

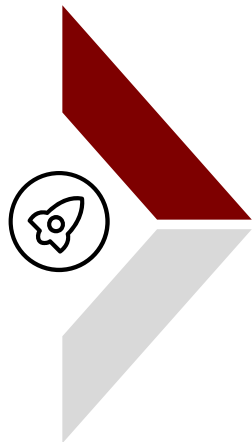
Jornada SOCINFO digital

Transformació digital de l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic

8 de febrer de 2024

Transformació digital de la Generalitat de Catalunya

Objectius estratègics



Impulsar la millora dels serveis públics a través de la transformació digital, satisfent les expectatives dels ciutadans.



Millorar l'eficiència interna de l'administració, reduint terminis i costos a partir de la transformació digital dels processos i la capacitat dels empleats.



Assentar les bases cap a un Model d'administració digital de país a través de la implantació dels canvis normatius i organitzatius necessaris.

Context



Pla de Govern XIV legislatura

impulsa el canvi en la relació entre administració i ciutadania, modernitzant l'Administració com un servei públic, àgil i pròxim. El **Pla corporatiu de transformació digital i simplificació administrativa de la Generalitat i del SPI** és una de les mesures del PdG (728).



Decret 76/2020, d'administració digital

estableix el model i l'estratègia de l'Administració digital de la Generalitat de Catalunya, l'article 9 regula l'elaboració dels **plans de desplegament de l'Administració digital** tants dels departaments com de les entitats del sector públic de l'Administració de la Generalitat.



Òrgans governança d'AD

- Consell Estratègic d'Administració Digital (**CeAD**)
 - Comissió Tècnica del CeAD
- Comissió de Desplegament de l'AD
 - Comitè d'Ètica de les Dades



Fons Next Generation

67 M € de finançament dels fons Next Generation per a projectes de transformació digital que han d'impulsar el desplegament de l'Administració digital.

57 M € provenen del MRR, amb la fita de **finalització dels projectes, abans del 30 de juny del 2026.**

Pla corporatiu de transformació digital

Pla corporatiu de transformació digital

Missió: Impulsar la transformació digital de la Generalitat de Catalunya, a partir d'una estratègia comuna i unes directrius corporatives que permetin desplegar el Model d'Administració Digital a tots els departaments i el seu sector públic institucional.



Definir l'estratègia de la Generalitat amb una visió única sobre els objectius i les línies d'acció a entomar en aquests 4 anys (2023-2026).



Identificar i prioritzar els principals projectes i accions a realitzar per part de l'Administració de la Generalitat per tal d'assolir els objectius fixats a l'estratègia.



Dissenyar un model de governança que permeti fer seguiment i avaluar els resultats del Pla d'acció, incloent una eina de gestió.

Pla corporatiu de transformació digital

Àmbits estratègics

Processos

Transformar els serveis i processos per fer-los més accessibles i entenedors

Dades

Desplegar el Model corporatiu de govern de les dades i l'ús de tècniques analítiques que permeten prendre millors decisions i prestar millors serveis al ciutadà

Relació amb la ciutadania

Millorar l'experiència de la ciutadania amb l'Administració

Tecnologia

Ampliar el catàleg de solucions corporatives digitals i generar economies d'escala

Capacitació digital

Millorar les capacitats digitals dels empleats de la Generalitat per tal de poder prestar uns serveis públics de qualitat

Processos

Desplegament de l'Estratègia

El propòsit de l'Administració és oferir serveis públics digitals simples, segurs i accessibles, que s'adaptin de manera personalitzada a les circumstàncies de cada ciutadà i siguin homogenis entre tots els departaments i ens de l'Administració Pública.

Interoperabilitat

Dotació d'infraestructures i serveis que garanteixin la compartició de dades i documents, eliminant la necessitat que la ciutadania faciliti informació que ja tenim (Once-Only).

