

# **Informe de retorn de la consulta pública prèvia a l'elaboració d'un projecte de Decret d'Administració Digital**

## 1. Motivació

L'entrada en vigor de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, i de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic ha comportat una nova regulació del procediment administratiu comú i de les bases del règim jurídic de les administracions públiques i del seu sector públic institucional, en la qual s'estableixen noves obligacions a les administracions públiques en relació amb la tramitació digital dels seus procediments així com nous drets i obligacions a la ciutadania pel que fa les seves relacions amb les administracions públiques. Aquest fet fa necessària la reforma de la normativa administrativa vigent a Catalunya per adaptar-la al nou marc regulador estatal i europeu. Des de l'entrada en vigor de la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics, l'Administració de la Generalitat ha prioritzat el desenvolupament de tots els serveis necessaris per a garantir els drets de les persones en l'ús dels mitjans electrònics en les seves relacions amb els òrgans de l'Administració de la Generalitat posant a disposició els serveis i les plataformes necessàries per a tramitació electrònica. Així mateix ha desplegat la normativa necessària pel desplegament d'aquests serveis. Entre aquestes normes, hi figura el Decret 56/2009, de 7 d'abril, per a l'impuls i el desenvolupament dels mitjans electrònics a l'Administració de la Generalitat.

Així mateix, també resulta necessari actualitzar aquesta normativa des de la perspectiva del nou paradigma d'administració digital i donar resposta a les noves necessitats sorgides de l'evolució constant en l'aplicació de les tecnologies de la informació i la comunicació (TIC) als serveis públics. Durant els últims anys s'ha produït una evolució de la societat cap l'anomenada societat digital. En aquest context, i en l'àmbit de les relacions de les persones amb les administracions públiques, cal destacar dos elements que determinen la necessitat d'una reforma normativa, per una banda, l'ús massiu i generalitzat dels mitjans electrònics per part de la ciutadania i l'avenç incessant de la tecnologia que permet una millora constant en els serveis digitals.

En aquesta evolució, es genera un nou concepte d'administració, l'anomenada *administració digital*. Aquesta administració digital significa generar també un valor públic mitjançant l'ús de les TIC.

Per això, a més de la necessària adaptació normativa, també cal establir una nova organització del desplegament de serveis digitals a l'Administració de la Generalitat de

Catalunya, reforçant l'ús de les eines corporatives i el reaprofitament de serveis i plataformes, incorporant nous serveis personalitzats i proactius, amb l'objectiu que la creació d'aquests serveis es realitzi amb el màxima eficiència en termes operatius i pressupostaris. Davant aquest canvi de paradigma, és necessari regular un dels elements fonamentals d'aquesta innovació basada en la dada. La dada es configura com un actiu de gran valor tant a nivell operatiu com per a la creació de valor en els serveis públics.

D'altra banda, un dels eixos fonamentals de la transformació digital de l'administració són els recursos humans. En aquest sentit, cal capacitar als empleats públics per tal que disposin de les competències necessàries per fer servir les eines i les plataformes de tramitació electrònica, amb l'objectiu que el desenvolupament de les seves funcions es realitzi d'acord amb les necessitats del nou paradigma d'administració digital.

Per últim, la iniciativa pretén millorar la prestació dels serveis públics mitjançant l'ús de noves tecnologies i serveis que facin que l'accés de la ciutadania a l'administració sigui una experiència fàcil i còmoda.

Per tant, els problemes que es pretenen solucionar amb la iniciativa són els següents:

- La manca d'adaptació de diverses normes reglamentàries al nou paradigma d'administració digital que estableixen les Lleis 39 i 40/2015. En aquest sentit, algunes qüestions rellevants com ara els requisits per efectuar notificacions o la previsió de l'ús potestatiu dels mitjans electrònics per part de les administracions públiques no s'adiuen amb la regulació del procediment administratiu comú i les bases del règim jurídic del sector públic.
- La manca d'una estructura organitzativa i uns recursos humans dins de l'Administració de la Generalitat que puguin donar resposta a les necessitats de la transformació digital.
- Una prestació de serveis a les persones millorable per la manca d'adaptació dels serveis digitals a les noves tecnologies, com és el cas, per exemple, de l'accés del ciutadà a l'expedient electrònic o de la millora necessària en les eines d'identificació i signatura electrònica que facilitin l'accés de les persones als tràmits o serveis a l'Administració de la Generalitat.

