



**Consorci  
Administració Oberta  
de Catalunya**

---

## **Memòria d'activitats 2011**

### **Consorci AOC**

---



# Índex

## **Consorci AOC**

- Introducció
- Òrgans de govern i d'administració
- Pressupost
- Personal
- Actuacions

## **Agència Catalana de Certificació (CatCert)**

- Introducció
- Òrgans de govern i d'administració
- Pressupost
- Personal
- Actuacions



Consorci  
Administració Oberta  
de Catalunya

# Consorci Administració Oberta de Catalunya (Consorci AOC)

- Introducció
- Òrgans de govern i d'administració
- Pressupost
- Personal
- Actuacions

## Introducció

El Consorci Administració Oberta de Catalunya és una entitat pública de caràcter associatiu amb personalitat jurídica pròpia i plena capacitat per a l'acompliment dels seus fins, format per la Generalitat de Catalunya i pel Consorci local per al desenvolupament de les xarxes de telecomunicacions i de les noves tecnologies, Localret. L'adhesió al Consorci d'altres administracions, entitats o organismes que ho sol·licitin es pot fer sempre que reuneixin els requisits legalment establerts i així ho acordin les entitats consorciades.

El Departament de Governació i Administracions Públiques de la Generalitat de Catalunya, mitjançant la Resolució GAP/1932/2004, de 6 de juliol, va donar publicitat a la nova redacció dels Estatuts del Consorci Administració Oberta Electrònica de Catalunya.

L'objecte del Consorci AOC consisteix en la implantació dels sistemes electrònics necessaris per prestar els serveis que les administracions públiques consorciades determinin.

Correspon al Consorci l'exercici de les funcions següents:

- Per encàrrec de les administracions competents, distribuir i prestar serveis als ciutadans, les empreses i les institucions de Catalunya mitjançant la utilització de les noves tecnologies de la informació i de les comunicacions.
- Crear tota mena d'instruments per millorar la coordinació i l'intercanvi d'informació entre les administracions públiques.
- Exercir la condició d'autoritat de certificació de signatura electrònica per garantir la confidencialitat, la integritat, la identitat i el no-repudi en les comunicacions electròniques que es realitzin principalment dins de l'àmbit de les administracions públiques catalanes, sens perjudici de les funcions de certificació que corresponen a les entitats d'aquesta classe en l'àmbit respectiu de cadascuna de les administracions consorciades.
- Emetre les targetes necessàries per disposar de la informació requerida per garantir l'accés als serveis públics.
- Qualsevol altra funció que les entitats consorciades li puguin encomanar o delegar amb relació a la prestació de serveis als ciutadans mitjançant la utilització de les noves tecnologies de la informació i de les comunicacions.

El Consorci pot desenvolupar aquestes funcions directament o a través d'altres persones físiques o jurídiques mitjançant formes de gestió de serveis que preveu la legislació a la qual se sotmet. En aquest sentit del Consorci AOC en depèn l'Agència Catalana de Certificació (CATCert), organisme autònom comercial creat amb la finalitat de la gestió de certificats digitals i la prestació de serveis relacionats amb la signatura electrònica i amb els processos d'identificació necessaris en l'àmbit d'actuació de les administracions públiques catalanes.

Aquest 2011 arrel de l'aplicació del que disposa l'Acord de Govern de 2 d'agost de 2011 que aprova mesures de racionalització i simplificació de l'estructura del sector públic s'ha procedit a promoure les accions necessàries per a la integració de l'Agència Catalana de Certificació en el Consorci AOC. Aquestes accions s'han fet efectives en una primera fase a partir de la Comissió Executiva del Consorci AOC de 19 de desembre, per la qual cosa pel que fa a aquest document de Memòria d'activitats s'explicaran com a CATCert aquells serveis que van ser prestats des d'aquests ens fins a finals de l'exercici.

## Missió del Consorci AOC

La missió del Consorci AOC és col·laborar amb les administracions públiques catalanes en l'adopció i desenvolupament de polítiques per a la millora dels serveis públics, mitjançant l'impuls i promoció d'iniciatives, el desenvolupament de productes i la gestió de serveis d'ús intensiu de les TIC.

## Objectius i línies d'actuació estratègica

El desenvolupament d'aquesta missió es realitza en base a una triple línia d'acció:

1. **Serveis de col·laboració interadministrativa**, amb l'objectiu de potenciar l'intercanvi d'informació per mitjans telemàtics entre les administracions públiques per millorar la seva eficiència i eficàcia, és a dir de promoure la interoperabilitat dels sistemes d'informació de les administracions públiques catalanes.

Aquests serveis persegueixen que:

- No es demani als ciutadans cap document acreditatiu que ja disposa l'Administració Pública o ens col·laboradors, assegurant el compliment de la legislació de protecció de dades de caràcter personal.
- Es redueixi el temps i els costos dels tràmits i comunicacions interadministratives, mitjançant l'intercanvi d'informació per mitjans telemàtics

I això es fa desenvolupant i prestant:

- Serveis de tramitació interadministrativa, mitjançant l'EACAT.
- Serveis de transmissió de dades, certificats i documents, com ara el de canvi de domicili, la consulta de volants de padró, la consulta de dades de l'AEAT, ...

2. **Serveis comuns d'administració electrònica**, per tal de proporcionar suport als projectes d'ús intensiu de les tecnologies de la informació i comunicacions que impulsin les institucions catalanes, potenciant la reusabilitat i la reutilització de les solucions d'administració electrònica.

Amb aquests serveis el Consorci col·labora en:

- Accelerar els processos de modernització de les AAPPCC.
- Evitar la fractura digital entre les administracions públiques derivada de la diversitat en la seva capacitat i recursos disponibles.
- Impulsar l'aparició d'estàndars basats en bones pràctiques.
- Incrementar l'ús dels mitjans telemàtics en les gestions i tramitacions administratives tot mantenint les garanties tècniques i jurídiques.

Els serveis comuns d'administració electrònica en els que treballa el Consorci es classifiquen en:

- Serveis d'informació: cercador, visualitzador de mapes IDEC Local,...
- Serveis habilitadors del procediment administratiu: registre telemàtic, notificacions telemàtiques, tauler electrònic d'anuncis, perdurabilitat electrònica...
- Serveis de tramitació i gestió administrativa: eTRAM, gestió d'expedients,...
- Serveis específics de caràcter sectorial: facturació electrònica, vot electrònic,...
- Serveis instrumentals i tecnològics: SMS, eFormularis, validació de certificats, eines de suport a la signatura-e...

**3. Serveis de certificació digital**, per tal de dotar a la ciutadania i a les administracions catalanes d'eines per garantir els requisits de seguretat jurídica i tècnica en la relació de les administracions amb els usuaris per mitjans electrònics, és a dir, per potenciar la seguretat i generar confiança en l'ús d'internet.

Mitjançant aquesta línia d'actuació estratègica, fonamental per al desenvolupament de qualsevol mena de serveis d'administració electrònica es vol:

- Disposar de les eines que garanteixin tècnicament i jurídicament la identitat dels usuaris a la xarxa i la seva actuació en els serveis d'administració electrònica en termes d'autenticitat, integritat i conservació de la informació.
- Generar confiança en els usuaris dels serveis electrònics per potenciar-ne la seva utilització.

Aquests serveis bàsics són els desenvolupats i prestats per l'Agència Catalana de Certificació, CATCert:

**4. Serveis d'acompanyament**, que completen la prestació del servei: divulgació, formació i assessorament.

## Elements del context de 2011

El pressupost per a 2011 es planteja a la Comissió Executiva de 19 de desembre de 2011 en un context caracteritzat pels següents elements:

Nous drets dels ciutadans / Noves obligacions de les administracions

- La progressiva interiorització de les obligacions que deriven de les normes que han anat entrant en vigor i del seu calendari
  - Llei d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics.
  - Llei de contractes del sector públic.
  - Decret per a l'impuls i el desenvolupament dels mitjans electrònics a l'administració de la Generalitat.
  - Directiva de serveis de mercat interior i normes que la transposen.
- L'impacte derivat de la legislació catalana de 2010:
  - Llei d'ús de mitjans electrònics al sector públic de Catalunya (LUMESC).
  - Llei de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya.
- Els Esquemes Nacionals d'Interoperabilitat i Seguretat i les normes tècniques que despleguen el primer.

Demandes socials

- Demanda de simplificació i de supressió de barreres per a l'activitat econòmica.
- Les relacions socials es produeixen cada cop més mitjançant aplicacions TIC.
- Increment de l'eficàcia i l'eficiència en l'acció pública.

Crisi econòmica

- Continua un entorn de crisi econòmica que comporta una crisi del finançament del sector públic, especialment important en el món local. 'És hora de fer més amb menys!'

En aquest escenari l'any 2011 s'ha focalitzat l'activitat en el sentit de continuar consolidant els productes i serveis que s'ofereixen a les administracions catalanes i completar l'oferta de serveis facilitar progressivament la implantació de les previsions legals. En concret aquests esforços s'han concentrat en:

Continuar consolidant els productes i serveis que ja s'ofereixen a les administracions catalanes

- Millorant la qualitat dels serveis que es presten
  - Mantenint les plataformes tecnològiques amb la funcionalitat actual (a no ser que hi hagi forts condicionants legals o de manca de servei).
  - Millorant progressivament la prestació dels serveis tecnològics (usabilitat, contingència, continuïtat, governança tecnològica interadministrativa, ...)
  - Millorant l'atenció a l'usuari final dels serveis per diferents canals.

- Mantenint, i en algun cas incrementant, els acords de nivell de servei.
- Ampliant les funcionalitats dels productes i serveis a les administracions catalanes en els casos següents:
  - amb nous serveis de tramitació interadministrativa (mitjançant EACAT): DOGC, ...
  - nous documents i dades a intercanviar entre les administracions catalanes
  - nous tràmits disponibles a e-TRAM,...
  - noves funcions de perdurabilitat de signatura electrònica de documents (S-Perdura).
- Potenciant el coneixement i desplegament compartit i coordinat del model català d'administració electrònica establert a la LUMESPC.

Completar l'oferta de serveis d'acord amb les necessitats plantejades per les administracions catalanes

- Posant en marxa els serveis que estan en fase final de desenvolupament i/o pilotatge
  - Tauler electrònic d'anuncis; Seu-e; Òrgans col·legiats; Signatura centralitzada, minimitzant-ne la despesa i no abordant fases posteriors.
  - Condicionar l'impuls de nous serveis i actuacions a finançament extern (com per exemple en el cas del Sistema d'Interconnexió de Registres)
- Impulsant el servei de representació digital per donar resposta a les necessitats plantejades, en estudi a la DGPAE-DGACD-OGE.
- Estudiant, i si s'escau, inventariant projectes i accions a impulsar en el futur. A l'entorn de la CIMEA (Comissió d'Impuls dels Mitjans Electrònics a l'Administració) col·laborant en el futur Pla de desenvolupament dels mitjans electrònics al sector públic de Catalunya.

Facilitar elements d'acompanyament per a la implantació dels serveis

- Continuant complementant l'oferta d'utilització dels serveis del Consorci AOC amb els instruments de suport i acompanyament necessaris per a facilitar l'efectiva implantació i la gestió del canvi corresponent, millorant l'assistència i assessorament, la formació, el suport,...mitjançant fulls de ruta d'implantació de l'administració-e, guies d'implantació de serveis, modelatges, recomanacions organitzatives, accions de divulgació, amb formació dels serveis, creació de FAQs i fòrums de debat, ...
- Definint alternatives d'identificació i signatura electrònica
- Coneixent el nivell d'implantació de l'Administració electrònica a Catalunya, mitjançant l'obtenció d'indicadors de la implantació i l'ús dels serveis del Consorci AOC i dels serveis disponibles en general, i de les seves característiques.

Millorar la gestió interna

- Consolidant corporativament l'organització tenint en compte el procés d'integració de CATCert en el Consorci AOC i totes aquelles funcions i actuacions que permetin obtenir economies d'escala en l'actuació del Consorci AOC i CATCert.
- Planificant millores en l'eficiència econòmica mitjançant mecanismes de finançament plurianuals per als contractes de suport a la prestació de serveis.
- Avançant en l'avaluació dels serveis, el coneixement del cost de la seva prestació de cadascun d'ells i de les millores i l'eficiència que generen en l'acció pública.
- Continuant incorporant, les obligacions derivades de la normativa en matèria d'administració electrònica (registre electrònic, seu electrònica, GEEC, facturació electrònica, ENS).



## Òrgans de govern i d'administració

El Consorci és governat i administrat pel Consell General, la Comissió Executiva, el president i el director gerent.

El Consell General és l'òrgan de govern i administració superior del Consorci a qui correspon l'exercici de totes les competències que li són atribuïdes. També li correspon la potestat d'autoorganització del Consorci. A aquest efecte, pot aprovar un reglament orgànic que desenvolupi aquests estatuts.

El Consell General es compon de divuit membres, onze en representació de la Generalitat de Catalunya i set en representació del Consorci Localret.

La Presidència i la Vicepresidència del Consell General recauen en el president i el vicepresident del Consorci.

Els representants de la Generalitat ho són designats pel Govern i tenen rang de secretari general o director general. Els representants de Localret són designats pel Consorci Localret.

Consell General:

La vicepresidenta del Govern i consellera de Governació i Relacions Institucionals és la presidenta del Consorci AOC

El president del Consorci Localret és el vicepresident del Consorci AOC

Representants de la Generalitat de Catalunya:

- Secretari General de la Presidència
- Secretària General de Governació i Relacions Institucionals
- Secretària General d'Economia i Coneixement
- Secretari General d'Empresa i Ocupació
- Secretària d'Administració i Funció Pública
- Director General de Coordinació Interdepartamental
- Director General d'Atenció Ciutadana i Difusió
- Director General de Processos i Administració Electrònica
- Director General de Telecomunicacions o Societat de la Informació
- Director gerent del Centre de Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació

Representants de les administracions locals:

- Director general del Consorci Localret
- Vicepresident del Consorci Localret i 3r. Tinent d'Alcalde d'Urbanisme, Infraestructures, Habitatge, Medi Ambient, Serveis Urbans i Districte de les Corts de l'Ajuntament de Barcelona
- Vicepresident del Consorci Localret i Alcalde d'Alella
- Vicepresident del Consorci Localret i Alcalde de Viladecans
- Gerent de l'Institut Municipal d'Informàtica de l'Ajuntament de Barcelona
- Presidenta del Consell del Col·legi de Secretaris, Interventors i Tresorers d'Administració Local de Catalunya

La presidència del Consorci és de la consellera de Governació i Relacions Institucionals de la Generalitat de Catalunya. La Presidència és l'òrgan de representació i administració del Consorci i li correspon assegurar l'execució dels acords adoptats per la Comissió Executiva.

El vicepresident del Consorci és el president del Consorci Localret, el qual substitueix el president per ordre de nomenament en cas de vacant, absència o impediment, i al qual el president pot delegar l'exercici de les seves atribucions.

La Comissió Executiva és l'òrgan col·legiat de direcció executiva del Consorci<sup>1</sup>. Està format per sis membres, quatre en representació de la Generalitat i dos en representació del Consorci Localret. N'ostenta la presidència la secretària general de Governació i Relacions Institucionals i la vicepresidència, el director general de Localret.

El gerent, com a responsable tècnic de la gestió i administració del Consorci, és nomenat pel president i actua d'acord amb les directrius de la Comissió de Govern i les instruccions de la presidència i la vicepresidència.

---

<sup>1</sup> Al final de la memòria podeu trobar les sessions de la Comissió Executiva del Consorci AOC, així com l'ordre del dia corresponent.