Gestió documental

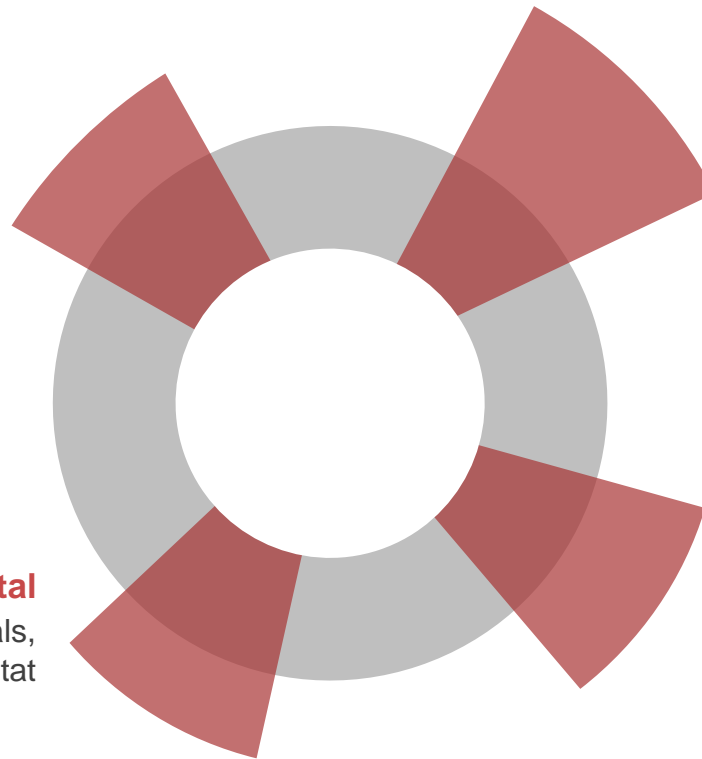
Gestió de tot el cicle de vida dels actius digitals, eviti duplicitats i faciliti la seva interoperabilitat

Redisseny de serveis

Redefinició dels processos, maximitzant la proactivitat, la tramitació unificada i l'accés al servei de manera àgil i segura des de qualsevol dispositiu.

Eficienciar els processos interns

Evolució de les solucions corporatives: gestors d'expedients, automatització de processos, configuració de tràmits, etc.



Dades

Desplegament de l'Estratègia

Les dades són un actiu estratègic fonamental per a la millora dels serveis a la ciutadania. En aquest sentit, estem avançant cap a una estratègia de govern que contempli totes les activitats entorn de la dada perquè aquesta sigui accessible, segura, consistent, de qualitat i reutilitzable.

Dades obertes

Maximitzar l'obertura de dades de la Generalitat per facilitant la seva comprensió i impulsant la reutilització de la informació pública per a la generació de nous productes, serveis i crear valor econòmic.

Dada única i comuna

Obtenir una visió única i de confiança de les dades mestres de l'organització, lliure d'errors i inconsistències, que permeti que qualsevol canvi en les dades del ciutadà s'apliqui d'immediat a tots els sistemes d'informació.

Intercanvi de dades

Estandarditzant i fent ús de taxonomies comunes per facilitar l'intercanvi de dades entre organismes de la Generalitat i altres administracions.

Model de govern de la dada corporatiu

Desplegament d'un model de govern que contempli totes les activitats entorn de la dada perquè aquesta sigui accessible, segura, consistent, de qualitat i reutilitzable.

Catàleg corporatiu de dades

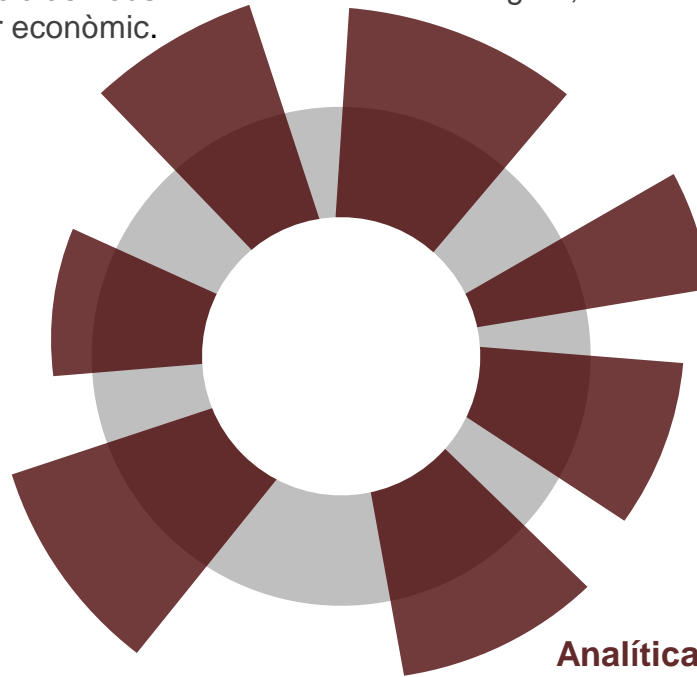
Inventariar totes les dades de l'organització i facilitar el seva compartició i intercanvi, tot assegurant la privacitat i seguretat de les dades personals i sensibles de l'Administració.