Per tot això, els principals objectius que pretén assolir la iniciativa són els següents:

- Donar un nou impuls a la transformació digital de l'Administració de la Generalitat de Catalunya.

- Adaptar l'actual normativa reglamentària sobre tramitació administrativa a les previsions de les Lleis 39 i 40/2015.
- Disposar d'una estructura organitzativa capaç d'impulsar i liderar la transformació digital.
- Promoure l'ús de les eines i plataformes corporatives.
- Promoure la normalització, l'estandardització, disseny i millora de tots els elements i procediments que s'han de definir per als serveis i plataformes existents.
- Promoure l'estandardització dels serveis i dels processos per evitar la dispersió i la dependència de desenvolupaments externs.
- Millorar la prestació dels serveis públics a la ciutadania mitjançant l'ús de noves tecnologies.
- Garantir l'efectiva capacitat digital dels empleats públics.
- Gestionar de forma eficaç i eficient les eines i plataformes corporatives.
- Aconseguir un marc jurídic flexible que permeti l'evolució dels serveis digitals en paral·lel a l'evolució de les TIC.

Atesa les necessitats del context actual, la problemàtica que s'ha d'abordar i els objectius que es volen assumir, s'ha optat –d'entre les alternatives previstes– derogar la normativa reglamentària vigent i regular novament l'ordenació, l'impuls i el desenvolupament dels serveis a les persones per mitjans electrònics per què d'aquesta forma es permetrà:

- Establir una estructura de governança operativa i funcional que garanteixi una única direcció estratègica i de coordinació de tots els àmbits transversal responsables de l'administració digital.
- Regular els serveis i les plataformes necessaris per dur a terme la tramitació digital del procediment administratiu a l'Administració de la Generalitat.
- Disposar d'una normativa coherent que preveu una tramitació digital íntegra.
- Establir a la norma les eines, plataformes i serveis que han de permetre l'exercici dels drets i el compliment de les obligacions de la ciutadania en relació amb l'administració digital.
- Determinar quin és el marc jurídic per garantir la ciberseguretat i la seguretat de la informació.

La consulta pública prèvia al Projecte de Decret d'Administració Digital es va iniciar a través del portal Participa de la Generalitat de Catalunya el dia 27 de desembre de 2018 i va finalitzar el dia 27 de gener de 2019. Durant aquest període, se n'ha fet difusió a través de diversos mitjans per tal d'incentivar la participació i el debat en relació amb aquesta temàtica entre tots els col·lectius implicats.

## 2. Valoració dels comentaris

### 2.1 Valoració quantitativa dels comentaris

Durant aquest període, el nombre d'aportacions fetes per la ciutadania al portal Participa ha estat de 8 i 2 comentaris a aquestes, per part de 3 persones i 3 entitats (Col·legi d'Enginyers Graduats i Enginyers tècnics i industrials de Barcelona, Associació d'Arxivers-Gestors de Documents de Catalunya i BBParticipa).

En termes generals, totes les aportacions rebudes inclouen reflexions, propostes i idees que poden resultar útils per enriquir i millorar, des d'un primer moment, la reforma legal que s'emprèn. Agraïm a totes les persones les aportacions que han realitzat a la proposta.

### 2.2 Valoració qualitativa dels comentaris

Sobre el contingut de les propostes, a continuació es respon a les aportacions i s'exposa la incidència de les mateixes en la redacció del text.