# Pressupost

## Pressupost d'ingressos

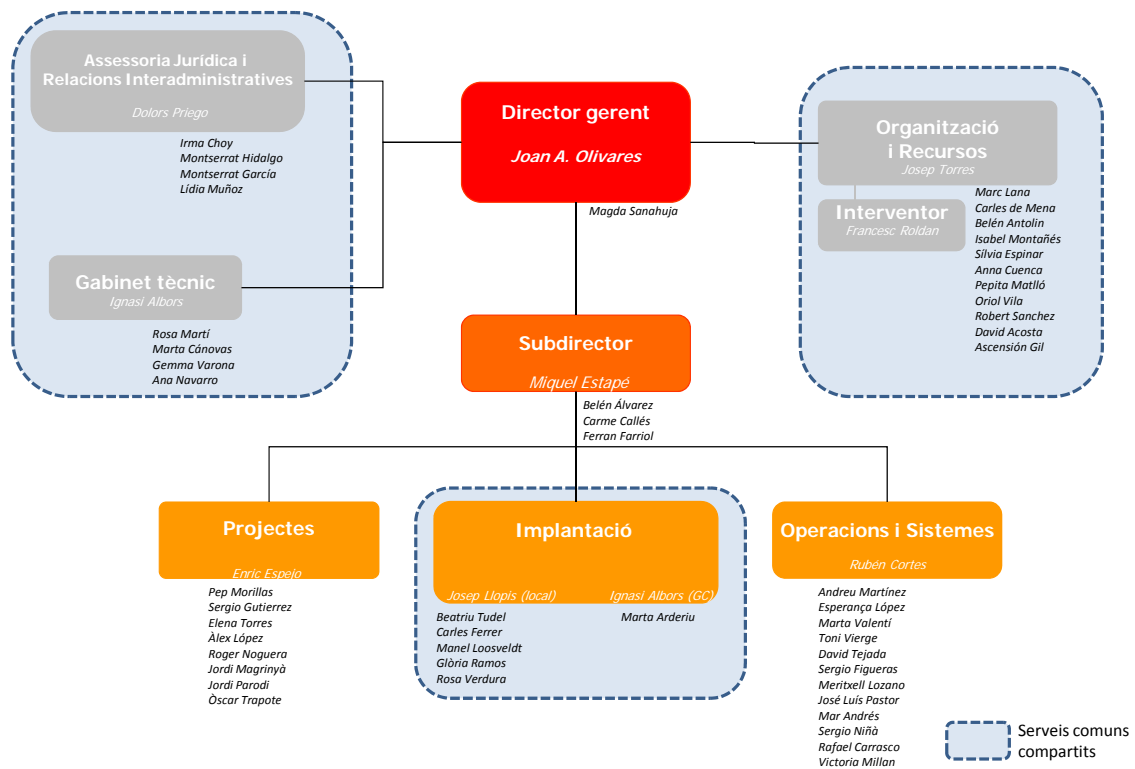
<b>PRESSUPOST INGRESSOS CONSORCI AOC - 2011</b>	
<b>TITOL</b>	<b>PRESSUPOST INICIAL Consorti AOC</b>
<b><u>PRESSUPOST D'INGRESSOS CORRENTS</u></b>	<b>10.725.050,70</b>
<b><u>CAPÍTOL 3. TAXES I ALTRES INGRESSOS</u></b>	<b>75.000,00</b>
ARTICLE 31. PRESTACIÓ DE SERVEIS	65.000,00
ARTICLE 39. ALTRES INGRESSOS	10.000,00
<b><u>CAPÍTOL 4. TRANSFERÈNCIES CORRENTS</u></b>	<b>10.650.050,70</b>
ARTICLE 41. DE L'ADMINISTRACIÓ DE LA GENERALITAT	10.650.050,70
ARTICLE 44. D'EMPRESES PÚBLIQUES I ALTRES ENS PÚBLICS	0,00
<b><u>CAPÍTOL 5. INGRESSOS PATRIMONIALS</u></b>	<b>0,00</b>
ARTICLE 52. INTERESSOS DE DIPOSITIS	0,00
<b><u>PRESSUPOST D'INGRESSOS DE CAPITAL</u></b>	<b>2.404.978,00</b>
<b><u>CAPÍTOL 7. TRANSFERÈNCIES DE CAPITAL</u></b>	<b>18.724,00</b>
ARTICLE 71. DE L'ADMINISTRACIÓ DE LA GENERALITAT	18.724,00
ARTICLE 74. D'EMPRESES PÚBLIQUES I ALTRES ENS PÚBLICS	0,00
<b><u>CAPÍTOL 8. ACTIUS FINANCERS</u></b>	<b>2.386.254,00</b>
ARTICLE 83. APORTACIONS A FONS PATRIMONIAL	2.386.254,00
ARTICLE 87. ROMANENTS DE TRESORERIA	0,00
<b>TOTAL -----</b>	<b>13.130.028,70</b>

## Pressupost de despeses

<b>PRESSUPOST DESPESES CONSORCI AOC - 2011</b>	
TÍTOL	PRESSUPOST INICIAL Consorti AOC
<b><u>PRESSUPOST DE DESPESES CORRENTS</u></b>	<b><u>10.725.050,70</u></b>
<b><u>CAPÍTOL 1. REMUNERACIONS DE PERSONAL</u></b>	<b><u>3.140.122,05</u></b>
ARTICLE 12. FUNCIONARIS	16.090,98
ARTICLE 13. PERSONAL LABORAL	2.385.334,24
ARTICLE 15. INCENTIUS AL RENDIMENT	126.895,33
ARTICLE 16. ASSEGURANCES I PRESTACIONS SOCIALS	611.801,50
ARTICLE 17. PLA DE PENSIONS	0,00
<b><u>CAPÍTOL 2. DESPESES DE BÉNS CORRENTS I SERVEIS</u></b>	<b><u>3.518.287,40</u></b>
ARTICLE 20. LLOGUERS i CÀNONS	532.180,00
ARTICLE 21. CONSERVACIÓ I REPARACIÓ	43.100,00
ARTICLE 22. MATERIAL SUBMINISTRAMENTS I ALTRES	2.810.386,42
ARTICLE 23. INDEMNITZACIONS PER RAÓ DE SERVEIS	132.620,98
ARTICLE 24. DESPESES DE PUBLICACIONS	0,00
<b><u>CAPÍTOL 4. TRANSFERÈNCIES CORRENTS</u></b>	<b><u>4.066.641,25</u></b>
ARTICLE 41. A L'ADMINISTRACIÓ DE LA GENERALITAT	0,00
ARTICLE 43. A ENTITATS AUTÒNOMES DE LA GENERALITAT	2.564.591,25
ARTICLE 44. A ALTRES ENTITATS DEL SECTOR PÚBLIC, A UNIVERSITATS PÚBL. I A ALTRES ENT.PARTIC.	210.000,00
ARTICLE 46. A ENS I CORPORACIONS LOCALS	1.292.050,00
ARTICLE 48. A FAMÍLIES I INSTITUCIONS SENSE FI DE LUCRE	0,00
<b><u>PRESSUPOST DE DESPESES DE CAPITAL</u></b>	<b><u>2.404.978,00</u></b>
<b><u>CAPÍTOL 6. INVERSIONS REALS</u></b>	<b><u>1.406.540,00</u></b>
ARTICLE 61. INVERSIONS EN EDIFICIS I ALTRES CONSTRUCCIONS	0,00
ARTICLE 62. INVERSIONS EN MAQUINARIA, INSTAL·L I UTILLATGE	0,00
ARTICLE 64. INVERSIONS EN MOBILIARI I ESTRIS	3.000,00
ARTICLE 65. INVERSIONS EN EQUIPS DE PROCÉS DE DADDES I TELECOM.	46.340,00
ARTICLE 67. INVERSIONS EN ALTRE IMMOBILITZAT MATERIAL	0,00
ARTICLE 68. INVERSIONS EN IMMOBILITZAT IMMATERIAL	1.357.200,00
<b><u>CAPÍTOL 7. TRANSFERÈNCIES DE CAPITAL</u></b>	<b><u>18.724,00</u></b>
ARTICLE 74. A EMPRESES I ALTRES ENS PÚBLICS	0,00
ARTICLE 76. A ENS I CORPORACIONS LOCALS	18.724,00
ARTICLE 77. A EMPRESES PRIVADES	0,00
<b><u>CAPÍTOL 8. VARIACIÓ D'ACTIUS FINANCERS</u></b>	<b><u>979.714,00</u></b>
ARTICLE 87. APORTACIONS A COMPTE DE CAPITAL I ASSIMILATS DEL SECTOR PÚBLIC	979.714,00
<b>TOTAL .....</b>	<b>13.130.028,70</b>

# Personal

## Organigrama



L'actual relació de llocs de treball del Consorci AOC està formada per 58 places.

## Actuacions

La situació a final de 2011 de la implantació dels diferents productes i serveis oferts des del Consorci que poden ser territorialitzats és la següent:

Comarca	Nº Aj.	eTRAM	%	Cercador	%	Padró	%	IDEC	%	T-CAT	%	IdCAT	%	Clauer	%	CMI	%	eNotum	%	eFACT	%	ERES	%	PSCP	%
Alt Camp	23	23	100%	23	100%	22	96%	22	96%	0	0%	1	4%	1	4%	20	87%	0	0%	0	0%	1	4%	0	0%
Alt Empordà	68	52	76%	38	56%	35	51%	59	87%	0	0%	3	4%	1	1%	15	22%	1	1%	4	6%	13	19%	33	49%
Alt Penedès	27	14	52%	3	11%	27	100%	3	11%	0	0%	3	11%	3	11%	22	81%	0	0%	5	19%	1	4%	5	19%
Alt Urgell	19	19	100%	16	84%	14	74%	17	89%	0	0%	0	0%	0	0%	11	58%	4	21%	0	0%	0	0%	19	100%
Alta Ribagorça	3	3	100%	1	33%	3	100%	3	100%	0	0%	0	0%	0	0%	3	100%	2	67%	2	67%	1	33%	2	67%
Anoia	33	32	97%	18	55%	29	88%	6	18%	0	0%	1	3%	0	0%	32	97%	4	12%	2	6%	5	15%	32	97%
Bages	35	33	94%	11	31%	35	100%	9	26%	1	3%	5	14%	2	6%	33	94%	13	37%	4	11%	5	14%	26	74%
Baix Camp	28	20	71%	9	32%	21	75%	11	39%	1	4%	3	11%	3	11%	9	32%	2	7%	3	11%	0	0%	1	4%
Baix Ebre	14	11	79%	4	29%	12	86%	1	7%	0	0%	0	0%	0	0%	10	71%	1	7%	1	7%	0	0%	0	0%
Baix Empordà	36	33	92%	3	8%	36	100%	8	22%	0	0%	4	11%	1	3%	10	28%	2	6%	4	11%	1	3%	16	44%
Baix Llobregat	30	16	53%	4	13%	22	73%	4	13%	3	10%	9	30%	6	20%	20	67%	4	13%	8	27%	2	7%	11	37%
Baix Penedès	14	12	86%	3	21%	11	79%	4	29%	0	0%	4	29%	1	7%	7	50%	2	14%	4	29%	0	0%	0	0%
Barcelonès	5	2	40%	0	0%	5	100%	2	40%	1	20%	5	100%	4	80%	4	80%	2	40%	2	40%	1	20%	3	60%
Berguedà	31	31	100%	3	10%	30	97%	14	45%	0	0%	1	3%	1	3%	16	52%	5	16%	1	3%	1	3%	16	52%
Cerdanya	17	15	88%	1	6%	16	94%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	4	24%	2	12%	2	12%	6	35%	13	76%
Conca de Barberà	22	22	100%	22	100%	22	100%	22	100%	0	0%	1	5%	1	5%	22	100%	1	5%	1	5%	0	0%	0	0%
Garraf	6	3	50%	2	33%	5	83%	4	67%	1	17%	4	67%	1	17%	4	67%	0	0%	2	33%	0	0%	4	67%
Garrigues	24	24	100%	2	8%	22	92%	0	0%	0	0%	1	4%	1	4%	24	100%	6	25%	2	8%	0	0%	24	100%
Garrotxa	21	21	100%	21	100%	21	100%	19	90%	0	0%	14	67%	11	52%	21	100%	9	43%	13	62%	13	62%	21	100%
Gironès	27	20	74%	5	19%	18	67%	7	26%	1	4%	5	19%	4	15%	5	19%	3	11%	2	7%	8	30%	10	37%
Maresme	30	22	73%	5	17%	22	73%	10	33%	1	3%	10	33%	6	20%	29	97%	9	30%	5	17%	1	3%	16	53%
Montsià	12	13	108%	9	75%	9	75%	10	83%	0	0%	0	0%	0	0%	12	100%	1	8%	0	0%	1	8%	1	8%
Noquera	30	31	103%	29	97%	26	87%	29	97%	0	0%	1	3%	1	3%	26	87%	9	30%	0	0%	0	0%	29	97%
Osona	51	46	90%	7	14%	49	96%	9	18%	0	0%	3	6%	1	2%	18	35%	3	6%	8	16%	5	10%	37	73%
Pallars Jussà	14	15	107%	12	86%	13	93%	13	93%	0	0%	1	7%	1	7%	3	21%	1	7%	0	0%	0	0%	14	100%
Pallars Sobirà	15	16	107%	2	13%	10	67%	5	33%	0	0%	2	13%	1	7%	14	93%	0	0%	0	0%	0	0%	12	80%
Pla d'Urgell	16	16	100%	11	69%	12	75%	1	6%	0	0%	1	6%	1	6%	16	100%	11	69%	1	6%	0	0%	9	56%
Pla de l'Estany	11	10	91%	0	0%	3	27%	9	82%	0	0%	0	0%	0	0%	4	36%	0	0%	0	0%	1	9%	6	55%
Priorat	23	20	87%	13	57%	23	100%	20	87%	0	0%	0	0%	0	0%	19	83%	2	9%	0	0%	0	0%	0	0%
Ribera d'Ebre	14	14	100%	14	100%	14	100%	14	100%	0	0%	0	0%	0	0%	14	100%	0	0%	5	36%	0	0%	0	0%
Ripollès	19	17	89%	4	21%	18	95%	1	5%	0	0%	1	5%	0	0%	10	53%	6	32%	2	11%	15	79%	12	63%
Segarra	21	20	95%	14	67%	21	100%	1	5%	0	0%	4	19%	3	14%	18	86%	1	5%	1	5%	0	0%	16	76%
Segrià	38	31	82%	1	3%	28	74%	11	29%	1	3%	2	5%	2	5%	9	24%	4	11%	2	5%	0	0%	21	55%
Selva	26	19	73%	5	19%	20	77%	6	23%	0	0%	10	38%	7	27%	12	46%	0	0%	1	4%	6	23%	15	58%
Solsonès	15	15	100%	15	100%	15	100%	15	100%	0	0%	0	0%	0	0%	15	100%	0	0%	2	13%	0	0%	14	93%
Tarragonès	21	7	33%	5	24%	15	71%	11	52%	1	5%	2	10%	2	10%	14	67%	1	5%	0	0%	0	0%	2	10%
Terra Alta	12	12	100%	12	100%	10	83%	11	92%	0	0%	0	0%	0	0%	10	83%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Urgell	20	20	100%	10	50%	15	75%	2	10%	0	0%	1	5%	1	5%	18	90%	2	10%	1	5%	0	0%	9	45%
Val d'Aran	9	8	89%	2	22%	6	67%	5	56%	0	0%	0	0%	0	0%	8	89%	2	22%	0	0%	0	0%	7	78%
Valles Occidental	23	17	74%	6	26%	18	78%	9	39%	4	17%	15	65%	10	43%	19	83%	4	17%	8	35%	3	13%	11	48%
Valles Oriental	43	26	60%	9	21%	36	84%	10	23%	1	2%	10	23%	6	14%	20	47%	7	16%	14	33%	2	5%	18	42%

(el nombre correspon als usuaris del servei, que poden ser els diferents ajuntaments de la comarca o el propi consell comarcal)

A continuació es fa un repàs de l'estat en què es troben cadascun dels diferents productes i serveis.