Us ètic de les dades

Garantir que el desplegament d'usos avançats de les dades es realitza de forma equitativa i responsable a través d'iniciatives com el Comitè Ètic de les dades.

Analítica avançada

Utilitzar mètodes analítics a gran escala per millorar la presa de decisions i la prestació de serveis.



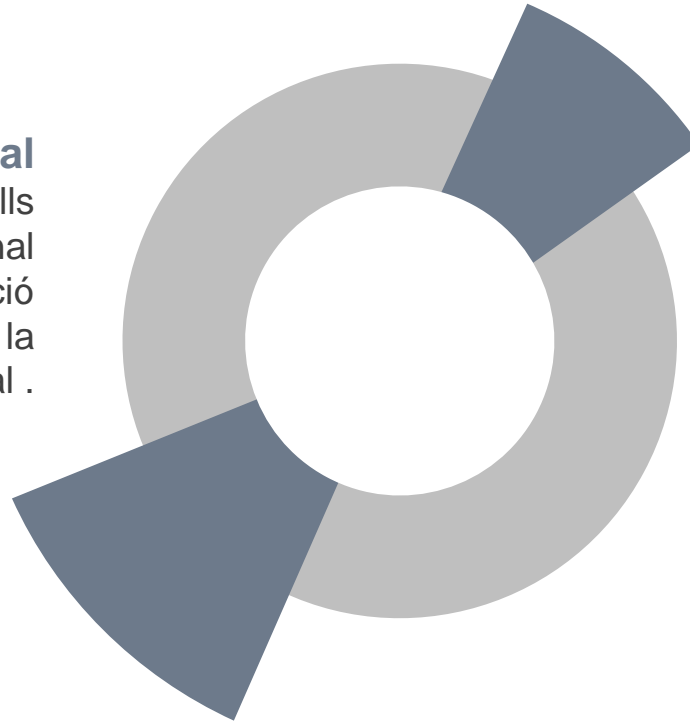
Capacitació digital

Desplegament de l'Estratègia

La força dels canvis culturals i organitzatius resideix en les persones que formen part de l'organització. Les persones són el motor del canvi i necessitem capacitar-les per a que ens acompanyin en aquesta transformació digital.

Pla de capacitació digital

Capacitar als empleats públics en diferents nivells i diferents perfils (personal tècnic, personal directiu, alts càrrecs) i impulsar la definició de nous perfils professionals adequats per a la transformació digital .



Intranets corporatives

Evolució de la plataforma d'intranets departamentals amb noves funcionalitats que impulsi la col·laboració i la gestió del coneixement de les persones

Tecnologia

Desplegament de l'Estratègia

La tecnologia és un component essencial en la transformació digital, ja que exerceix un paper fonamental en la facilitació de la innovació, en l'optimització de serveis i en la millora de l'eficiència operativa.

Incorporació de tecnologies emergents

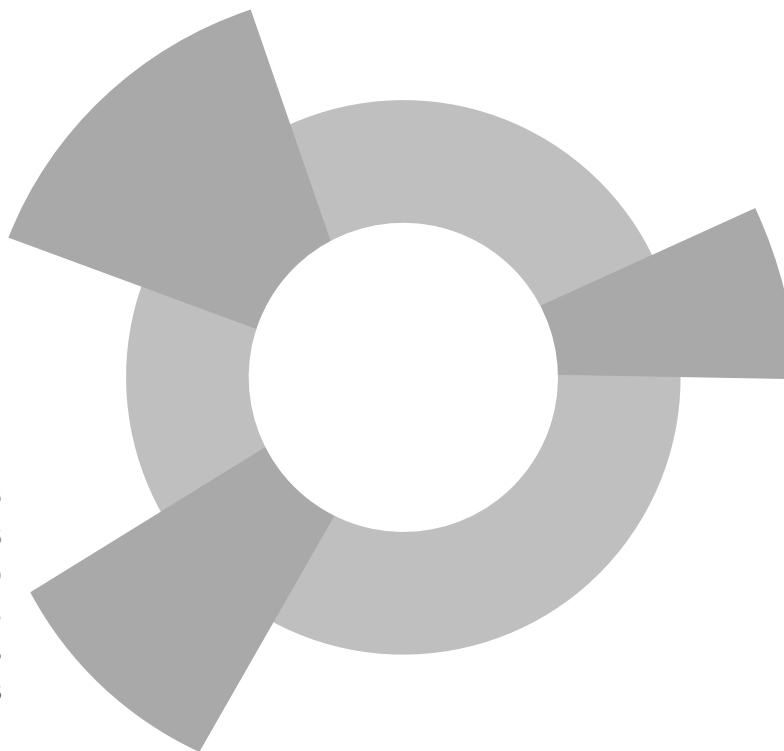
Aprofitar el potencial de les noves tecnologies i incorporar-les als models i sistemes de l'Administració per garantir l'evolució i millora contínua dels seus serveis.