#### **Aportació 1. Dret a NO aportar documents.**

**Aportació:** *Incidir més en l'obligació de les administracions a no requerir documents originals i en paper. Que s'estableixi que la norma general obligatòriament sigui no demanar cap document. I per garantir el compliment d'aquesta obligació, establir que en cas de que es requereixi la presentació de documents, originals o no, que sigui amb una verificació al final del procediment i que hagi d'estar justificat per l'administració que ho requereix, per exemple, que fos necessari establir-ho reglamentàriament.*

### **Comentaris:**

- 1. Crec que avui en dia estem de ple entrant en la era digital, i per tant tot ha de ser com més digital millor, evitant al màxim la tediosa paperassa, ja que disposem de dispositius que permeten portar tots els e-documentos i verificar aquests amb un simple clic.*
- 2. Exacte, el problema principal el tenim en la normativa específica aplicable al procediment que no està adaptada, amb la qual cosa es continua demanant la mateixa documentació i originals. És el cas de les subvencions, de l'empadronament, dels processos selectius, etc.*

**Valoració:** La Llei 39/2015, de procediment administratiu comú de les administracions públiques, ja estableix amb caràcter bàsic i general el dret de la ciutadania i de les persones interessades a no aportar la documentació que hagi estat elaborada o que disposi qualsevol administració. En aquest sentit, d'acord amb la previsió legal, el projecte de Decret, establirà els següents continguts:

- Reforç de les estructures tecnològiques que permetin l'intercanvi de dades i documents i la interoperabilitat dels sistemes d'informació.
- L'impuls del model de les dades de l'Administració de la Generalitat, com a eina estructural que garanteixi l'efectiu intercanvi de totes les dades que disposen els diversos òrgans d'aquesta Administració.
- Determinació que, amb caràcter general, no es requereixi el consentiment en la consulta de les dades quan l'interessat iniciï un procediment.

### **Aportació 2. La Gestió Documental com a eina de millora i eficiència**

**Aportació:** *Els professionals de l'arxivística fa molts anys que treballem en la transformació i impuls de l'Administració electrònica. Pensem que la nostra experiència i coneixements tècnics en matèria de gestió de la informació amb la gestió documental com a metodologia pot aportar aquesta normalització, estandardització, redisseny i millora dels serveis i procediments. És per això que proposem una sèrie de propostes*

*tecnològiques, organitzatives i funcionals centrades en millorar el back office de l'Administració.*

**Valoració:** es preveu que un dels capítols del Projecte de Decret d'Administració Digital desenvolupi la gestió documental i arxivística de l'Administració Digital. En aquest sentit, el projecte haurà de recollir:

- Ampliar la nova dimensió de la gestió documental en l'Administració digital incorporant nous elements i actius digitals en l'àmbit d'aquesta gestió. Aquest punt es farà en coordinació amb l'òrgan competent amb matèria de gestió documental i arxiu.
- L'obligació del compliment dels instruments per a la gestió documental i arxiu establertes per òrgan competent.
- L'ús de sistemes d'informació corporatius per a la gestió documental i l'arxiu de la informació com a fórmula per garantir el compliment dels requeriments en aquest àmbit.

### **Aportació 3. Tramitació automatitzada**

**Aportació:** *Quan sigui possible optar per la tramitació automatitzada com a primera opció. Definir un full de ruta comú per l'aplicació de l'automatització a les diferents administracions al llarg del temps, marcant els tràmits obligatoris a realitzar de manera automatitzada.*

**Valoració:** L'impuls de la tramitació automatitzada és un dels principis que regiran el desenvolupament d'aquest projecte normatiu. En aquest sentit, tant l'automatització com la proactivitat en la prestació dels serveis públics, seran elements clau en el desplegament de l'administració digital, considerant aquests principis la pedra angular que ha de permetre que la prestació dels serveis es porti amb la major eficàcia i eficiència i minimitzant les càrregues de gestió en la ciutadania.

En aquest sentit, es proposarà:

- l'establiment del model de gestió de la dada i la disposició dels serveis amb tecnologies avançades que permeti millorar l'automatització en la prestació dels serveis.
- Impulsar, quan els serveis digitals ho permetin, la signatura de les actuacions administratives automatitzades regulant l'establiment dels instruments necessaris per a l'aprovació d'aquests mecanismes.

