



Mòdul 2. Els principis de l'administració digital

Unitat 2.1. El principi d'igualtat

El primer principi de l'administració digital al qual ens volem referir és el principi d'igualtat.

Aquest principi vetlla perquè totes les persones, independentment que utilitzin o no els mitjans electrònics en les seves relacions amb les administracions públiques, estiguin en una mateixa posició i, per tant, no hi hagi cap restricció o discriminació per raó del mitjà utilitzat.

Cal recordar que, com hem vist en el mòdul anterior, un dels riscos que pot generar el desenvolupament de l'administració digital és l'exclusió de determinades persones o col·lectius. Persones grans, immigrades o discapacitades són alguns exemples de col·lectius que, per motius diversos, com la manca de recursos econòmics o de coneixements, poden tenir dificultats per relacionar-se amb les administracions públiques a través de mitjans electrònics.

Per garantir la igualtat de totes les persones en les seves relacions amb les administracions públiques, diverses normes han previst que les administracions públiques adoptin mesures específiques, com ara:

- Crear oficines on la ciutadania pugui exercir el seu dret a l'assistència en l'ús dels mitjans electrònics (en parlarem detalladament en el proper mòdul).
- Habilitar funcionaris i funcionàries per a la identificació o signatura d'aquelles persones interessades en un procediment administratiu que no disposin dels mitjans electrònics necessaris.

I també poden impulsar mesures més específiques, com ara:

- Crear punts d'accés a les entitats públiques.
- Formar la ciutadania i, en particular, les persones amb dificultats especials per a l'ús dels mitjans electrònics.
- Crear eines multilingües que facilitin la tramitació dels procediments administratius en la llengua escollida per a cada persona.

Seguim, en el següent vídeo, amb el principi de simplificació!



Mòdul 2. Els principis de l'administració digital

Unitat 2.2. El principi de simplificació

En aquest vídeo parlarem del segon principi de l'administració digital: el principi de simplificació.

Sovint es diu que l'Administració pública és una administració burocràtica, plena de càrregues, a la que les persones interessades li han de facilitar molts documents, alguns del quals ja estan al seu poder.

Els mitjans electrònics poden contribuir a canviar aquesta situació a través de la simplificació. Els mitjans electrònics poden ser un instrument per a la simplificació del funcionament de l'Administració pública.

A més, aquests mitjans també poden ajudar a la disminució del temps necessari per a la tramitació dels procediments administratius, la qual cosa podria determinar la reducció dels terminis exigits per la normativa. També poden fer que determinats tràmits procedimentals o informació siguin innecessaris.

Però la simplificació no esdevindrà per si sola, per la incorporació dels mitjans electrònics. Per a què aquests mitjans puguin, efectivament, simplificar l'actuació de les administracions públiques, és necessari que el procés d'incorporació d'aquests mitjans vagi acompanyat d'un procés de redisseny funcional i de racionalització administrativa.

En aquesta direcció, la Llei 29/2010, de 3 d'agost, preveu diversos criteris per facilitar que la incorporació dels mitjans electrònics en l'actuació del sector públic comporti una veritable simplificació.

En particular, exigeix que les administracions públiques, quan incorporin els mitjans electrònics, tinguin en compte el seu impacte en:

- La regulació.
- Les aplicacions que els donen suport.
- La seguretat de la documentació i la informació i les dades de caràcter personal que contenen.

També han de veure com afecta a la simplificació documental i quina és la seva viabilitat econòmica.

Molt bé! Anem a parlar del principi de transparència?



Mòdul 2. Els principis de l'administració digital

Unitat 2.3. El principi de transparència

El tercer principi de l'administració digital al qual hem de fer referència és el principi de transparència.

Aquest principi té diverses manifestacions vinculades a l'ús dels mitjans electrònics.

Des d'un punt de vista general, els mitjans electrònics poden contribuir significativament al principi de transparència. Com es desprèn de la lectura de la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, les administracions públiques han de difondre informació sobre la seva organització, el seu funcionament i la seva activitat a través del portal de transparència a internet, i també han de permetre que la ciutadania pugui exercir el seu dret d'accés a la informació pública a través dels mitjans electrònics.

Tanmateix, més enllà d'això, el principi de transparència ha de regir el desenvolupament de l'administració digital.