## I. Relacions entre administracions. Tramitació interadministrativa

### a. EACAT Tràmits

#### Objectiu

L'EACAT és una plataforma de servei orientada a facilitar la comunicació entre les administracions catalanes, un canal bidireccional de comunicació electrònic segur tant a nivell jurídic com tècnic entre administracions; primer entre la l'administració local i la Generalitat de Catalunya però cada vegada més estès a altres administracions públiques: ens parlamentaris (Sindicatura de Comptes, Síndic de Greuges, Parlament de Catalunya,...), Universitats, Cambres de Comerç, etc.

#### Descripció del servei

EACAT és una plataforma de tramitació telemàtica entre administracions nascuda el 2002 al Departament de Governació i Administracions Públiques de la Generalitat de Catalunya. L'any 2004, es transfereix al Consorci AOC la seva gestió i explotació.

EACAT és una plataforma de servei orientada a facilitar la comunicació entre les administracions catalanes, és a dir, un canal bidireccional de comunicació electrònic segur, tant a nivell jurídic com tècnic, entre administracions. L'accés a la plataforma es fa a través del web [www.eacat.cat](http://www.eacat.cat).

L'EACAT és una eina que permet:

- Establir un canal de comunicació electrònic segur entre les administracions catalanes.
- Donar validesa legal a les trameses de documentació amb l'ús de la signatura electrònica.
- Exercir d'oficina de registre electrònic per a totes les tramitacions interadministratives.
- Constituir una plataforma d'execució d'aplicacions.
- Tenir vocació de servei personalitzat a cada usuari
- L'existència de tramitacions electròniques amb plena validesa jurídica i seguretat tècnica a les administracions catalanes adherides. El model de funcionament i disseny d'EACAT permet la ràpida incorporació i desplegament de serveis i aplicacions.

Actualment els receptors dels serveis són tots els ajuntaments, consells comarcals i diputacions catalans, així com els ens parlamentaris, les empreses públiques i els ens de gestió i les universitats catalanes. Des de 2008 s'ha dut a terme també la prestació de serveis de tramitació entre ens locals.

Estan adherits a EACAT, la pràctica totalitat dels organismes del sector públic català: departaments i ens dependents de la Generalitat, entitats locals territorials catalanes, universitats, cambres de comerç, ens parlamentaris ... (fins a 1.945 entitats adherides).

Tots els departaments de la Generalitat, a més d'altres organismes dependents, ofereixen (o en algun moment han ofert) serveis de tramitació interadministrativa amb mitjans electrònics mitjançant EACAT. Entre els organismes dependents en podem destacar l'Ens Autònom del Diari Oficial i de Publicacions, l'Agència Catalana de Protecció de Dades, la Sindicatura de Comptes, el Servei d'Ocupació de Catalunya, el Síndic de Greuges, l'Agència Catalana de Certificació o el Consorci AOC, a banda d'institucions com el Parlament de Catalunya o les Cambres de Comerç.

#### Activitat

Durant el 2011 la plataforma EACAT ha gestionat 24 nous procediments i ha tingut 15.686 usuaris de la pràctica totalitat del sector públic català que han fet un total de 116.801 tramitacions al llarg de 2011, el que suposa un important increment respecte les 92.107 de 2010.

## I. Relacions entre administracions. Intercanvi de dades entre administracions

### b. VIA OBERTA

Tradicionalment els ciutadans i les empreses han hagut d'aportar documentació complementària a les sol·licituds dels serveis públics als quals volen optar per acreditar el compliment dels requisits i condicions que en determinen la concessió que acredités la possessió d'algun requisit. Aquest fet ha dificultat des de l'òptica de l'usuari la seva relació amb les administracions. Amb les noves tecnologies aquesta necessitat d'aportar documentació pot substituir-se per una consulta telemàtica a les dades que informen d'aquests atributs o bé per un certificat electrònic.

#### **Objectius**

Incrementar la interoperabilitat entre els sistemes d'informació de les diferents administracions que contenen dades i emeten certificats que són requerits per altres ens per tal d'evitar la necessitat que l'usuari hagi d'aportar aquesta documentació.

L'objectiu del model català d'interoperabilitat del que forma part Via Oberta és facilitar a les administracions públiques solucions que els permetin evitar que els ciutadans i les empreses hagin d'aportar informacions (dades, certificats i documents en general) que estan disponibles a les pròpies administracions o institucions de caràcter públic; així com que els permetin donar compliment a la legislació vigent (art. 6.2. de la Llei d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics al referir-se als drets dels ciutadans: "A no aportar les dades i documents que obrin en poder de les administracions públiques, les qual utilitzaran els mitjans electrònics..." i a l'art. 25.4 de la Llei de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques catalanes: "Els ciutadans només han de presentar les dades o els documents exigits per les normes aplicables al procediment, i no han de presentar els que ja es trobin en poder de les administracions públiques").

#### **Descripció del servei**

La implantació de les noves tecnologies permet alleugerir la càrrega que s'imposa als usuaris de les administracions en el moment de sol·licitar un servei que els obliga, abans de la presentació de la seva sol·licitud, a realitzar noves tramitacions amb altres institucions per recopilar un conjunt de documentació acreditativa que, respectant les garanties definides en la normativa de protecció de dades personals, pot ser sol·licitada per l'administració que ofereix el servei a l'ens propietari de la informació.

L'any 2006 es van assentar les bases que han permès que la interoperabilitat comencés a ser una realitat a les administracions catalanes amb la formalització del Conveni Marc d'Interoperabilitat (CMI) entre la Generalitat de Catalunya, Localret i el Consorci AOC, que ja, des del primer moment, va ser subscrit per l'Ajuntament de Barcelona i que ha bastit l'arquitectura jurídica que per fer possible la interoperabilitat entre els sistemes d'informació de les administracions catalanes.

L'any 2007 va completar l'escenari del model català d'interoperabilitat mitjançant el desenvolupament d'una infraestructura tecnològica amb la connexió d'una banda amb la PICA (Plataforma d'Integració i Col·laboració Administrativa) desenvolupada per la Generalitat de Catalunya per tal d'assolir una actuació i un funcionament conjunt i, de l'altra, amb SARA, el Sistema d'Aplicacions i Xarxes per a les Administracions de l'Administració General de l'Estat. Aquest fet va permetre fer efectiu l'accés als diferents certificats de l'Agencia Española de Administración Tributaria i de la Tesoreria General de la Seguridad Social, i en general, a l'oferta completa de serveis de transmissió de dades i certificats que vagi realitzant l'administració central, com ara els serveis de verificació de dades d'identitats i de residència que presta el MAP.

Aquesta connexió amb SARA té una doble vessant: permet que el Consorci actuï possibilitant també l'accés als serveis finalistes que ofereixen els organismes de l'Administració General de l'Estat, com per exemple, el servei de la DGT del carnet per punts o accés a les aplicacions de la renda de l'AEAT.



## Activitat

El 2011 s'ha anat incrementant en nombre d'administracions públiques catalanes subscrites al CMI. El catàleg de dades i documents electrònics accessibles mitjançant Via Oberta a finals de 2011 està format per:

### Administració General de l'Estat:

- Agència Tributària
  - Estat de deute
  - Nivell de renda
  - Informació del contribuïent (certificat de l'IAE i domicili fiscal)
- Direcció General de Policia
  - Identitat
- Servicio Público de Empleo Estatal – Instituto Nacional de Empleo
  - Prestacions per desocupació
- Tresoreria General de la Seguretat Social
  - Estat de deute
  - Cotitzacions
- Direcció General de Trànsit
  - Registre de Vehicles
  - Deutors de l'Impost municipal de vehicles
- Direcció General de Cadastre
  - Cadastre
- Ministeri d'Educació
  - Titulacions

### Generalitat de Catalunya:

- Departament de Benestar Social i Família
  - Títol de família nombrosa
- Institut Català d'Assistència i Serveis Socials
  - Discapacitat
- Servei d'Ocupació de Catalunya
  - Demandants d'ocupació
- Departament d'Economia i Coneixement
  - Registre electrònic d'empreses licitadores
- CATSalut
  - Registre Central d'Assegurats
- Agència Tributària de Catalunya
  - Estat de deute amb l'Administració de la Generalitat de Catalunya
- Departament de Justícia
  - Registre d'entitats jurídiques

### Administració Local:

- Ens locals
  - Padró municipal d'habitants

### Col·legis professionals:

- Col·legi d'Arquitectes de Catalunya.
  - Documents visats
- Col·legi d'Aparelladors i Arquitectes Tècnics de Barcelona.

- Documents visats
- Col·legi d'Enginyers Industrials de Catalunya
  - Documents visats
- Col·legi d'Enginyers Tècnics Industrials de Catalunya
  - Documents visats
- Col·legi d'Enginyers de Telecomunicacions
  - Documents visats
- Col·legi de Notaris de Catalunya
  - Documents notariais
- Col·legi Oficial de Registradors de la Propietat
  - Registre de la Propietat
  - Registre Mercantil

Es pot veure el detall de les modalitats de consum així com les diferents cartes de servei d'aquests serveis al Catàleg de dades i documents interoperables de Catalunya que es publica a la seu-e del Consorci AOC<sup>2</sup>

El Consorci AOC continua treballant per tal d'incorporar nous organismes que posin dades i documents a disposició de la resta de partícips dins l'àmbit del Conveni Marc. Així, en aquest moment ja s'han signat convenis i s'està treballant en nous serveis Via Oberta amb:

- Col·legi Oficial d'Enginyers Tècnics de Telecomunicació de Catalunya
- Col·legis d'Aparelladors, Arquitectes Tècnics i Enginyers d'Edificació de Girona, Lleida, Tarragona i Terres de l'Ebre
- Col·legi d'Enginyers de Camins, Canals i Ports de Catalunya
- Col·legi d'Enginyers Tècnics Agrícoles de Catalunya
- Col·legi Oficial d'Enginyers Agrònoms de Catalunya

D'altra part, també la Direcció General de Processos i Administració Electrònica de la Generalitat de Catalunya treballa per fer accessibles dades i documents electrònics procedents dels ens de la llista següent:

- Registre de Societats Laborals
- Secretaria de Política Lingüística: Certificats de llengua catalana
- Departament d'Acció Social i Ciutadania: Títol de Família Monoparental i Renda Mínima d'Inserció
- Departament de Medi Ambient i Habitatge: Cèdules d'habitabilitat

També s'està treballant per fomentar la interoperabilitat entre els sistemes d'informació de les administracions catalanes i els ens de l'Administració General de l'Estat (AGE) següents:

- Registre civil (Ministeri de Justícia)

---

<sup>2</sup> <https://www.seu.cat/consorciaooc/catalegdades>

Principals indicadors:

- 224 ens (entre els quals hi ha la Generalitat i organismes de l'Administració General de l'Estat, a més dels ens locals) són usuaris de les diferents modalitats de consulta de dades i documents electrònics. A finals de 2010 eren 120.
- Durant 2011 s'han intercanviat 4.025.474 dades i documents electrònics a través de Via Oberta, el que representa un important increment respecte els 3.236.965 de 2010.
- El conjunt d'intercanvis del sistema català d'interoperabilitat, afegint a Via Oberta el tràfic intern de PICA i les consultes de la Generalitat via correu segur a l'AEAT, fan un total de 6.688.934
- El quadre següent presenta les dades i documents més sol·licitats durant aquest 2011:

Els 10 "certificats" més consultats		2011
TGSS: Informe de situació actual del treballador		779.488
DGT: Dades d'un vehicle		686.353
PMH: Dades del titular (suport INE)		329.648
PMH: Dades del titular (suport IDESCAT)		327.350
Alta d'impagaments de l'IVTM		210.924
PMH: Municipi de residència d'un individu		201.499
TGSS: Estar al corrent d'obligacions amb la Seguretat Social		191.294
PMH: Dades del titular (volant de padró)		180.038
PMH: Dades dels convivents (volant de convivència)		167.716
AEAT: Certificat de renda per a prestacions socials		165.502

### Padró Municipal d'Habitants

Per altra banda un projecte emblemàtic en aquest apartat ha estat l'expedició telemàtica de volants del padró, l'objectiu del qual és facilitar l'intercanvi de volants telemàtics del padró entre les administracions amb garanties jurídiques i evitar que els ciutadans hagin d'acreditar el seu domicili en els seus tràmits.

Aquest servei facilita l'expedició i la comunicació telemàtica de volants del padró municipal d'habitants a administracions públiques i entitats privades amb respecte a la llei de protecció de dades.

El projecte contempla dos escenaris:

- Comunicació de domicili. Aquest servei permet a un ciutadà la possibilitat de realitzar una comunicació telemàtica de les dades del seu domicili de residència (el que consta al padró municipal d'habitants) a administracions públiques i entitats privades, amb respecte a la llei de protecció de dades.
- Consulta telemàtica de volants del Padró Municipal d'Habitants. Aquest servei permet la consulta telemàtica de volants del padró municipal d'habitants a petició d'una administració pública, d'un ciutadà o d'una entitat privada en el marc d'un procediment que requereixi l'acreditació del domicili de residència (el que consta al padró) i amb respecte a la llei de protecció de dades.

Aquest projecte pretén integrar dins d'aquest servei a tots els ajuntaments de Catalunya (els grans directament i als petits a través de les diputacions), a tots els departaments de la Generalitat afectats, organismes de l'AGE i entitats privades que poden estar interessades.

Actualment es troben connectats 792 ajuntaments catalans, el que representa un 86,37% de la població. Addicionalment a aquest servei on-line el Consorci ha signat un conveni amb l'IDESCAT que permet complementar aquesta informació amb la del Registre de Població de Catalunya de cara als òrgans de la Generalitat, resultant una cobertura del 100% dels habitants residents a Catalunya.

A data d'avui s'accedeix a aquesta informació en 48 procediments (finalitats) corresponent a diverses unitats del Departament d'Acció Social i Ciutadania, CATSalut, l'ACA, el Consorci de Serveis Socials de Barcelona i la Jefatura Provincial de la DGT. Durant el 2011 s'han fet més de 1.320.000 consultes.

Pel que fa al servei de canvi de domicili, actualment les entitats destinatàries d'aquestes comunicacions són CatSalut, l'AEAT, la DG de Policia, la Tresoreria General de la Seguretat Social, l'INSS i la MUFACE. Avui un ciutadà ja pot comunicar el canvi del seu domicili a les Oficines d'Atenció al Ciutadà dels 18 ajuntaments següents: Barcelona, Terrassa, Sant Cugat del Vallès, Badalona, Vilafranca del Penedès, Sant Feliu de Llobregat, Lleida, el Prat de Llobregat, Cambrils, Valls, Castellar del Vallès, Santa Perpètua de Mogoda, Sant Feliu de Guíxols, el Vendrell, Granollers, La Seu d'Urgell, Calella i Roses; la qual cosa significa que més un terç de la població catalana té accés a aquest servei i, enguany s'han tramès 62.180 comunicacions.

Igualment ja està a disposició de les administracions catalanes la possibilitat d'oferir aquest servei de comunicació mitjançant el seu web. De moment només està disponible a Castellar del Vallès, que ha actuat com a pilot del servei i a Granollers.