#### **Aportació 4. Actualització processos selectius coneixements e-Administració**

**Aportació:** *Incorporar en els processos selectius una prova de coneixements mínims sobre administració electrònica, com per exemple, coneixements sobre signatura digital, seu electrònica, dades obertes, transparència, protecció de dades... Si volem transformar l'administració en una administració digital no pot ser que s'incorpori nou personal a qui li siguin totalment desconeguts aquests conceptes.*

**Valoració:** Es preveu que un dels capítols d'aquest projecte legislatiu, estableixi les mesures necessàries davant l'impacte del desplegament de l'Administració Digital en el desenvolupament de les tasques dels empleats públics. En aquest sentit, s'aprovarà un Pla que permeti portar a terme la necessària capacitat del empleat públic, el suport en la gestió del canvi en el desenvolupament de la funció pública i la creació de nous perfils professionals que donin resposta a les noves funcions i activitats que han de donar suport al desplegament de l'Administració Digital.

#### **Aportació 5. Col·legis Professionals i la transformació digital**

**Aportació:** *Es proposa que el Decret per a la Transformació Digital de l'Administració de la Generalitat, reconegui que els Col·legis Professionals, com a corporacions de Dret Públic, puguin accedir a tots els serveis de l'AOC en tot allò referent a les seves potestats administratives.*



**Valoració:** El projecte de Decret haurà de portar a terme el desplegament organitzatiu del procediment administratiu en l'àmbit de l'Administració Digital però no tindrà competència per regular la naturalesa jurídica dels Col·legis Professionals.

#### **Aportació 6. Administració digital lliura, segura i oberta**

**Aportació:** *Conceptes arrelats a l'eficàcia, seguretat, adaptabilitat... depenen inexcusablement del fet que el codi font sigui en format obert, lliure i generat des del govern de la Generalitat. Simultàniament, aquells ajuntaments que disposin de major capacitat o voluntat, podran generar mòduls que s'acoblin al programari general elaborat i posat a disposició de totes les administracions de Catalunya. Els límits de l'elaboració de nou programari seran limitats a l'administració o la seva supervisió.*

**Valoració:** La seguretat de la informació i la previsió de l'ús de les dades de l'Administració Digital des de la perspectiva de dades obertes, seran aspectes que efectivament desenvolupa aquest projecte normatiu. En aquest sentit, s'haurà de preveure l'aprovació d'un instrument organitzatiu de ciberseguretat que permeti que la prestació de serveis públics de qualsevol organismes de l'Administració de la Generalitat es presti de conformitat amb les normes de ciberseguretat i seguretat de la informació, així com el compliment de la normativa relativa a la protecció de dades.

#### **Aportació 7. Creació Oficina Transformació Digital**

**Aportació:** *Creació d'un servei independent i multifuncional per tirar endavant els reptes creats per l'administració electrònica i tenint com a objectiu la innovació contínua a les administracions públiques.*

**Valoració:** El projecte de Decret, ha de preveure una estructura de governança que estableix la creació d'un òrgan transversal estratègic i executiu, que lideri el desplegament de l'Administració Digital. Aquest òrgan permetrà l'efectiva coordinació de totes les unitats competents en el desenvolupament de serveis digitals amb funcions operatives que permetran que aquests serveis es despleguin amb criteris

transversals i sota els principis que estableixi el projecte de Decret, sent necessari que un d'ells sigui la constant innovació en el desplegament dels serveis públics.