La ciutadania ha de conèixer els canals i els mitjans a través dels quals es pot relacionar amb les administracions públiques. També ha de poder saber com funcionen aquests canals i mitjans, i quins són els compromisos de les administracions públiques al respecte.

En aquesta direcció, algunes administracions públiques han adoptat guies i catàlegs de procediments i serveis que concreten els tràmits que són gestionables a través dels mitjans electrònics, així com també cartes de serveis de les que parlarem més endavant.

La majoria de les administracions públiques també utilitzen els avisos legals o les condicions d'ús de les seves pàgines web i portals a internet, a través dels quals informen sobre el seu funcionament o sobre les normes aplicables en aquell mitjà electrònic. Tot i la utilitat que té aquest mitjà per garantir la transparència en el funcionament de l'administració digital, en alguns casos, ens trobem que es redacta amb un llenguatge excessivament tècnic i incomprensible per a la majoria de la ciutadania. També és cert que, a vegades, els avisos legals no s'han actualitzat d'acord amb la normativa vigent i tenen un contingut clarament il·legal als ulls de les normes vigents d'avui en dia.

Per acabar, cal destacar que, a mesura que l'administració digital es va fent més complexa, pot resultar útil poder saber quines són les aplicacions i programes informàtics que utilitza cada administració pública. Així ho preveia fa un temps la legislació, però es va suprimir davant l'incompliment generalitzat de l'obligació d'aprovar els programes i aplicacions utilitzats per a l'exercici de les potestats i per difondre públicament les seves característiques.

Continuem amb el principi de qualitat.



Mòdul 2. Els principis de l'administració digital

Unitat 2.4. El principi de qualitat

El quart principi que regeix el desenvolupament de l'administració digital és el principi de qualitat.

D'acord amb aquest principi, les administracions públiques han de garantir que el disseny i el funcionament dels projectes d'administració digital permetin assolir les finalitats perseguides, obtenir els beneficis i avantatges esperats i satisfer les necessitats dels seus destinataris i destinatàries.

Per promoure aquest principi, les administracions públiques poden aprovar cartes de serveis a través de les quals poden informar, entre altres aspectes:

- Dels estàndards mínims de qualitat del servei prestat a través dels mitjans electrònics i els indicadors, i dels instruments per avaluar-ne l'aplicació.
- Dels drets i deures de les persones usuàries, i de les vies utilitzables perquè puguin obtenir informació i orientació amb relació al servei públic. Com que les cartes de serveis tenen naturalesa reglamentària, vinculen l'Administració i les persones usuàries, i poden ésser invocades en via de recurs o reclamació.

Precisament en relació amb la reclamació, també és important referir-se al principi de responsabilitat per a la gestió pública, previst a la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic. Aquest principi ha de donar una resposta a la confiança que té la ciutadania quan utilitza els mitjans electrònics per relacionar-se amb les administracions públiques o per actuar d'acord amb la informació difosa a través d'aquests mitjans.

En termes generals, si l'ús dels mitjans electrònics genera un dany o no es presta d'acord amb els compromisos de qualitat previstos, es podran aplicar les normes que regeixen la responsabilitat patrimonial de les administracions públiques.

Un darrer aspecte que hem de tenir present en relació amb la qualitat és la possibilitat que les administracions públiques puguin conèixer l'opinió de les persones usuàries sobre els mitjans electrònics. En aquesta direcció, algunes administracions públiques inclouen mecanismes per tal que els usuaris i usuàries puguin informar sobre la seva experiència en l'ús dels portals dels mitjans electrònics.

Així doncs, cal tenir present que les administracions públiques han de posar mitjans per poder formular suggeriments i queixes a disposició de les persones.

Fins aquí el principi de qualitat. Ànims, que ja anem per la meitat! Seguirem!



Mòdul 2. Els principis de l'administració digital

Unitat 2.5. Els principis d'accessibilitat i usabilitat

A continuació parlarem dels principis d'accessibilitat i usabilitat.

Aquests principis persegueixen que qualsevol persona pugui usar els mitjans electrònics en les seves relacions amb les administracions públiques i que el seu ús sigui senzill i satisfactori.

En particular, el principi d'accessibilitat vol facilitar que qualsevol persona, independentment de les seves circumstàncies personals, pugui accedir a la informació i als serveis que faciliten les administracions públiques a través de mitjans electrònics.

