.

Una de les especificitats del procés de construcció de l'administració digital a Catalunya és que, des del principi, aquest procés s'ha basat en la cooperació i la col·laboració entre les diverses administracions públiques. Això és el que es coneix com el model català d'administració digital.

Per conèixer què és el model català d'administració digital ens pot ser útil fer una mica d'història.

En particular, hem d'anar fins al 1997, moment en què es va crear el Consorci local per al desenvolupament de les xarxes de telecomunicacions i de les noves tecnologies, conegut normalment com Localret, que des de l'inici ha treballat per desenvolupar l'ús dels mitjans electrònics en les administracions públiques locals i l'extensió de les infraestructures de telecomunicacions en l'àmbit local.

Posteriorment, el juliol del 2001, es va signar, al Parlament de Catalunya, el Pacte per a la promoció i el desenvolupament de la societat de la informació a les administracions públiques catalanes entre els grups parlamentaris, el Govern de la Generalitat de Catalunya i el Consorci Localret, en representació dels governs locals.

Aquest pacte reconeixia la voluntat de les persones signants d'impulsar conjuntament aquelles mesures que fessin possible avançar cap a la societat de la informació i, més concretament, cap a un nou concepte de les relacions entre la ciutadania i les administracions públiques, més centrat en la ciutadania i orientat cap a:

- L'execució de tràmits i serveis administratius en línia
- Una major simplificació dels tràmits administratius i de l'intercanvi de dades entre les administracions

Aquest pacte va incloure diferents mesures per assolir els objectius previstos. Un d'ells va ser la creació del Consorci Administració Oberta Electrònica de Catalunya, que es va constituir el gener del 2002 amb la participació de la Generalitat de Catalunya i els ens locals, a través del Consorci Localret.

En un primer moment, el Consorci Administració Oberta Electrònica de Catalunya va impulsar el projecte Administració Oberta de Catalunya, que va posar l'èmfasi en la creació del portal multicanal Cat365 compartit entre les administracions públiques catalanes. Posteriorment, el projecte va experimentar un canvi per concentrar els esforços en donar suport als serveis interns de les administracions públiques catalanes. Els objectius eren els següents:

- Ajudar en els processos interadministratius.
- Potenciar l'intercanvi d'informació per mitjans telemàtics entre les administracions públiques.
- Promoure la interoperabilitat dels sistemes d'informació de les administracions públiques catalanes.
- Proporcionar suport als projectes d'incorporació dels mitjans electrònics que impulsin les

entitats que integren el sector públic de Catalunya, potenciant la reutilització de les solucions i serveis.

Més endavant, l'any 2010, es va formalitzar el model català d'administració digital a la Llei 29/2010, de 3 d'agost, de l'ús dels mitjans electrònics al sector públic de Catalunya.

D'acord amb aquesta norma, el model català d'administració digital persegueix la millora de l'accessibilitat, la transparència, l'eficàcia, l'eficiència i la qualitat del sector públic a Catalunya, a través de l'ús dels mitjans electrònics en les relacions entre les entitats del sector públic, la ciutadania, les empreses i les organitzacions.

Per fer-ho, es basa en la cooperació i la col·laboració amb les administracions públiques catalanes per crear i posar a disposició del sector públic infraestructures i serveis comuns d'administració digital que garanteixin la interoperabilitat entre les aplicacions i els sistemes d'informació.

D'acord amb la Llei 29/2010, el desenvolupament del model català d'administració digital correspon a l'Administració de la Generalitat, als ens locals i a la resta d'entitats que integren el sector públic de Catalunya (com ara diputacions provincials o consells comarcals). Per desenvolupar el model, aquestes entitats han de dur a terme les activitats següents:

- Definir estratègies per avançar en l'ús de l'administració digital.
- Dissenyar, implementar i desenvolupar aplicacions, procediments i instruments per facilitar l'ús dels mitjans electrònics entre la ciutadania i el sector públic.
- Impulsar l'ús dels mitjans electrònics en les relacions amb la ciutadania.
- Usar els mitjans electrònics en les relacions amb altres entitats del sector públic de Catalunya.
- Garantir un nivell de seguretat adequat en l'ús dels mitjans electrònics.

Aquesta llei reconeix que la cooperació i la col·laboració entre les entitats del sector públic es canalitza, entre altres mecanismes, a través del Consorci Administració Oberta de Catalunya que, entre altres activitats:

- Desenvolupa aplicacions, eines i serveis electrònics i en promou l'ús per a les entitats que integren el sector públic de Catalunya.
- Elabora criteris i recomanacions per garantir la interoperabilitat de la informació derivada de l'actuació de les entitats que formen el sector públic de Catalunya.
- Desenvolupa i executa mesures de cooperació i foment de l'Administració de la Generalitat amb els ens locals que formen part del Consorci Administració Oberta de Catalunya en matèria d'ús dels mitjans electrònics.

El model català d'administració digital promou que s'aprofitin les economies d'escala per oferir solucions organitzatives i tecnològiques comunes i corporatives i evitar asimetries, ineficiències i costos de manera que es faci només una vegada el que totes les administracions públiques necessiten. Això constitueix un tret diferencial en el desenvolupament de l'administració digital del nostre país respecte d'altres models del nostre entorn. Alhora, s'estableixen mecanismes que permetin la garantia de l'existència de solucions públiques d'administració digital de caràcter general.

Fins aquí aquesta lliçó! Seguim!