Automatització de les tasques manuals i repetitives

Implementació d'automatismes en sistemes de gestió que permetin l'alliberació dels empleats públics de les tasques més mecàniques i repetitives per derivar-los cap a feines de més valor afegit.

Millora de les solucions corporatives

Vèncer l'obsolescència tecnològica de les actuals eines i impulsar la creació i compartició de noves solucions corporatives que permetin aprofitar les economies d'escala i incrementar l'eficiència i l'agilitat dels serveis públics



Relació amb la ciutadania

Desplegament de l'Estratègia

Una de les claus del nou model d'Administració és la manera d'apropar-se a la ciutadania per millorar i facilitar la seva relació amb l'Administració Pública, posant les seves necessitats al centre del disseny, implementació i prestació dels serveis digitals

Alfabetització i inclusió digital

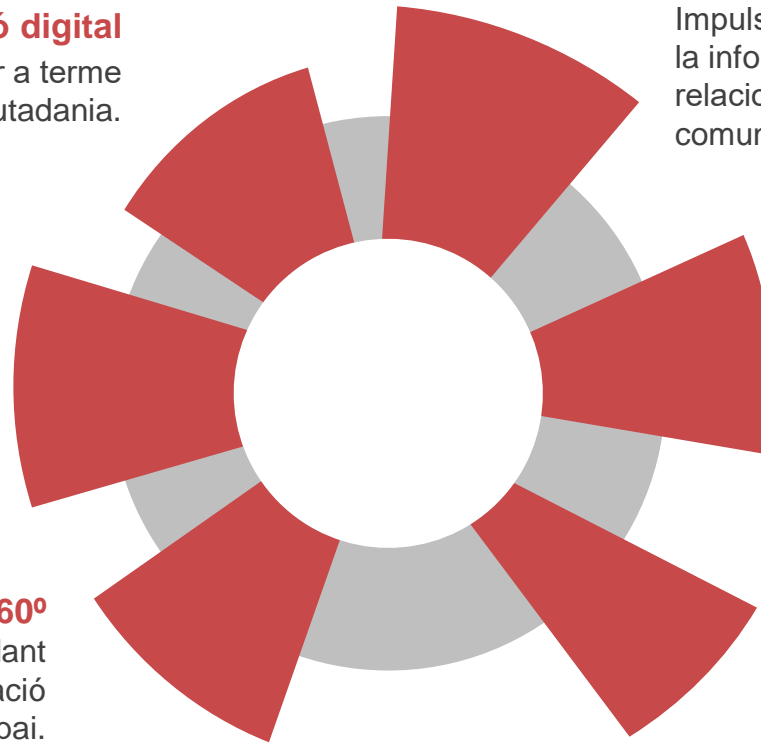
Garantir l'accés universal a Internet i dur a terme accions per capacitar digitalment a la ciutadania.

Comunicació clara

Promoure la utilització d'un llenguatge 'ciudadà' en totes les informacions i comunicacions que adreçem a la ciutadania (webs, tràmits, respostes a consultes, normativa..)

Visió global i 360º

Disposar d'una visió completa del ciutadà consolidant tota la informació referent a la relació de la seva persona amb l'administració en un sol espai.



Espai de relació únic

Impuls d'un entorn únic on la ciutadania tingui la informació completa al respecte de les seves relacions amb l'Administració (tràmits, comunicacions, dades).

Acompanyament a la ciutadania

Construcció d'un Model d'Atenció Integral centrat en la persona: Oficines d'atenció presencial integrades, omnicanalitat, videoatenció, tramitació atesa, assistents virtuals.

Escolta activa

Model de relació bilateral amb el ciutadà que permeti la participació ciutadana per qualsevol canal, entorns de testeig i analítica avançada mitjançant iniciatives com els 'Espais d'experiència ciutadana'



**Generalitat
de Catalunya**

Núria Espuny Salvadó
Direcció General d'Administració Digital
Departament de la Presidència

Finançat per



Unió Europea
Fons Europeu
Next Generation



GOBIERNO
DE ESPAÑA



**Plan de Recuperación,
Transformación
y Resiliencia**



Next Generation
Catalunya



**Generalitat
de Catalunya**