Aquest principi s'ha concretat en diverses normes:

- Entre altres aspectes, aquestes normes disposen que l'accessibilitat es tingui present de manera integral en el procés de disseny, gestió, manteniment i actualització de continguts dels llocs web i les aplicacions per a dispositius mòbils.
- A més, també preveuen que les administracions públiques han d'oferir un mecanisme de comunicació que permeti presentar suggeriments i queixes, així com informar sobre qualsevol possible incompliment dels requisits d'accessibilitat.
- També estableixen que les administracions públiques difonguin una declaració d'accessibilitat detallada, exhaustiva i clara sobre la conformitat amb el que disposa la normativa vigent dels seus llocs web i aplicacions per a dispositius mòbils.

Aquestes obligacions seran aplicables en relació amb els llocs web nous el setembre del 2019 i, per a aquells que ja estiguin en funcionament, el setembre del 2020. Pel que fa a les aplicacions mòbils, seran d'aplicació el juny del 2021.

Per saber millor com aplicar el principi d'accessibilitat en el disseny d'aplicacions i continguts, pot resultar útil la guia dissenyada per a l'accessibilitat, elaborada per la Generalitat de Catalunya.

Pel que fa al principi d'usabilitat, les administracions públiques han de vetllar perquè les aplicacions i els portals web que posen a disposició de la ciutadania siguin fàcilment usables i permetin satisfer les seves necessitats de manera efectiva i eficient. Aquest és un aspecte important, sovint oblidat, quan es dissenyen les aplicacions, que es pensa més en garantir altres principis com la seguretat, i que fan que l'experiència de les persones usuàries no sigui positiva.

Continuem, en el següent vídeo, amb el principi d'interoperabilitat.



Mòdul 2. Els principis de l'administració digital

Unitat 2.6. El principi d'interoperabilitat

El setè principi que comentarem és el principi d'interoperabilitat.

Aquest principi pretén garantir que els sistemes d'informació de les administracions públiques puguin, efectivament, interconnectar-se i intercanviar informació.

La interoperabilitat permet que les administracions públiques puguin comunicar, interpretar i intercanviar dades. D'aquesta manera, una administració pública pot compartir les seves dades amb una altra administració o obtenir informació seva que li pugui ser necessària per tramitar un procediment o prestar un servei.

Així doncs, la interoperabilitat no només permet intercanviar informació, sinó també utilitzar mútuament la informació intercanviada. La interoperabilitat també facilita que, de manera conjunta, diverses administracions públiques puguin prestar serveis a la ciutadania.

Per tant, és evident que la interoperabilitat és necessària per al bon funcionament de l'administració digital i ha de permetre la cooperació entre les administracions públiques.

De fet, com ha posat de manifest la Comissió Europea, l'absència d'interoperabilitat entre les administracions públiques pot tenir importants costos tant econòmics com socials. La manca d'interoperabilitat pot portar a administracions estàtiques, aïllades, difícils de gestionar i que no donen resposta adequada a les necessitats de la ciutadania.

Com tindrem oportunitat de veure en més detall en el darrer mòdul del curs, la interoperabilitat es concreta en diverses normes que determinen els criteris i recomanacions sobre els formats. És a dir, es basa en els estàndards que s'han d'utilitzar quan es dissenyen els sistemes d'informació i les aplicacions de les administracions públiques, i també quan es determinen els instruments a través dels quals es concretaran.

Avui en dia, totes les administracions públiques han de complir amb aquests criteris i recomanacions per garantir la interoperabilitat dels sistemes d'informació.

Seguim!



Mòdul 2. Els principis de l'administració digital

Unitat 2.7. El principi de seguretat

El vuitè principi de l'administració digital és el principi de seguretat.

Aquest principi vetlla perquè l'ús dels mitjans electrònics no plantegi cap problema en relació amb la identitat, la integritat, la disponibilitat, la conservació i la confidencialitat de les dades i que, en el cas que sorgeixi una amenaça, es puguin prendre a temps les mesures necessàries per suprimir-la o minimitzar-la.

Per complir amb el principi de seguretat, les administracions públiques han d'adoptar aquelles mesures necessàries per evitar els diversos riscos amb els quals s'enfronta el desenvolupament de l'administració digital, com ara:

- Accessos il·lícits als seus sistemes d'informació
- Accidents de seguretat
- Errors en la conservació de la informació
- O, fins i tot, desastres naturals que poden afectar els servidors on s'emmagatzema la informació.