## **Aportació 8. Desenvolupar el marc d'arquitectura empresarial de Catalunya**

**Aportació:** *Desenvolupar el marc d'Arquitectura Empresarial com un enfocament integral i holístic per a un millor servei dels ciutadans i la Transformació Digital al Govern i al sector públic. L'Arquitectura Empresarial, com a element clau i facilitador dels estàndards, el diàleg entre negoci, tecnologia, i ciutadans/empresa. Basant-se en estàndards de models reconeguts, com TOGAF, llenguatge estàndard, com Archimate, i emprant eines obertes com ArchiTool, facilitarà la governança i la presa de decisions.*

**Valoració:** Com s'ha considerat a la valoració de l'aportació 1, el projecte normatiu ha de preveure l'aprovació del model de governança de les dades de l'Administració de la Generalitat, com a eina estructural que garanteixi l'efectiu intercanvi de totes les dades que disposen els diversos òrgans d'aquesta Administració. Així mateix, aquest model haurà de preveure -entre altres aspectes- l'aprovació d'un protocol de gestió de la dada que reguli els següents aspectes:

- a) Rols i responsabilitats de les persones i organismes que intervenen en el model de gestió de la dada
- b) Qualitat de la dada
- c) Cicle de vida i seguretat de la dada
- d) Arquitectura de la dada
- e) Condicions d'ús de la dada
- f) Metadades
- g) Catàleg de dades
- h) Analítica de dades
- i) Certificació de dada
- j) Sistemes d'avaluació i seguiment del model de dades

## **Aportació 9. Dimensionament adequat personal informàtic per dur a terme la transformació digital**

**Aportació:** *El paper de la informàtica en el conjunt de les AAPP ha canviat substancialment en els darrers anys, passant a tenir un paper cabdal en la transformació digital de les AAPP. Molta normativa ha suposat un increment de feina a realitzar pel personal informàtic, que no s'ha vist reflectit en l'increment de les plantilles. Això ha afectat de retruc a la resta de personal, al no oferir-los els serveis i el suport adequat perquè puguin realitzar les seves tasques d'acord amb les noves normatives.*

**Valoració:** En efecte, és rellevant el paper important del personal informàtic en la transformació digital. En aquest sentit, el projecte ha de preveure l'aprovació d'un pla de capacitació que necessàriament haurà de preveure nous perfils professionals de les plantilles així com la capacitació necessària del personal per fer front a aquesta transformació.

#### **Aportació 10. Coordinar tots els òrgans que treballen per posar en marxa l'administració electrònica**

**Aportació:** *Fusionar sota un mateix paraigua corporatiu tots els òrgans que treballen actualment per a oferir serveis digitals a la Generalitat (Oficina de Processos i Administració Electrònica, Oficina de Gestió Empresarial, CTTI, Subdirecció d'Arxius del Departament de Cultura, Direcció General d'Atenció Ciutadana) perquè treballin de forma coordinada i per oferir criteris i solucions úniques als reptes digitals. Per tenir el front office del ciutadà ordenat primer cal tenir un back office robust.*

**Valoració:** Com s'ha considerat a l'aportació 7, el projecte de Decret, ha de preveure una estructura de governança que estableix la creació d'un òrgan transversal estratègic i executiu, que lideri el desplegament de l'Administració Digital. Aquest òrgan estarà integrat pels òrgans amb competències transversals en l'àmbit de l'administració digital o altres òrgans i organismes que eventualment siguin necessaris per desplegar l'administració digital. Així mateix haurà de permetre l'efectiva coordinació del totes les unitats competents en el desenvolupament de serveis digitals sota l'empareda de criteris transversals.

### 3. Conclusions

Es valoren molt positivament totes les aportacions que s'han fet en aquesta consulta pública i que han enriquit el procediment de redacció del projecte de Decret d'Administració digital. S'ha observat un gran interès en reforçar i garantir el dret de les persones a no aportar documents que ja estiguin en poder de l'Administració o que hagin elaborat qualsevol altra administració.

També se li dona especial importància a qüestions relatives a la simplificació com la tramitació automatitzada i a la necessitat de capacitació dels empleats públics com a part important del canvi cultural que es necessita per fer front a la transformació digital de l'administració en exigir-ne en els processos selectius que els aspirants tinguin coneixements en administració electrònica.

#### **Esther Peña de las Heras**

Cap de l'Oficina d'Innovació i Administració Digital  
Direcció general d'Administració Digital  
Secretaria General d'Administració i Funció Pública