## I. Relacions entre administracions. Plataforma de recursos de geoinformació

### c. GEOLOCAL

#### Objectiu

Geolocal és l'evolució del servei IDEC Local i integra una sèrie d'eines (editor de capes, mapes temàtics, atlas,...) i una sèrie d'aplicacions simples i molt intuïtives (visualitzador de mapes, catàleg de metadades, eines pel manteniment d'equipaments, o dels punts d'actuació prioritària per d'inundabilitat,...) englobades dins el que anomenem la Plataforma de Recursos de Geoinformació (PRG), entesa com una plataforma de recursos àgil, pràctica, usable i segura sobre un entorn web de gestió.

El propòsit del servei és el de donar valor afegit als recursos que ja hi ha a la xarxa IDEC Local, facilitant que puguin ser explotats i àmpliament utilitzats, tant pels ens locals, com pels ciutadans, obrint també la porta a treballs cooperatius entre administracions.

#### Descripció del servei

Una IDE (Infraestructura de Dades Espacials) és un conjunt de tecnologies, polítiques, estàndards i recursos humans necessaris per a adquirir, processar, emmagatzemar, distribuir i millorar la utilització de la informació geogràfica.

IDEC Local és una iniciativa del Consorci AOC per crear la Infraestructura de Dades Espacials de Catalunya de les administracions locals (IDEC Local), una xarxa de servidors de mapes amb geoinformació dels ens locals catalans amb un catàleg que permet cercar i accedir a la cartografia descrita pels ens locals, així com un conjunt de serveis de visualització.

Geolocal és el nom comú que engloba tots els serveis i aplicacions útils tant pels ens locals com per a la ciutadania, desenvolupats a sobre la Infraestructura de Dades Espacial de Catalunya (IDEC), vinculats amb el foment de la geoinformació. Geolocal compta amb el lideratge del Consorci AOC i el suport tècnic de l'Institut Cartogràfic de Catalunya (ICC), ens gestor de la Infraestructura de Dades Espacials de Catalunya (IDEC).

#### Beneficis

Per a les administracions públiques:

- Publicar geoinformació: Obtenir visibilitat en l'univers Internet, mitjançant la publicació de la geoinformació de la que disposen i facilitant l'accés a la mateixa a tots els possible interessats, sense limitacions físiques.
- Rentabilitzar la xarxa de geoinformació
- Donar compliment a la legalitat: disposicions nacionals, estatals i les directives europees, especialment les referents a la reutilització de la informació dels serveis públics i a la creació de la Infraestructura Europea de Dades Espacials (Inspire).
- Facilitar als municipis de més de 10.000 habitants, el compliment de les obligacions de publicació de les seves dades urbanístiques.
- Una eina d'ús fàcil, innovadora i productiva i compatible amb els SIG corporatiu..
- Una eina per cooperar i compartir: Permet fer un treball cooperatiu, compartint la informació que les administracions produeixen i participar en projectes que impliquen a organismes varis.

Per al ciutadans

- Consultar la geoinformació del seu municipi: Fer cerques de carrers, adreces i topònims sobre una base cartogràfica de referència, facilitant-los l'accés a informació d'interès sobre localitzacions d'equipaments, activitats municipals, cadastre, fer càlcul de rutes, etc.
- Estalvi de temps i resposta ràpida i immediata a les seves consultes
- Accessibilitat a la informació pública: Percebre una millora en la informació i major transparència respecte a les dades del municipi.

## **Activitat**

Durant el 2011 s'ha continuat la implantació del servei entre els ens locals catalans. Actualment 524 ens estan utilitzant el visor de mapes. Per altra banda 177 ens locals publiquen informació georeferenciada al catàleg de l'IDEC i 152 publiquen el seu planejament urbanístic.

També s'han iniciat treballs cooperatius amb la Direcció General de Protecció Civil per al manteniment des dels ens locals dels Punts d'Actuació Prioritària, gràfica i alfanumèricament utilitzant Geolocal.

## II. Relacions amb la ciutadania. Tràmits per al ciutadà

### d. e-TRAM

#### Objectiu

Facilitar als ajuntaments, en especial els que tenen menys capacitat i recursos, una solució a internet sota modalitat ASP, que permet oferir als ciutadans un catàleg de serveis amb tramitació electrònica, i als treballadors públics la possibilitat de gestionar els tràmits per canals telemàtics, així com la comunicació la ciutadania d'una forma eficient, amb un cost reduït i amb un temps d'implantació ràpid.

#### Descripció del servei

L' e-TRAM sorgeix d'una iniciativa conjunta dels ajuntaments catalans i del Consorci Administració Oberta de Catalunya. El seu objectiu és oferir una solució tecnològica i de gestió per a tots aquells ajuntaments que no ofereixen serveis de tramitació per Internet.

L' e-TRAM és el mòdul de gestió municipal de sol·licituds i tràmits per Internet integrat a la plataforma del Consorci AOC. La via d'accés a aquest servei és mitjançant la web de l'ajuntament que s'hagi adherit al projecte e-TRAM.

Aquest mòdul fa possible que des de qualsevol lloc i en qualsevol moment, el ciutadà pugui:

- Iniciar i formalitzar qualsevol sol·licitud en nom seu o en representació d'un altre ciutadà.
- Consultar l'estat i el contingut dels seus tràmits, identificant-se prèviament.
- Rebre avisos sobre la situació dels seus tràmits.

L'e-TRAM és una eina dirigida a totes les parts implicades en els processos de tramitació i gestió municipal:

- Els ciutadans
- Els professionals, els representants d'empreses i les entitats jurídiques
- Els funcionaris municipals
- Els ajuntaments: l'e-TRAM està allotjat a la plataforma del Consorci AOC i els ajuntaments en fan una gestió operativa remota.

Això els permet, entre d'altres:

- Oferir un servei de valor afegit per al ciutadà a un cost molt econòmic i sense necessitat de fer cap inversió en equipaments i programari.
- Aprofitar la infraestructura de la plataforma del Consorci AOC i intercanviar informació amb altres administracions.
- Personalitzar la seva oferta de serveis i els requeriments de cada tràmit.
- Iniciar qualsevol sol·licitud en nom del ciutadà i autogestionar tot el cicle de procediment.

#### Activitat

A finals de 2011, 788 ajuntaments i EMD ofereixen aquest servei des dels seus webs, i durant el 2011 s'han realitzat 23.290 tràmits.

A nivell de consells comarcals a finals del 2011, 34 dels 41 consells comarcals disposaven de la solució i s'està treballant per a tenir la resta de comarques que no ofereixen solucions de tramitació operatives, en disposin en els propers mesos.

## II. Relacions amb la ciutadania. Notificacions electròniques

### e. e-NOTUM, Notificacions telemàtiques

#### **Objectiu**

Proporcionar a les administracions catalanes un servei que permeti la gestió amb tots els efectes legals de les notificacions en l'entorn telemàtic.

#### **Descripció del servei**

El Consorci AOC ofereix un servei de que permeti la publicació amb tots els efectes legals de notificacions electròniques, de qualsevol administració pública vers als ciutadans i/o empreses; la creació d'un canal de comunicació segur basat en signatures digitals per donar resposta a les necessitats legals del procés, amb els mecanismes d'autenticació que garanteixin la identitat de l'usuari, amb la corresponent acreditació de la data i l'hora dels actes per tal que aquests tinguin plens efectes jurídics.

Entre els beneficis que suposa l'e-NOTUM destaquen: per una banda per a les administracions públiques, la immediatesa en la notificació i la seva acceptació o rebuig i la reducció del temps de resolució dels procediments administratius, que això implica; l'estalvi ja que el Consorci AOC assumeix tot el cost de notificació (sense cap tipus de cost per a l'ens que notifica) i l'ens estalvia despeses de material d'oficina (paper, tinta,...) i de correus postals certificats. Així també, els ajuntaments que utilitzen l'e-TRAM podran tancar electrònicament tot el cicle de tramitació d'una sol·licitud a partir de gener de 2010. Per l'altre banda, els ciutadans, poden exercir el seu dret d'escollir com comunicar-se amb la seva Administració.

#### **Activitat**

El servei es va començar a implantar l'any 2009 i avui, finals de desembre de 2010, 161 ens utilitzen l'e-NOTUM i durant l'any s'han fet 42.733 representant un fort increment respecte les 6.064 notificacions enviades el 2010. Són usuaris de l'e-NOTUM, per exemple els ajuntaments de Barcelona, Terrassa, Granollers, Manresa; els consells comarcals del Baix Empordà, Garraf, Garrotxa; el Departament d'Empresa i Ocupació, el Servei Català de Trànsit, l'Auditori, el Consorci AOC i la Universitat Rovira i Virgili.



## II. Relacions amb la ciutadania. Factura electrònica

### f. eFACT, Facturació electrònica

#### **Objectiu**

L'objectiu d'e.FACT és posar a disposició de les administracions públiques catalanes sistemes de recepció de factures electròniques per part dels seus proveïdors, aconseguint els beneficis lligats als procediments de facturació (estalvi de costos, agilització i homogeneïtzació de processos) i contribuint a l'impuls i a la difusió de l'ús de la factura electrònica a Catalunya.

A nivell normatiu la Llei 29/2010, del 3 d'agost, de l'ús dels mitjans electrònics al sector públic de Catalunya i la Llei 10/2011, de 29 de desembre, de simplificació i millorament de la regulació normativa, en fan referència: La Disposició Addicional Sisena de la primera llei disposa que "L'Administració de la Generalitat ha d'impulsar l'ús de la factura electrònica entre els actors econòmics de Catalunya. La Generalitat ha de col·laborar amb l'Administració general de l'Estat en l'impuls de l'ús de la factura electrònica." I que "Les entitats que integren el sector públic de Catalunya han de garantir l'acceptació de factures electròniques en el termini de sis mesos des de l'entrada en vigor d'aquesta llei i n'han de promoure l'extensió entre llurs proveïdors" Per la seva banda la Llei 10/2011, a la Disposició Addicional Quarta diu que "Amb l'objectiu de fer plenament efectives les determinacions de la Llei 29/2010, del 3 d'agost, d'ús dels mitjans electrònics al sector públic de Catalunya, les entitats del sector públic de Catalunya han de promoure l'ús de la factura electrònica com a condició d'execució dels contractes del sector públic".

#### **Descripció del servei**

Cada cop més les empreses incorporen dins la seva pròpia gestió i en la seva relació amb altres l'ús de la facturació electrònica com un element més d'eficiència en els seus procediments. En l'àmbit de l'administració cal estar preparats davant aquest fet.

e.FACT es basa en un model que simplifica les relacions administració-proveïdor en els processos de facturació i que ofereix la possibilitat de treballar amb les diferents plataformes existents, evitant imposicions tecnològiques o organitzatives ni a emissors ni a receptors, garantint el principi de neutralitat tecnològica.

Una factura electrònica és un document electrònic que: conté el mateix tipus d'informació que hi ha en una factura tradicional i que es transmet a través de mitjans electrònics, té validesa legal quan du signatura electrònica reconeguda que garanteix l'autenticació, la integritat i el no repudi i és susceptible de ser tramès per mitjans electrònics i relaciona a clients i proveïdors

Per facilitar la tramitació de factures electròniques cap a les administracions catalanes provinents dels seus proveïdors, e.FACT consta de tres elements centrals: un hub o intercanviador encarregat de la distribució del flux de factures i de la comunicació del seu estat; una bústia de lliurament de factures que facilita als proveïdors el seu enviament, per al cas que no disposin ja d'alguna solució de facturació electrònica de les existents al mercat; i un portal de recepció de les administracions.

Entre els avantatges que suposa l'e.FACT destaquen: la reducció dels temps de tramitació interna en cada administració, les administracions podran anticipar els seus plans de tresoreria ja que les obligacions de pagament poden veure's de forma anticipada i automatitzada a partir del moment en el que s'efectuen els serveis o es lliuren els subministraments, poden millorar l'eficiència en la gestió, auditoria i inspecció, i afegir l'estalvi d'espai i gestió més efectiva de l'arxiu.

#### **Activitat**

Aquest servei es va començar a implantar l'any 2009 i al finalitzar 2011 162 ens hi estan adherits. e.FACT es connecta a 7 plataformes privades i n'hi ha 7 més en fase d'integració. A banda ja estan integrats quatre programaris de compatibilitat.

## II. Relacions amb la ciutadania. Seu electrònica

### **g. Seu-e**

#### **Objectiu**

Oferir a les administracions locals catalanes una eina que els permeti donar resposta al que preveu la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics, respecte a la seu electrònica.

El servei s'ofereix en dues modalitats:

- Suport organitzatiu i jurídic en la implantació de la seu electrònica
- Solució tecnològica, organitzativa i jurídica, "claus en mà"

#### **Descripció del servei**

La seu electrònica és l'adreça electrònica disponible per als ciutadans a través de les xarxes de telecomunicacions mitjançant la qual les administracions públiques difonen informació i presten serveis. La titularitat, gestió i administració de la seu electrònica correspon a una Administració pública, òrgan o entitat administrativa en l'exercici de les seves competències.

A la seu es garanteix la identificació inequívoca i plena de l'administració titular i la veracitat, integritat, autenticitat i vigència de tots els continguts.

#### **Activitat**

El servei s'ha activat durant l'any 2011 i s'han fet els corresponents pilots. Actualment ja es troba visible als webs de 8 ens: els ajuntaments de Masquefa, Sant Just Desvern, Santa Pau, Torres de Segre, els consells comarcals del Garraf i del Solsonès, així com CATCert i el Consorci AOC. Uns altres 41 ens tenen ja el servei en producció sense ser encara visible al seu web.

## II. Relacions amb la ciutadania. Tauler d'anuncis i edictes

### h. e-Tauler

#### **Objectiu**

Oferir a les administracions catalanes una eina que els permeti la publicació i la gestió d'edictes electrònics mitjançant Internet. És una eina de publicació certificada amb automatismes associats a la gestió de la publicació dels edictes (control de períodes d'exposició, generació de diligències,...) que permet gestionar les evidències electròniques del procés de publicació per tal de garantir els temps d'exposició i la integritat de la informació. No es tracta només d'una eina de publicació electrònica d'edictes interns, sinó que també permet gestionar-ne d'externs, provinents d'altres administracions a través d'EACAT.

Emparant-se en l'article 12 de la Llei 11/2007 LAESCP, l'e-TAULER pot ser l'únic mitjà de publicació, degudament regulat per l'ordenança d'administració electrònica o reglament. També pot oferir-se com a tauler complementari de l'ens.

#### **Descripció del servei**

e-Tauler és un servei adreçat als ens locals catalans que permet la publicació i la consulta electrònica dels edictes i anuncis, tant de matèries de competència local, com procedents d'altres administracions públiques, que per disposició legal o reglamentària cal informar públicament.

e-Tauler facilita la publicació certificada amb automatismes associats a la gestió de la publicació dels edictes (control de períodes d'exposició, generació de diligències, etc.). Els edictes podran ser:

- Interns (produïts pel mateix ens)
- Externs:
  - Procedents d'administracions Catalanes que utilitzaran EACAT per enviar els edictes.
  - Procedents d'altres administracions on es podrà escanejar el document, si ha arribat en paper, i publica'l a e-Tauler.

e-TAULER s'integra a la seu electrònica de les entitats en modalitat 'marca blanca', o amb serveis Web, en funció del grau de tecnificació de l'ajuntament.

#### **Activitat**

El servei es va activar durant l'any 2011. Actualment ja es troba visible als webs de Ajuntament de Castellar del Vallès (integrat a la seu-e) i del Consell Comarcal del Garraf. Altres 27 han sol·licitat el servei i resten en fase de regulació interna.