Però, amb les mesures que puguin adoptar les administracions públiques, també es vol garantir que la ciutadania confii en l'administració digital i no tingui la percepció injustificada que les seves dades són vulnerables o que poden ser conegudes per qualsevol persona.

Les administracions públiques poden garantir la seguretat a través de diverses mesures, com ara la utilització de:

- Mecanismes d'identificació electrònica per garantir la identitat de les persones que es relacionen amb les administracions públiques a través dels mitjans electrònics.
- Entorns tancats de comunicació per intercanviar dades entre les administracions públiques.
- Mecanismes d'identificació de persones usuàries i de control d'accessos per garantir la integritat dels documents en els arxius electrònics i l'accés exclusivament per a aquelles persones que estan legitimades.

Totes aquestes mesures han de complir amb el que disposa l'Esquema Nacional de Seguretat.

La finalitat de l'Esquema Nacional de Seguretat és la creació de les condicions necessàries de confiança en l'ús dels mitjans electrònics, a través de mesures que han de garantir la seguretat dels sistemes, les dades, les comunicacions i els serveis electrònics, de manera que permeti a la ciutadania i a les administracions públiques l'exercici de drets i el compliment de deures a través d'aquests mitjans.

Entre els principis bàsics de l'Esquema Nacional de Seguretat que han de regir qualsevol acció orientada a assegurar la informació i els serveis hi ha:

- La seguretat com a procés integral
- La gestió basada en riscos
- El caràcter diferenciat de la seguretat respecte a la gestió de la informació



L'Esquema Nacional de Seguretat preveu que les administracions públiques han d'adoptar un pla d'adequació. També han d'elaborar altres documents que permeten fer un seguiment del compliment dels diferents requisits de l'Esquema Nacional de Seguretat, com ara la declaració d'aplicabilitat o la declaració de conformitat, que hauran de ser publicats a la seu electrònica. Les administracions públiques també han de sotmetre alguns dels seus sistemes d'informació a les auditories periòdiques.

Les administracions públiques han d'identificar clarament els o les responsables del seu compliment, per tal de vetllar pel compliment de les mesures de seguretat que adoptin.

Fins aquí el principi de seguretat! Només queda un principi, el de neutralitat. Som-hi!



Mòdul 2. Els principis de l'administració digital

Unitat 2.8. El principi de neutralitat

El darrer principi al qual hem de fer referència, però no per això és menys important en el desenvolupament de l'administració digital, és el principi de neutralitat.

Aquest principi vetlla perquè qualsevol persona, independentment de les seves opcions tecnològiques, del sistema operatiu o dels navegadors que utilitzi, pugui relacionar-se amb les administracions públiques a través de mitjans electrònics.

Per respectar el principi de neutralitat, les administracions públiques han d'evitar que els seus projectes d'administració electrònica depenguin de determinades tecnologies que puguin condicionar negativament les seves relacions amb la ciutadania a través de mitjans electrònics.

Una de les maneres de vetllar per la neutralitat tecnològica de l'administració digital és utilitzant estàndards oberts. Aquests es caracteritzen perquè:

- Són públics.
- El seu ús és gratuït o amb un cost que no suposa una dificultat d'accés.
- No estan condicionats al pagament d'un dret de propietat intel·lectual o industrial.

Els estàndards oberts són la base de les aplicacions de fonts obertes. Segons la Free Software Foundation, les fonts obertes són aquelles que compleixen amb les llibertats següents:

1. La llibertat d'executar el programa com es vulgui i amb qualsevol propòsit.
2. La llibertat d'estudiar com funciona el programa i canviar-lo perquè faci el que cadascú vulgui.
3. La llibertat de redistribuir-ne còpies perquè qualsevol persona se'n pugui beneficiar.
4. La llibertat de millorar el programa.

A més de l'ús dels estàndards oberts, les administracions públiques també poden utilitzar els estàndards que siguin d'ús generalitzat per a la ciutadania.

A part de garantir la neutralitat tecnològica, l'ús dels estàndards oberts també facilita la reutilització de les aplicacions entre diverses administracions públiques, la qual cosa, com veurem en el darrer mòdul, facilita la interoperabilitat i, a més, pot suposar un estalvi important per a les administracions públiques.

Ja hem descrit tots els principis de l'administració digital i amb això acabem el segon mòdul. Ens veiem al següent!