## II. Relacions amb la ciutadania. Informació integrada per al ciutadà

### i. Cercador

#### **Objectiu**

Facilitar als ciutadans l'accés a la informació rellevant de les administracions públiques, com ara tràmits i gestions, serveis equipaments públics, ofertes públiques de feina, habitatge públic, etc.

#### **Descripció del servei**

El cercador de les administracions públiques té com a objectiu facilitar de forma integrada als ciutadans, entitats i empreses l'accés a la informació rellevant de les administracions públiques, com ara tràmits i gestions, serveis, equipaments públics, etc.

El cercador facilita l'accés a la informació de totes les webs de l'administració; indexa les principals bases de dades en línia de l'administració; presenta els resultats amb un enfocament de ciutadà i actualitza els resultats com a mínim setmanalment.

Aquest servei s'ofereix gratuïtament a totes aquelles administracions catalanes que ho desitgin mitjançant la incorporació al web de l'entitat d'una barra de cerca on el ciutadà podrà realitzar la cerca dels continguts d'aquest lloc web o bé la cerca integrada de tots els webs de les administracions.

#### **Activitat**

L'any 2011 ha continuat l'extensió de l'eina als ens que l'han sol·licitat. Actualment 401 ens ja el tenen al seu lloc web (372 ajuntaments, 24 consells comarcals i 5 ens d'altra tipologia).

## II. Relacions amb la ciutadania. Perfil de contractant

### **j. Plataforma de Serveis de Contractació Pública**

#### **Objectiu**

Oferir a les administracions locals catalanes una eina que els permeti donar resposta al que preveu el Reial Decret legislatiu 3/2011, de 14 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de Contractes del Sector Públic pel que fa a difondre la informació de la seva activitat contractual (perfils de contractant) i disposar dels serveis necessaris per incorporar els mitjans electrònics en els processos de contractació.

La plataforma és una eina desenvolupada pel Departament d'Economia i Coneixement de la Generalitat de Catalunya. El Consorci AOC hi col·labora amb l'objectiu que els ens locals que hi estiguin interessats puguin utilitzar-la.

#### **Descripció del servei**

La Plataforma de Serveis de Contractació Pública ofereix el perfil del contractant amb totes les garanties jurídiques i tècniques que exigeix el Reial Decret legislatiu 3/2011, de 14 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de Contractes del Sector Públic. Entre altres, l'aplicatiu informàtic que suporta els perfils de contractant disposa d'un dispositiu electrònic que permet acreditar fefaentment el moment d'inici de la difusió pública de la informació que s'inclou, possibilitant la publicació segura a Internet amb efectes jurídics, en els termes recollits en l'esmentat text normatiu.

La plataforma s'estructura en dues parts:

- Una part privada on els empleats públics poden carregar la informació a publicar.
- Una part pública on ciutadans i empreses poden accedir lliurement a la informació.

Entre els seus beneficis estan el fet que:

- disposa d'un perfil de contractant per a cada òrgan de contractació
- disposa d'un cercador únic de licitacions i adjudicacions
- la publicació d'informació es realitza per a cada òrgan de contractació
- trameta avisos a usuaris a través de correu electrònic
- permet la presentació electrònica de propostes per a contractes menors i procediments negociats
- permet la difusió multilingüe (català, aranès, castellà i anglès)
- accessibilitat Web AA

La Plataforma es troba en evolució constant, fet que la constitueix, de forma gradual, com un servei integral en matèria de contractació, incloent tant els serveis d'informació i recerca d'informació, com de licitació electrònica i d'interoperabilitat a nivell estatal i europeu.

#### **Activitat**

El servei es va activar l'any 2009, a finals de 2011 ja hi ha 569 ens locals que estaven emprant la solució oferta per la Plataforma de Serveis de Contractació.

### III. Gestió interna. Registre d'entrada i sortida

#### **k. ERES, Registre presencial i telemàtic**

##### **Objectiu**

Proporcionar als ens locals una aplicació que doni cobertura a les necessitats de registre que es pugui connectar amb els aplicatius de gestió propis (tant els que s'executen al propi ajuntament com els que li són servits per ens supramunicipals) i amb la resta de serveis del Consorci AOC (eTRAM, EACAT, notificació telemàtica,...).

##### **Descripció del servei**

És tracta d'un Registre Presencial i Telemàtic amb capacitat d'interrelació amb gestors d'expedients i altres sistemes de informació de les corporacions amb connectors estàndard, que permet modelar la jerarquia de l'organisme per mitjà d'unitats organitzatives (amb capacitat de gestió) i unitats de registre (amb capacitat de registre de tràmits), integrant serveis de signatura electrònica i generant justificants electrònics de lliurament amb validesa legal.

Disposa d'un alt grau de personalització per organisme (unitats, llistats, camps obligatoris i opcionals, plantilles, classificació documental,...).

##### **Activitat**

Aquest servei es va començar a implantar al territori el gener del 2009. A desembre de 2011, 112 ens utilitzen el Registre Electrònic d'Entrada i Sortida, entre ells destaquen els ajuntaments de Barcelona i Mataró, Gavà i Valls els consells comarcals del Segrià, l'Urgell i Garraf, les Universitats de Barcelona i Rovira i Virgili, el Port de Barcelona i les diputacions de Tarragona i Girona, a més del Consorci AOC.

## IV. Serveis d'assessorament en la seguretat dels sistemes d'informació

### I. Serveis de seguretat (CESICAT)

#### **Objectiu**

El Centre de Seguretat de la Informació de Catalunya (CESICAT) és l'organisme executor del pla nacional d'impuls de la seguretat TIC aprovat pel govern de la Generalitat de Catalunya el 17 de març de 2009 per garantir una Societat de la Informació Segura Catalana per a tots. El Consorci AOC que és patró del CESICAT col·labora en la difusió dels serveis que aquest presta dins l'àmbit de l'administració local.

Els seus objectius estratègics principals són:

- Executar l'estratègia nacional de seguretat TIC establerta pel Govern de la Generalitat de Catalunya.
- Suport a la protecció de les infraestructures crítiques TIC nacionals.
- Promoció d'un teixit empresarial català sòlid en seguretat TIC.
- Increment de la confiança i protecció de la ciutadania catalana en la societat de la informació.

El Consorci AOC, mitjançant el CESICAT, ofereix serveis a les administracions públiques locals per tal que aquestes millorin la seguretat dels seus sistemes d'informació i apliquin mesures, tant organitzatives com tècniques, per a assolir aquest objectiu

#### **Descripció del servei**

Els serveis que el CESICAT oferta estan recollits en les següents àrees i activitats:

- Reactius
  - Alertes i advertències
  - Suport remot a incidents
  - Suport presencial a incidents
  - Anàlisi de laboratori
- Preventius
  - Anàlisi de vulnerabilitats bàsic
  - Anàlisi de vulnerabilitats avançat
  - Guies jurídiques i de seguretat TIC
- Promoció
  - Notícies
  - Llistes de configuració segura
  - BD de vulnerabilitats
  - Formació
- Dinamització
  - Col·laboració amb altres sectors

## Activitat

El següent quadre recull les principals actuacions relacionades amb la prestació del servei

Indicador Preventius	ACUMULAT 2011
Anàlisi preventiva de vulnerabilitats externes	87
Anàlisi bàsic de vulnerabilitats	1.000 IP's
Guies de seguretat TIC i jurídiques	6

Indicador Reactius	ACUMULAT 2011
Alertes i advertències	17
Suport remot a incidents	139
Suport presencial a incidents	6
Anàlisi de laboratori	7

Indicador Promoció	ACUMULAT 2011
Jornades formació tècnics locals	8
Assessorament seguretat TIC	13



## V. Subvencions i convenis de col·laboració

### m. Convocatòria de subvencions

Des de 2003 s'ha subvencionant els ens locals amb imports inicials de 6M€ anuals per tal de millorar la seva gestió interna i la prestació de serveis als ciutadans, mitjançant la utilització de les tecnologies de la informació i les comunicacions.

#### **Objectiu**

Canalitzar la participació dels ens locals en els projectes i iniciatives promogudes pel Consorci AOC i el Consorci Localret i en determinats casos el necessari suport financer per a fer-ho possible i la concessió d'ajuts pel desenvolupament de projectes promoguts directament pels ens locals.

#### **Actuacions**

L'any 2007 (Comissió Executiva del Consorci AOC de 21 de març) es va aprovar un canvi d'estratègia en les prioritats de resolució d'aquestes subvencions basada en el següent esquema:

- Convenis amb entitats supramunicipals (diputacions i consells comarcals)
- Convocatòria de subvencions a municipis
- Possibilitat de convenis de col·laboració puntuals per a l'impuls de projectes conjunts, la utilització de les solucions proporcionades pel Consorci AOC; l'impuls i desenvolupament de la interoperabilitat dels seus SI; la incorporació de la signatura electrònica, la utilització dels serveis comuns promoguts pel Consorci AOC (registre, notificacions, validador, arxiu,...).

Durant aquest 2011 no s'ha publicat la convocatòria de subvencions a municipis en cap de les seves variants i únicament s'ha finalitzat la gestió de la convocatòria de 2010. En canvi sí s'han mantingut i signat els convenis amb tots els consells comarcals i amb les diputacions.

## **Sessions de la Comissió Executiva del Consorci AOC**

Durant el 2011 s'han celebrat 4 sessions de la Comissió Executiva del Consorci AOC. En resum, aquests són els principals acords presos:

### **25 de maig**

- Composició de la Comissió Executiva del Consorci AOC
- Presidència i Consell d'Administració de l'Agència Catalana de Certificació
- Memòria d'activitats i comptes 2010
- Pressupost 2011

### **27 de juliol**

- Conveni amb el Departament de Governació i Relacions Institucionals
- Conveni amb CESICAT
- Conveni amb l'ICC
- Convenis d'assistència tècnica amb els consells comarcals
- Contractació: Servei d'assistència als usuaris (1er nivell)
- Seguiment de l'avenç de la implantació de l'administració electrònica al món local
- Seguiment dels serveis del Consorci AOC

### **21 de setembre**

- Sistema d'Interconnexió de Registres (SIR)
- Notificacions de sancions de trànsit d'entitats locals
- Els serveis de tramitació interadministrativa gestionats pel Consorci AOC
- Contractació: gestió, manteniment i evolució de la plataforma EACAT
- Informació del Pla de treball de la FUE
- Conveni laboral: situació
- Seguiment dels serveis del Consorci AOC

### **19 de desembre**

- Composició dels òrgans de govern del Consorci AOC
- Procés d'integració de CATCert en el Consorci AOC
- Pressupost 2012
- Modificació del Pressupost 2011
- Modificació de la relació de llocs de treball
- Estatuts del Consorci AOC
- Seguiment dels serveis del Consorci AOC

# Agència Catalana de Certificació

- Introducció
- Òrgans de govern i d'administració
- Pressupost
- Personal
- Actuacions

# Introducció

## Naturalesa jurídica

L'Agència Catalana de Certificació, (en endavant CATCert) és una institució del Consorci per a l'Administració Oberta i Electrònica de Catalunya, constituïda exercint les seves potestats d'autoorganització, en règim de descentralització, en forma d'organisme autònom de caràcter comercial, amb personalitat jurídica pròpia i pública, amb patrimoni independent i plena capacitat jurídica i per al compliment de les seves finalitats.

CATCert va néixer d'un acord de la Comissió executiva del Consorci Administració Oberta de Catalunya (AOC) l'onze de juny de 2002, segons el pacte parlamentari de 23 de juliol de 2001 signat al Parlament de Catalunya, per al desenvolupament de polítiques per afrontar el canvi de les estructures socials i econòmiques dins de l'àmbit de les administracions públiques catalanes.

Recentment, la publicació de les Lleis 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya i 29/2010, del 3 d'agost, de l'ús dels mitjans electrònics al sector públic de Catalunya, junt amb el Decret 56/2009, de 7 d'abril, per a l'impuls i el desenvolupament dels mitjans electrònics a l'Administració de la Generalitat, han vingut a reforçar el paper de CATCert i de la signatura electrònica a l'àmbit de l'administració pública catalana.

## Missió/Visió

La missió de l'Agència Catalana de Certificació - CATCert és prestar a les administracions públiques catalanes, de manera especialitzada, serveis relacionats amb la gestió de la identitat digital i amb l'atorgament de garanties jurídiques al document electrònic.

## Objectius

L'Agència Catalana de Certificació ha establert com a eixos de la seva activitat garantir la identitat digital, donar garanties al document electrònic i acompanyar, dins del seu àmbit la gestió del canvi a les administracions públiques. Així, CATCert s'orienta a satisfer les necessitats de les administracions públiques catalanes atenent el context en el que aquestes desenvolupen la seva activitat.

## Òrgans de govern i d'administració

### Composició del Consell d'administració

El Consell d'Administració és l'òrgan superior de govern de l'Agència Catalana de Certificació. Està integrat per 14 vocals nomenats per acord de la Comissió Executiva del Consorci de l'Administració Oberta de Catalunya, 8 en representació de la Generalitat de Catalunya, 5 en representació del Consorci Localret i un en representació del Consorci AOC.

La composició del consell d'administració durant els primers mesos de l'any 2011 va ser:

- Sra. Maria Teresa Aragonès i Perales, secretària de Funció Pública i Modernització del Departament de Governació i Administracions Públiques, presidenta.
- Sr. Jordi Cases i Pallarès, secretari general de l'Ajuntament de Barcelona, vicepresident
- Sra. Marta Continente i Gonzalo, directora general d'Atenció Ciutadana
- Sr. Josep Lluís Checa i López, director gerent del Centre de Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació
- Sr. Lluís Olivella i Cunill, director de l'Institut Municipal d'informàtica de l'Ajuntament de Barcelona
- Sr. Lluís Torrens i Mèlich, director de serveis del Departament d'Interior, Relacions Institucionals i Participació
- Sr. Francesc Xavier Padrós i Castillon, director general de Contractació Pública del Departament d'Economia i Finances
- Sr. Jordi Bosch i Garcia, secretari de Telecomunicacions i Societat de la Informació.
- Sr. Joan A. Olivares i Obis, director gerent del Consorci Administració Oberta Electrònica de Catalunya. 2
- Sr. Ramon Siuraneta i Alba, cap del Servei d'informàtica de la Diputació de Lleida
- Sr. Amadeu Recasens, director general de Modernització de l'Administració.
- Sr. Lluís Ramirez i Pierna, director de tecnologies i sistemes corporatius de la Diputació de Barcelona
- Sr. Carles Bassaganya i Serra, director general d'administració local
- Sr. David Bosch i Petit, tinent d'alcalde de l'Ajuntament de Manlleu
- Sr. Joan Anton Font, secretari general de l'Ajuntament de Tarragona
- Sr. Xavier Tarrés Chamorro, director de l'Agència Catalana de Certificació

Amb el canvi de Govern a la Generalitat va passar a ser:

- Sra. Maria Àngels Barbarà i Fondevila, secretaria general de Governació i Relacions Institucionals, presidenta
- Sr. Joan Miquel Piqué Abadal, director general del Consorci Localret, vicepresident
- Enric Colet Petit, secretari general d'Empresa i Ocupació
- Àlex Pèlach Pàniker, director general de Processos i Administració Electrònica
- Ignasi Genovès i Avellana, director general d'Atenció Ciutadana i Difusió
- Gonçal Serrate Cunill, alcalde de Corbins, en representació de Localret

# Pressupost

## Ingressos

TITOL	PRESSUPOST INICIAL CATCert
<b>PRESSUPOST D'INGRESSOS CORRENTS</b>	<b>3.300.591,25</b>
<b>CAPÍTOL 3. TAXES I ALTRES INGRESSOS</b>	<b>735.000,00</b>
ARTICLE 31. PRESTACIÓ DE SERVEIS	735.000,00
ARTICLE 39. ALTRES INGRESSOS	0,00
<b>CAPÍTOL 4. TRANSFERÈNCIES CORRENTS</b>	<b>2.564.591,25</b>
ARTICLE 41. DE L'ADMINISTRACIÓ DE LA GENERALITAT	0,00
ARTICLE 44. D'EMPRESES PÚBLIQUES I ALTRES ENS PÚBLICS	2.564.591,25
<b>CAPÍTOL 5. INGRESSOS PATRIMONIALS</b>	<b>1.000,00</b>
ARTICLE 52. INTERESSOS DE DIPOSITS	1.000,00
<b>PRESSUPOST D'INGRESSOS DE CAPITAL</b>	<b>979.714,00</b>
<b>CAPÍTOL 7. TRANSFERÈNCIES DE CAPITAL</b>	<b>0,00</b>
ARTICLE 71. DE L'ADMINISTRACIÓ DE LA GENERALITAT	0,00
ARTICLE 74. D'EMPRESES PÚBLIQUES I ALTRES ENS PÚBLICS	0,00
<b>CAPÍTOL 8. ACTIUS FINANCERS</b>	<b>979.714,00</b>
ARTICLE 83. APORTACIONS A FONS PATRIMONIAL	979.714,00
ARTICLE 87. ROMANENTS DE TRESORERIA	0,00
<b>TOTAL -----</b>	<b>4.280.305,25</b>

## Despeses

TÍTOL	PRESSUPOST INICIAL CATCert
<b>PRESSUPOST DE DESPESES CORRENTS</b>	<b>3.300.591,25</b>
<b>CAPÍTOL 1. REMUNERACIONS DE PERSONAL</b>	<b>1.624.310,47</b>
ARTICLE 10. ALTS CÀRRECS	0,00
ARTICLE 12. FUNCIONARIS	0,00
ARTICLE 13. PERSONAL LABORAL	1.213.922,99
ARTICLE 15. INCENTIU AL RENDIMENT	72.190,28
ARTICLE 16. ASSEGURANCES I PRESTACIONS SOCIALS	338.197,20
ARTICLE 17. PLA DE PENSIONS	0,00
<b>CAPÍTOL 2. DESPESES DE BÉNS CORRENTS I SERVEIS</b>	<b>1.676.280,78</b>
ARTICLE 20. LLOGUERS I CÀNONS	451.413,60
ARTICLE 21. CONSERVACIÓ I REPARACIÓ	5.000,00
ARTICLE 22. MATERIAL SUBMINISTRAMENTS I ALTRES	1.154.438,90
ARTICLE 23. INDEMNITZACIONS PER RAÓ DE SERVEIS	65.428,28
ARTICLE 24. DESPESES DE PUBLICACIONS	0,00
<b>CAPÍTOL 4. TRANSFERÈNCIES CORRENTS</b>	<b>0,00</b>
ARTICLE 41. A L'ADMINISTRACIÓ DE LA GENERALITAT	0,00
ARTICLE 44. A ALTRES ENS PÚBLICS DE LA GENERALITAT	0,00
ARTICLE 46. A ENS I CORPORACIONS LOCALS	0,00
ARTICLE 48. A FAMÍLIES I INSTITUCIONS SENSE FI DE LUCRE	0,00
<b>PRESSUPOST DE DESPESES DE CAPITAL</b>	<b>979.714,00</b>
<b>CAPÍTOL 6. INVERSIONS REALS</b>	<b>979.714,00</b>
ARTICLE 61. INVERSIONS EN EDIFICIS I ALTRES CONSTRUCCIONS	0,00
ARTICLE 62. INVERSIONS EN MAQUINARIA, INSTAL.I UTILLATGE	2.000,00
ARTICLE 64. INVERSIONS EN MOBILIARI I ESTRIS	1.500,00
ARTICLE 65. INVERSIONS EN EQUIPS DE PROCÉS DE DADES I TELECOM.	74.850,00
ARTICLE 67. INVERSIONS EN ALTRE IMMOBILITZAT MATERIAL	0,00
ARTICLE 68. INVERSIONS EN IMMOBILITZAT IMMATERIAL	901.364,00
<b>CAPÍTOL 7. TRANSFERÈNCIES DE CAPITAL</b>	<b>0,00</b>
ARTICLE 74. A EMPRESES I ALTRES ENS PÚBLICS	0,00
ARTICLE 76. A ENS I CORPORACIONS LOCALS	0,00
ARTICLE 77. A EMPRESES PRIVADES	0,00
<b>CAPÍTOL 8. VARIACIÓ D'ACTIUS FINANCERS</b>	<b>0,00</b>
ARTICLE 87. APORTACIONS A COMPTE DE CAPITAL I ASSIMILATS DEL SECTOR PÚBLIC	0,00
<b>TOTAL -----</b>	<b>4.280.305,25</b>

## Organigrama



Figura 1. Organigrama 2011

## Serveis transversals CATCert-CAOC

Actualment existeixen una sèrie de serveis que el CAOC proporciona a CATCert i que ajuden a aprofitar els recursos entre ambdues organitzacions. Aquests són:

- Assessoria jurídica
- Àrea d'implantació
- Organització i recursos (recursos humans, contractació, facturació i gestió de convenis)
- Centre d'atenció als usuaris (CAU)
- Gabinet tècnic (comunicació i difusió)



## Actuacions

### Serveis de certificació digital. T-CAT

#### Objectiu

La T-CAT és la targeta del personal de les administracions públiques catalanes i conté certificats digitals de CATCert que permeten garantir la identitat i els atributs personals del seu titular.

Així, els seus principals objectius i funcionalitats són:

- Garantir la seguretat de les comunicacions electròniques i aconseguir la mateixa eficàcia jurídica de la signatura manuscrita.
- Reduir els terminis de tramitació.
- Permetre fer tràmits personals
- Protegir el medi ambient atès reduint el volum de paper i els arxius tradicionals.

#### Activitats

Durant l'any 2011 s'ha aconseguit finançar els sistemes implantats l'any 2010 la Carpeta del Subscriptor i el canal d'entrada únic de sol·licituds, EACAT.

L'any 2011 es va produir un increment significatiu de les emissions de certificats degut a les eleccions al Parlament de Catalunya, de 28 de novembre de 2010, i el canvi de govern i de noms dels departaments i les eleccions municipals de 22 de maig de 2011.

Durant l'any 2011 s'ha treballat per aconseguir la certificació *Webtrust Extended Validation* dels certificats de CATCert i a partir del mes de desembre es varen començar a emetre certificats de dispositiu EV.

Durant el 2011 s'ha treballat per aconseguir el reconeixement del navegador Mozilla Firefox, que serà una realitat en la versió Firefox 11 al 2012.

En el gràfic següent es pot veure l'evolució i l'augment en l'emissió de certificats digitals:

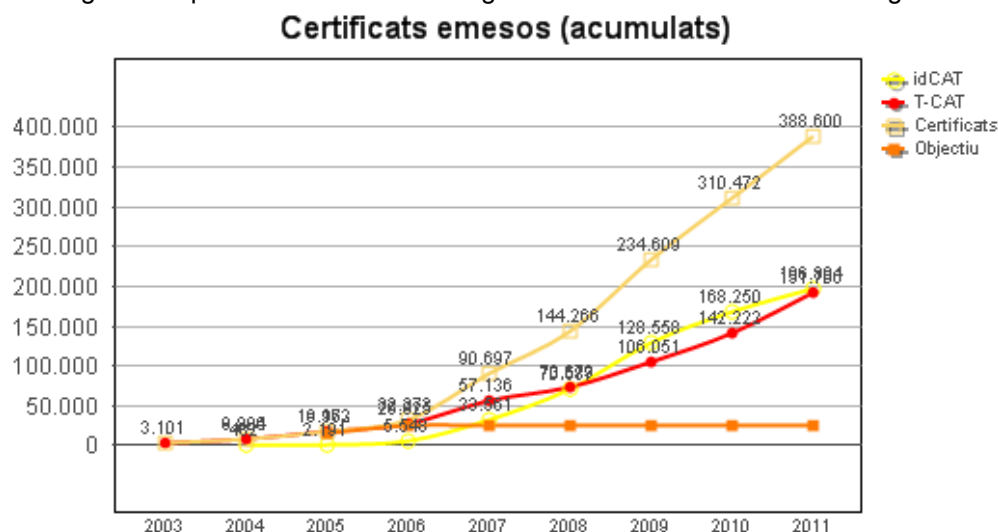


Figura 2. Gràfic de certificats emesos

## **Serveis de certificació digital. idCAT**

### **Objectiu**

L'objectiu bàsic de l'idCAT és el de dotar a tots els ciutadans i ciutadanes de Catalunya d'identitat digital i signatura electrònica per poder relacionar-se amb les administracions i fer tramitació telemàtica.

### **Activitats**

Durant l'any 2011 s'han emès 30.142 idCAT. En part, la baixada respecte l'any anterior cal atribuir-la a la finalització de la promoció dels Clauers idCAT i a la competència del DNI-e. Tot i així, la tendència de creixement en l'emissió de l'idCAT es manté constant. D'aquesta manera, en data 31/12/2011 comptem amb un acumulat de 198.391 idCAT emesos.

Durant l'any 2011 s'ha anat reduint el nombre d'Entitats de Registre idCAT que emetien el certificat en clauer, per l'esgotament de l'estoc d'aquest dispositiu. Se segueix amb el projecte, iniciat al 2010, del sistema "autoclauer", que permet que una Entitat de Registre idCAT adquireixi les seves memòries USB i, després d'un procés de validació del dispositiu per part de CATCert, emeti el certificat en aquests llapis de memòria.

## Creació d'entitats de registre T-CAT

### Objectiu

L'objectiu de les ER T-CAT es donar proximitat en l'emissió de certificats digitals, podent d'aquesta manera abaratir costos temporals i monetaris. Des de CATCert es vol aconseguir que tots els Consells Comarcals siguin ER T-CAT i tots aquells ens que actualment tinguin més de 200 certificats o en facin un ús important dels mateixos també es constitueixin com a ER T-CAT.

### Activitats

En l'expansió dels certificats digitals a grans col·lectius, estan en tràmit de constitució com a ER T-CAT totes les universitat públiques catalanes i alguns departaments de la Generalitat. En aquest sentit, durant aquest any han iniciat els tràmits d'obertura el Departament d'Agricultura i la Universitat de Barcelona.

També s'han obert 6 entitats de registre en el món local, aconseguint que 39 dels 41 consells comarcals comptin amb una ER T-CAT, aconseguint més proximitat, eficiència i eficàcia d'emissió de certificats digitals. També s'han obert els Ajuntament de Mataró i de Cornellà de Llobregat, dos ajuntaments que han apostat, durant el 2011, per la implantació de tràmits amb signatura electrònica.

Cal remarcar que s'han format a més de 90 operadors d'entitat de registre T-CAT. A més, s'han realitzat 54 auditories del servei T-CAT, per part d'auditors independents que avaluen que se segueixin els procediments operatius i per a actualitzar els continguts dels operadors i resoldre dubtes.

Finalment, indicar que s'han establert les bases del projecte de certificats T-CAT personals en programari (T-CAT P) tot establint els requisits previs malgrat que no existeix encara un calendari establert.

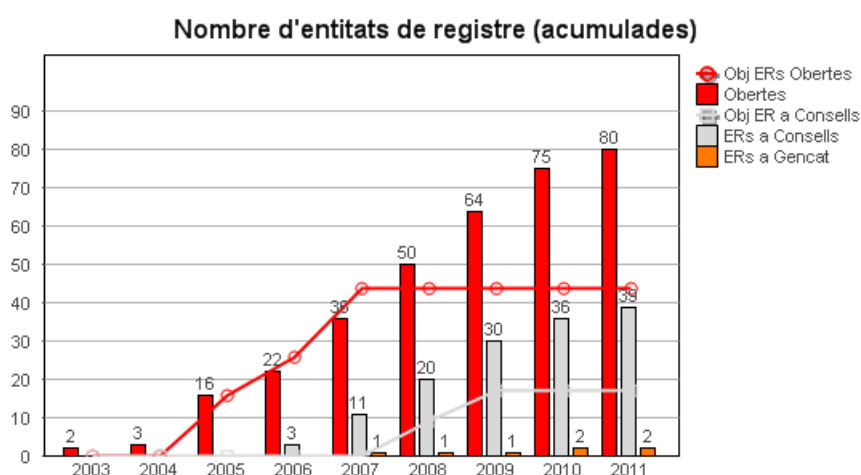


Figura 3. Gràfic d'ER's

## Creació d'entitats de registre idCAT

### Objectiu

Atès que l'objectiu d'aconseguir tenir una Entitat de Registre idCAT a cada comarca catalana ja s'ha assolit amb escreix (fet que ja es va assolir al llarg del 2007), l'objectiu del 2011 era mantenir i consolidar l'actual xarxa d'Entitats de Registre idCAT.

### Activitats

Durant l'any 2011 s'han constituït 18 noves entitats de registre, tot passant a tenir-ne 208 d'obertes i s'han renovat 75 convenis d'Entitat de Registre idCAT que estaven en període de caducitat.

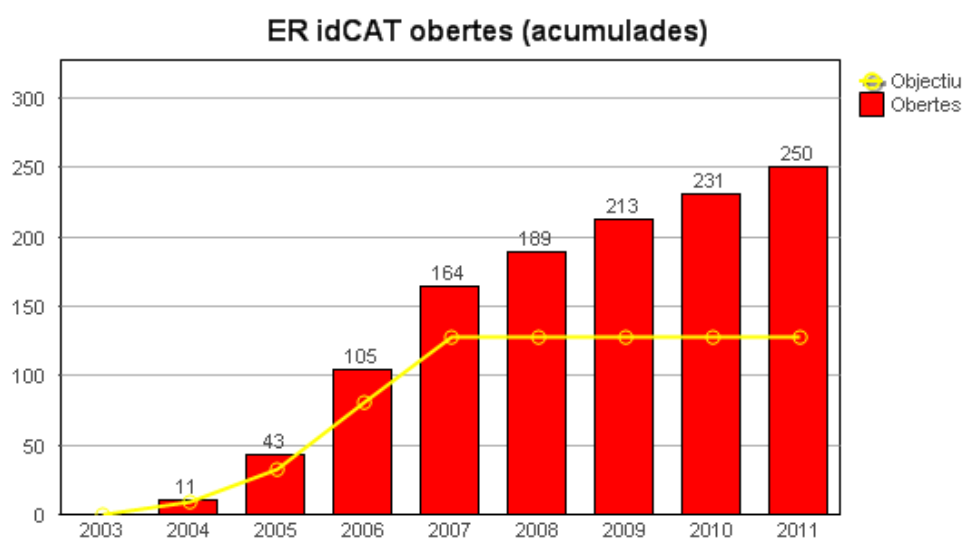


Figura 4. Gràfic d'ER's idCAT

Per tal de prestar el servei idCAT, durant el 2011 s'ha format a 185 nous operadors idCAT. El contingut de la formació és teòric i pràctic, per a dotar als operadors de les eines necessàries per tal de prestar el servei en les millors condicions.

En relació amb el projecte "Carpeta Personal de Salut", i amb l'objectiu de dotar als ciutadans de l'eina que els permeti accedir a les seves dades mèdiques a través d'aquest portal, s'ha ampliat la xarxa d'ens que s'han constituït com a Entitats de Registre idCAT, concretament afegint l'Ajuntament de Lloret al de Calella, amb el qual es va iniciar el projecte.

A més, s'han realitzat 105 auditories del servei idCAT, per part d'auditors independents.

Per últim, durant el 2011 s'han afegit noves trameses relacionades amb el servei ER idCAT a la plataforma EACAT, com són la sol·licitud i gestió dels certificats d'operador, de manera que les Entitats de Registre idCAT poden fer arribar aquesta documentació del servei per aquest canal d'entrada. D'aquesta manera, la pràctica totalitat de les comunicacions que les Entitats de Registre fan a CATCert es fan a través d'aquest canal.

Al llarg de l'any 2011 s'ha treballat per elaborar un curs virtual d'operador d'entitat de registre, que s'oferirà a les Entitats de Registre durant el 2012 i que ha de servir per substituir l'actual curs presencial.

## **Classificació d'identitats digitals i atributs**

### **Objectiu**

L'objectiu principal del servei de classificació d'identitats digitals i atributs és el de comprovar que els certificats digitals expedits per altres prestadors de serveis de certificació compleixen els estàndards de qualitat i els nivells de seguretat que CATCert considera òptims. D'altra banda, el servei de classificació, mitjançant la càrrega al Validador, permet informar a les administracions públiques catalanes sobre les atribucions de les persones físiques i jurídiques que interactuen amb elles.

Aquest objectiu global del servei es materialitza en:

- Classificar nous prestadors de serveis de certificació.
- Classificar nous perfils de certificats.
- Classificar atributs.
- Crear un mapa de continguts dels certificats, amb tots els atributs disponibles.
- Crear una ontologia de capacitats a partir de la informació que contenen els certificats.
- Ampliar la taxonomia de capacitats de representació a tots els tipus societaris i d'organismes públics.

Mitjançant aquest servei es pretén assignar un determinat nivell de seguretat als diferents certificats, els quals es basen en les puntuacions obtingudes segons els diferents elements d'avaluació.

### **Activitats**

1. Durant l'any 2011 es van iniciar d'ofici els procediments de classificació de 4 prestadors de serveis de certificació i el resultat ha estat el següent:

- Prestador Fàbrica Nacional de Moneda y Timbre (FNMT): s'han introduït i classificat els perfils d'empleat públic, en suport hardware (targeta criptogràfica) i en suport software (programari).
- S'ha incorporat a la llista de prestadors classificats el Servei de Certificació de Registradors (SCR- Registradores de España) i classificat els 7 perfils de certificat que emeten actualment
- A petició dels prestadors ANCERT i Firmaprofesional, s'han classificat i carregat a la plataforma de Validació PSIS els perfils de certificat que emeten en entorn de reproducció.

2. S'ha portat a terme l'actualització del web de Classificació de CATCert.

3. Internament, s'han elaborat diversos documents que complementen el mapa de processos del Servei de Classificació. Així, s'han elaborat:

- Un document descriptiu del procediment de càrrega de perfils de certificat a la Plataforma PSIS del Servei de Validació de CATCert.
- Un document descriptiu de procediment simplificat de classificació.
- Un document amb una proposta de criteris de prioritat per a la classificació de perfils i la seva aplicació.

4. Dins del Pla d'enquestes 2011 de CATCert, s'ha col·laborat en l'enquesta de satisfacció del servei de Classificació, l'informe del qual han conclòs la satisfacció de la qualitat del servei rebut per part dels enquestats i la manifestació de tornar a utilitzar-lo.

## Serveis de valor afegit

### Servei de validació

#### Objectiu

L'objectiu del servei és dotar a les administracions públiques catalanes d'una plataforma que comprovi l'estat dels certificats digitals i la signatura electrònica, que capturi les principals dades útils i el nivell de classificació que els correspon per a les diferents aplicacions, tràmits o serveis.

#### Activitat

Durant l'exercici 2011 s'han integrat al servei 13 aplicacions més, sumant ja un total de 161.

Al llarg del 2011 s'han dut a terme determinades accions de millora. A destacar:

1. Millora en les estadístiques sobre l'ús del servei: més granularitat i més informació sobre l'ús que es fa del servei.
2. Avançar en l'adaptació del servei en l'estàndard de signatura PADES.
3. Oferir un mecanisme de consulta de la caducitat de les signatures.

Per altra banda, s'han afegit nous perfils de certificats i actualitzat les jerarquies d'autoritats de certificació d'aquells prestadors que així ho hagin requerit, segons les indicacions del servei de classificació.

Pel que fa al nombre de validacions realitzades al servei, s'han realitzat més de 11 milions durant el 2011.

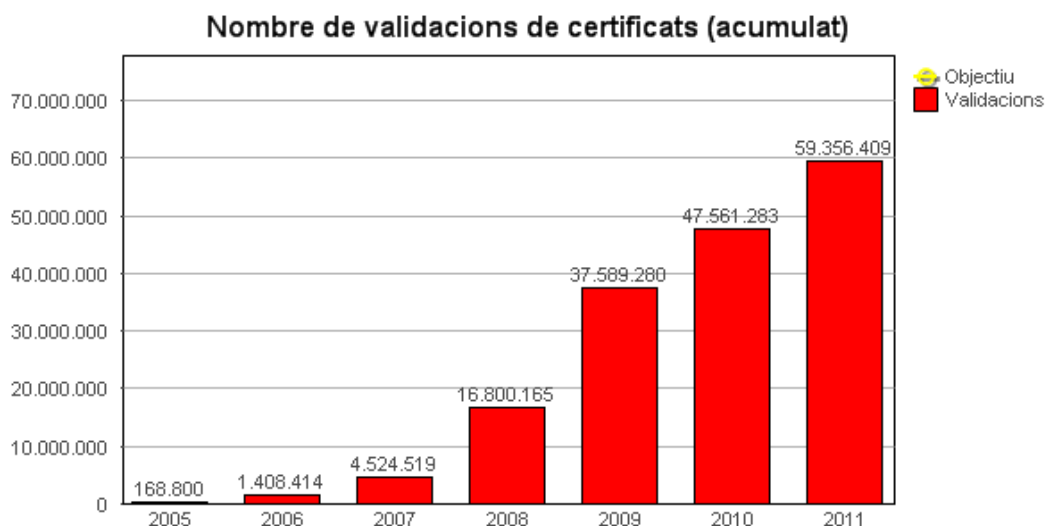


Figura 5. Gràfic de validacions

## Segellat de temps

### Objectiu

Aquest servei permet associar un document a una data i hora i, d'aquesta manera, obtenir evidències (tècniques i jurídiques) de que tal acte s'ha produït en un determinat moment del temps.

Per garantir aquesta informació, s'ofereix el servei de segellat de temps. Els certificats de segellat de temps es converteixen, d'aquesta manera, en un element imprescindible en determinats procediments i, especialment, en les relacions entre les administracions públiques i els ciutadans i ciutadanes.

El servei de segellat de temps està disponible per totes les administracions públiques catalanes i per aquelles empreses privades que desenvolupin l'aplicació client de segellat de temps per a alguna administració de Catalunya.

### Activitats

Pel que fa al volum de segells de temps realitzats, s'han realitzat més de 7 milions durant el 2011.

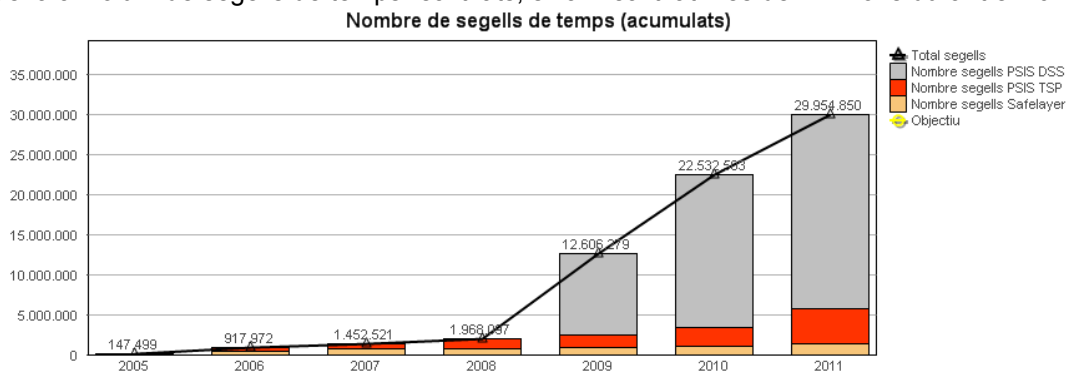


Figura 6. Gràfics de Segell de temps

## **iArxiu**

### **Objectiu**

L'iARXIU és un servei de preservació i arxiu electrònic que garanteix que els expedients/documentos que genera o rep una organització en l'exercici de les seves funcions es mantinguin íntegres, fiables, autèntics i accessibles al llarg del seu cicle de vida.

Aquest servei inclou:

- Una plataforma tecnològica d'arxiu digital o repositori per a custodiar documents electrònics a llarg termini
- Un conjunt d'estratègies de preservació digital per a donar solucions a l'obsolescència tecnològica de l'entorn digital
- La prestació d'un servei de visualització (visors) associat a un registre de formats
- La prestació d'un servei d'evidència electrònica

### **Activitats**

Durant l'any 2011 les tasques i fites aconseguides, d'acord amb el pla d'actuació de CATCert, han estat les següents:

Tancar la instal·lació de la plataforma iArxiu al CESCO per donar servei al món Universitari

El 2010 es va signar un conveni de col·laboració per a la instal·lació i posada en marxa del servei iArxiu al CESCO i es va definir el full de ruta i escenari de col·laboració per tal que la instal·lació d'una instància separada de la plataforma iArxiu al CESCO donés servei directament al món universitari el 2011. Per tal d'acomplir amb aquest objectiu les tasques que s'han realitzat han estat les següents:

- Desplegar la plataforma iArxiu a les instal·lacions del CESCO
- Realitzar 4 sessions formatives al personal universitari
- Realitzar l'auditoria per certificar la qualitat de la instal·lació
- Prestar suport durant les tasques d'integració del middleware amb els serveis web de la plataforma

Desenvolupament millores i evolutius de la plataforma iArxiu:

Tot i que el desenvolupament de la plataforma iArxiu va finalitzar el tercer semestre del 2009, era necessari establir una oficina tècnica que s'encarregués del manteniment de la plataforma, de resoldre les possibles incidències i, sobretot, de desenvolupar aquelles millores detectades pels mateixos usuaris del servei, com per part de CATCert.

Per tal d'acomplir amb aquest objectiu les tasques que s'han realitzat han estat les següents:

- Implantar la gestió del consum del servei a través de quotes d'espai en disc
- Millores en el tractament de les signatures electròniques durant el procés d'ingrés per deixar més traça i informació de l'estat de les signatures en el moment del seu ingrés.
- Noves versions dels clients d'integració, en Java i .NET, per adaptar-los als canvis en el tractament de les signatures durant el procés d'ingrés
- Millores varies d'usuabilitat de la plataforma:



## Principals indicadors d'ús del servei iArxiu:

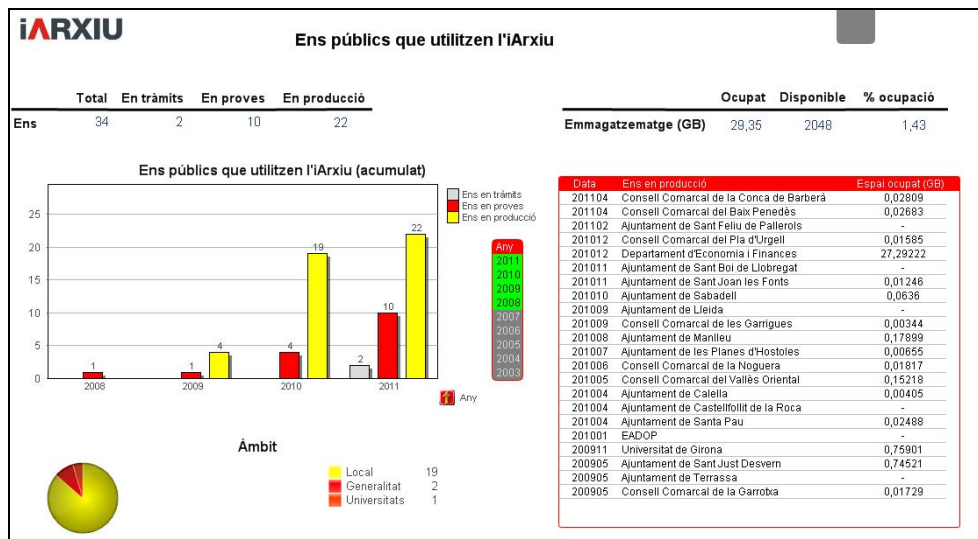


Figura 7. Ens adherits al servei iArxiu

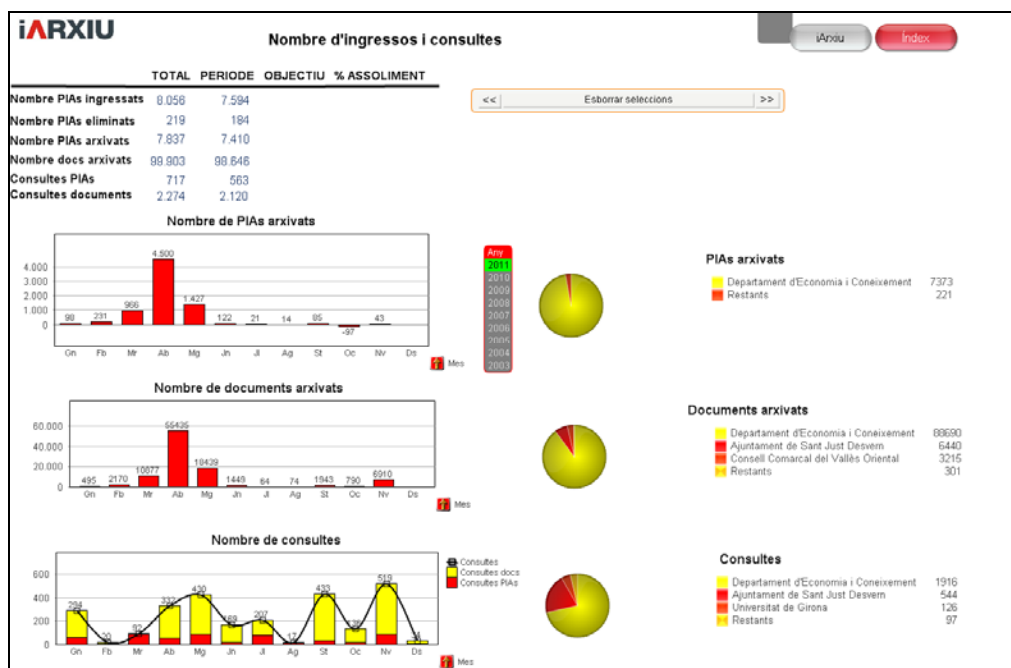


Figura 8. Indicadors – ingressos i consultes 2011

## SIGNA- Sala virtual de signatura

### Objectiu

L'objectiu és poder realitzar la signatura d'aquests documents de forma telemàtica, podent determinar les persones que intervenen (signants) i el moment i ordre de prelatió d'aquestes signatures.

Un cop detectada la necessitat que tenen les administracions públiques de poder signar determinats documents com ara, convenis o contractes amb altres administracions o empreses proveïdores.

### Activitats

Durant 2011 s'han acumulat 1424 documents que han estat signats per un total de 341 ens diferents.

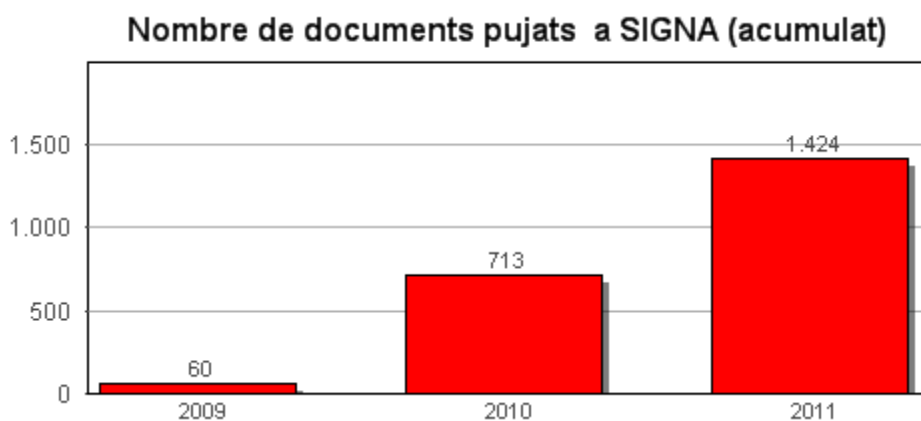


Figura 9. Gràfics de SIGNA

## **Eina Web de Signatura-e**

### **Objectiu**

L'objectiu de l'Eina Web de Signatura-e és el de minimitzar l'impacte de la integració de la signatura electrònica en les aplicacions web, permetent de forma dinàmica i senzilla generar signatures en diferents formats i presentacions.

També és possible fer servir l'applet de signatura en mode servidor, utilitzant directament les funcionalitats de signatura que ofereix (llibreries Java), sense necessitat d'executar-lo com a applet.

### **Activitats**

**Durant l'any 2011 s'han dut a terme diferents evolucions del programari de l'applet de signatura.**

## PSA

### Objectiu

Els objectius de PSA per aquest any 2011 han estat:

- Millorar el rendiment de la plataforma.
- Posar a disposició dels clients la consola d'administració.
- Implementació de referències dinàmiques i transformada XPath.
- Desenvolupament d'un nou applet més lleuger per la part de signatura amb targeta
- Garantir la correcta integració dels nous clients:
  - Desenvolupar els evolutius que es derivin de les necessitats dels clients.
  - Resolució d'incidències.
  - Suport a la integració.
- Oferir el servei a les administracions públiques catalanes que ho sol·licitin.

### Activitats

S'ha donat suport a la integració de 5 ens: Consorci AOC, projecte ETGA, Departament de Justícia, Safata de Signatura (ejCAT), ODAE, projecte PSDIG: PortaSignatures DIGital, DIBA, projecte eDibam, Servei d'Emergències Mèdiques: SEMR3

D'aquests, han passat a producció durant el 2011 el Consorci AOC, l'ODAE, la Diputació de Barcelona i el Servei d'Emergències Mèdiques: SEMR3

La versió actual de PSA és la 2.7 (hem passat de la versió 2.5.3 al gener/2011 a la 2.7 a l'abril/2012).

S'han portat a terme diferents evolutius. PSA s'ofereix en alta disponibilitat.

### APSA-light (Applet de PSA):

El desenvolupament de l'APSA-light es va iniciar al març del 2011. La versió actual és la 1.4. Enguany s'han portat a terme els següents evolutius:

- Afegir suport pel magatzem de Mozilla Firefox en cas que aquest estigui protegit amb contrasenya.
- Millorada la robustesa del diàleg de selecció de certificats davant de certificats que no contenen el camp CN al subjectDN.
- Millorada la robustesa en l'accés al magatzem de Firefox en cas que no existeixi un perfil per defecte en la instal·lació al client.
- Canvis a l'hora de signar degut a modificacions de la jdk1.6.0\_27.
- Afegit nou paràmetre al manifest.mf dels jars per a complir les noves restriccions de seguretat de la JVM.
- Afegir suport per a Windows 64 bits. (IE + Firefox de 64bits sobre JVM de 64bits).
- Afegir suport per a DNle en cas que s'executi sobre Firefox (per a tots els sistemes operatius s'ha d'haver instal·lat però prèviament el driver de DNle).
- Afegir suport per a Windows 2003 i Windows 2008.

## **Gestió de representacions per mitjans electrònics**

### **Objectiu**

El desenvolupament dels serveis de l'Administració per mitjans electrònics ha posat de manifest la necessitat de disposar de mecanismes que garanteixin la identitat de les persones - físiques o jurídiques - que interactuen amb les aplicacions, així com la seva capacitat d'actuació.

CATCert va proposar la posada en marxa del Servei de Gestió d'Atributs i Representacions per cobrir les necessitats de les Administracions públiques catalanes a l'hora d'obtenir informació addicional sobre les identitats de les persones o entitats que interactuen amb les seves aplicacions.

El Gestor d'Atributs i Representacions es va dissenyar com una aplicació de gestió, al·legació, emmagatzematge i consulta d'atributs, vinculacions i representacions. La qual permet l'obtenció d'informació de persones - físiques, jurídiques o entitats sense personalitat jurídica -, contant sempre amb el seu consentiment, que no estigui disponible en forma de certificats digitals i que sigui d'utilitat a les administracions públiques a l'hora de saber si aquesta persona pot o no portar a terme un determinat tràmit, ja sigui en nom propi com d'altres. És, doncs, un repositori d'informació de caràcter personal a l'abast de les administracions, que contindrà informació sobre les atribucions de persones físiques i jurídiques així com sobre les seves relacions, i que es presentarà en forma de servei web al conjunt de les aplicacions web de les AAPPCC per tal que pugui ser utilitzada en processos d'autorització i signatura.

### **Activitats**

Durant el 2011 CATCert va portar a terme l'anàlisi dels requisits per tal d'oferir les funcionalitats associades a la Gestió de la Representació per mitjans electrònics al conjunt del Sector Públic Català. Fruit d'aquest anàlisi es van elaborar els documents de descripció funcional, que han estat consensuats amb l'equip de la FUE (Finestreta Única Empresarial) de la Generalitat de Catalunya.

Per altra banda, també es va estimar el cost del desenvolupament i la posada en marxa del sistema, i es va elaborar el plec de prescripcions tècniques per a un eventual concurs per a la contractació del desenvolupament del sistema.

## Serveis d'acompanyament

### Servei de formació

#### Objectius

La missió del servei és aconseguir que el personal de les diferents administracions públiques pugui arribar a conèixer les diferents vessants de la certificació digital i de la signatura electrònica, així com els diferents serveis que es presten i les seves principals característiques.

CATCert, juntament amb les diferents administracions públiques catalanes, ha de col·laborar en el desplegament de l'administració electrònica i, per aconseguir-ho, és molt important fer arribar aquests coneixements als diferents tipus d'usuaris que la formen.

#### Activitats

Durant el 2011 el servei de formació ha canviat la seva adscripció de l'Àrea de direcció a l'àrea de certificació i qualitat. Aquest fet es va produir el mes de maig junt amb el traspàs de les xarxes 2.0 (Twitter, Youtube, ISSUU i Slideshare), gestionades fins a la data pel servei de formació.

Així, amb aquest nou escenari, durant el segons semestre de l'any es va:

- Executar totes les formacions virtuals i presencials programades
- Revisar els cursos virtuals del 2010 actualitzant el contingut i millorant la comprensió.
- Potenciar intensivament la promoció dels cursos.
- Revisar i donar nou format del Canal CATCert de Youtube i creació del nou canal idCAT adreçat a la ciutadania usuària dels certificats idCAT.
- Elaborar i publicar 17 vídeos tutorialers per als usuaris dels diferents serveis de CATCert (T-CAT, ER T-CAT, ER idCAT, idCAT i S-Perdura)
- Actualitzar els 7 vídeos del servei iArxiu i publicació al Canal CATCert de Youtube.
- Iniciar un curs bàsic de certificació digital i signatura electrònica i la virtualització de la formació que es realitza als futurs operadors de les entitats de registre idCAT.

Com a resultat d'aquesta activitat han augmentat notablement assolint la fita de 60 activitats formatives a més de 1.123 treballadors, tot sumant un total de 15.217 hores de formació.

#### Activitats formatives

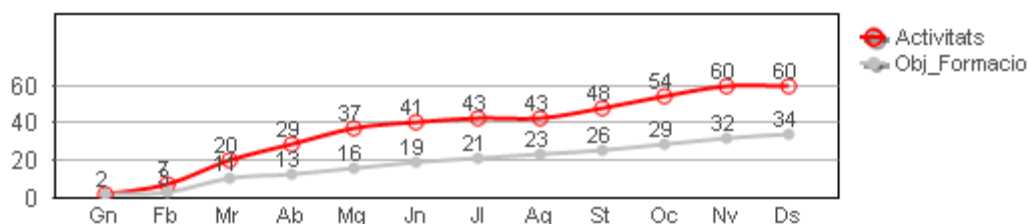


Figura 10. Gràfics de Formació

#### Hores de formació

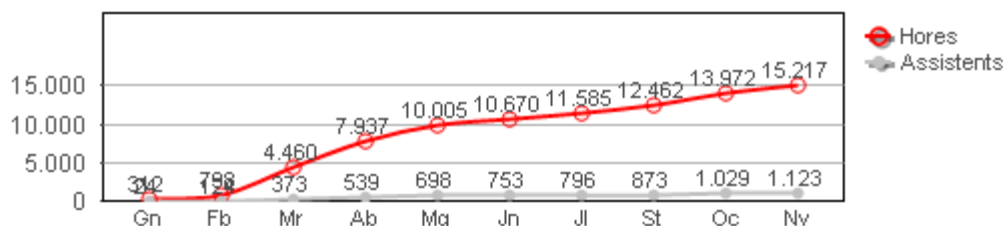


Figura 11. Gràfics de Formació

## Assessorament

### Objectiu

L'objectiu d'aquest servei és col·laborar amb les administracions en el disseny de solucions per a la reenginyeria dels seus processos, especialment dels que necessiten l'ús de la signatura electrònica com a mecanisme garant de la validesa jurídica del procediment administratiu i dels seus actes.

CATCert dona suport a les administracions públiques catalanes en el disseny, el desenvolupament i la posada en marxa de projectes i serveis que facin ús d'aquests mecanismes.

### Activitats

Dins del pla d'actuació definit per al 2011 i amb l'objectiu de millorar l'eficiència en la prestació del Servei d'Assessorament i la qualitat de l'atenció percebuda pels clients, s'ha reorganitzat el servei en dos nivells: el primer nivell atén les consultes que es poden respondre emprant material ja elaborat i el segon nivell que atén les consultes sobre temàtiques o problemàtiques noves que requereixen cert estudi i la elaboració de material.

Amb el mateix objectiu, per mirar que la majoria de les consultes puguin ser ateses pel 1er nivell d'atenció del servei, s'han dedicat esforços a la publicació de materials d'utilitat pels clients i per al 1er nivell del servei. Entre els quals destaca la biblioteca de polítiques de signatura electrònica<sup>3</sup>, que és un recull de les 34 polítiques de signatura electrònica associades als actes administratius més rellevants dins dels procediments telemàtics de les administracions públiques catalanes. A més, es va realitzar altra documentació entre la qual destaca l'actualització de l'informe per a l'establiment de condicions per a l'emissió de certificats de seu i segell de nivell alt i informes sobre l'ús i la preservació de la signatura electrònica als Departaments de Justícia i de la Presidència.

A nivell intern, el Servei d'Assessorament va elaborar l'apartat "Ús" de la Radiografia de la signatura electrònica al Sector Públic de Catalunya, en el qual:

- Es feia una quantificació dels certificats digitals existents i vigents a Catalunya per comparar-los amb la resta de l'Estat,
- S'analitzava l'activitat visible que genera l'ús d'aquests certificats,
- Es feia una valoració dels procediments digitalitzats - condició prèvia a l'ús de la signatura-e en documents electrònics - per poder caracteritzar les signatures electròniques produïdes i utilitzades a les nostres administracions, i
- Es plantejaven les barreres percebudes en la utilització dels certificats digitals.

Adicionalment, al 2011 es va continuar l'activitat de CATCert com a membre del grup ESI (Electronic Signatures Infrastructures) dins l'organització ETSI (European Telecommunications Standards Institute); i també com a membre del grup DSS-X (Digital Signature Services eXtended) dins la secció IDtrust de l'organització OASIS (Organization for the Advancement of Structured Information Standards).

---

<sup>3</sup> Per a més informació veure: <http://www.catcert.net/RECURSOS/Manuals-documents-i-videos/Biblioteca-de-politiques>

## Servei de suport

### Objectiu

L'objectiu d'aquest servei és garantir les necessitats de les administracions públiques catalanes, de les empreses que col·laboren amb elles i dels propis ciutadans, en temes relacionats amb l'ús dels productes i serveis que CATCert ofereix.

### Activitat

Aquest any ha suposat la consolidació del nou model organitzatiu implantat al 2010, en que el servei va passar de tenir externalitzat només el primer nivell d'atenció, a un model d'externalització tant del primer com del segon nivell, conjuntament amb el Consorci AOC, i una reconversió de les funcions de l'antic segon nivell de CATCert. Aquest antic segon nivell, reconvertit en la Unitat d'Atenció i Informació s'encarrega de la coordinació del servei de suport de CATCert.

Durant aquest any s'han dut a terme les següents tasques:

- Revisió i actualització de les FAQ's per al CAU
- Millora de la informació disponible pels usuaris a les webs corporatives
- Elaboració de procediments de treball per al CAU i el CIS
- Implementar procediments integrals d'incidències 24x7
- Orientar les tasques de Suport a usuaris cap a canals web
- Millores de reporting i quadre de comandament integral

En relació amb el volum de peticions, durant el 2011 s'han atès 19.746 peticions d'usuaris de CATCert, que suposa el 57,87% de les peticions rebudes pel CAU. Aquest volum ha representat una disminució del 9% respecte l'any anterior, en que es van rebre 21.718 peticions. D'aquestes, el 78,66% han estat ateses per telèfon i el 21,19% via correu-e, fet que suposa un augment en 2 punts percentuals respecte el volum de peticions rebudes via correu-e l'any anterior, que fou del 19%.

En quant a la tipologia de peticions, el 90,7% de les mateixes han estat consultes i només el 7,43% han estat incidències. Les sol·licituds han representat el 1,41% i les queixes no han arribat a l'1% (0,27%).

En relació amb el nivell de resolució, el 92,32% de les peticions resoltes han estat a primer nivell, el 1,59% a 2n nivell i el 6,09% a 3r nivell. D'aquesta manera, s'ha viscut un increment de més de 6 punts percentuals de les peticions resoltes a primer nivell, que el 2010 representaven el 86%.

De les peticions resoltes, el 46% eren provinents d'administracions públiques, el 49% de ciutadans/ciutadanes i el 4,8% d'empreses. En aquest sentit, s'ha experimentat un creixement del volum relatiu de les peticions provinents d'administracions públiques, que han passat del 39% al 46% del total.

En relació als serveis, els que més peticions han generat han estat l'idCAT (certificat dirigit a la ciutadania), que ha suposat el 47,54% de les peticions i el Servei de Certificació Digital, que ha suposat el 32,67% de les peticions. Dins de l'SCD, destaquen les peticions relacionades amb la Gestió i emissió de certificats digitals que representen el 77,47% del total d'SCD, seguides per les peticions de les Entitats de Registre (idCAT (13,86%), ERT-CAT (6,62%))

Pel que fa referència al temps de resolució de les peticions, la mitjana de resolució de les mateixes és de 5,56 dies.