



Taula d'entitats
del Tercer Sector Social
de Catalunya

m4social

INFORME
SOBRE LA DIGITALITZACIÓ
I LA SIMPLIFICACIÓ DELS
PROCESSOS ADMINISTRATIUS
DE FINANÇAMENT
PÚBLIC

CREDITS

Estudi impulsat per:

Taula d'entitats del Tercer Sector Social de Catalunya

Coordinació:

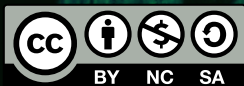
Roger Civit
Anna Albareda
Adrià Cuenca

Realització:

Fundació Ferrer i Guàrdia
Lluís Bages
Hungria Panadero

Disseny: Toni Sánchez Poy

Llicència: CC BY-NC-SA 4.0



Barcelona, Novembre 2022

ÍNDEX

- 1** Introducció p.4
- 2** Marc conceptual p.8
- 3** Anàlisi d'experiències innovadores p.15
- 4** Anàlisi dels formularis de tramitació de subvencions p.22
- 5** Propostes p.34
- 6** Síntesi p.37
- 7** Marc legal p.47
- 8** Bibliografia p.49
- 9** Annexos p.51
 - 9.1** Llistat d'indicadors per dimensions p.52
 - 9.2** Resultat de l'anàlisi de les convocatòries p.54
 - 9.3** Resum dels grups de discussió i entrevistes realitzades p.60



INTRODUCCIÓ

En l'actualitat podem observar com la digitalització de les administracions suposa una oportunitat per construir una administració més eficient, però, al mateix temps, es detecten grans reptes com **una duplicitat de processos o una falta d'estandardització entre administracions**. De la mateixa manera, les barreres tècniques d'alguns processos de tramitació poden suposar una dificultat afegida per a les entitats del Tercer Sector que gestionen serveis essencials de persones en situació d'exclusió social.

El projecte '*Digitalització i simplificació dels processos administratius de les convocatòries de finançament públiques*', impulsat per la Taula d'entitats del Tercer Sector Social de Catalunya i executat per la Fundació Ferrer i Guàrdia, té la voluntat **d'aprofundir en els reptes tècnics amb les quals es troben les entitats del Tercer Sector en el procés de presentació de projectes i justificacions de subvencions** de les administracions públiques catalanes.

Així doncs, la intenció del projecte és la de **realitzar una anàlisi dels processos de tramitació de les subvencions de les plataformes telemàtiques de les administracions catalanes** de gestió de subvencions i veure com aquestes afecten a la gestió interna de les entitats **amb la finalitat de desenvolupar diverses propostes** que permetin l'agilització de tràmits de subvencions de les entitats amb les administracions. L'objectiu final del projecte és la **d'homogeneïtzar el procés de presentació de subvencions i justificacions**.

Per tal d'elaborar aquest projecte, primer de tot s'ha realitzat una **revisió de diversa documentació i de la normativa vigent** sobre els diferents criteris que han de complir els formularis de tramitació online. També s'ha fet una **recerca d'experiències innovadores** en aquest àmbit, que poden servir com a exemples de bones pràctiques.

D'aquesta manera, a partir d'una **definició concisa dels criteris que haurien d'acomplir els formularis de tramitació digital s'ha construït una primera proposta d'indicadors**, ordenats dins de diverses dimensions temàtiques, que serveixen com una *checklist* per dur a terme l'anàlisi de les plataformes telemàtiques. Aquest llistat d'indicadors s'ha explicat i compartit tant en diversos grups de discussió amb representants d'entitats del tercer sector, com amb entrevistes a persones expertes, que l'han validat i enriquit amb les seves aportacions.

Una vegada consensuada aquesta *checklist* s'ha procedit a realitzar l'anàlisi de les tres convocatòries següents:

- ▶ Convocatòria ordinària de subvencions per a projectes i activitats a entitats de l'àmbit de polítiques socials 2022 de la **Generalitat de Catalunya** (COSPE)
- ▶ Convocatòria de subvencions de l'**Ajuntament de Barcelona** d'activitats i serveis de districte i de ciutat 2022
- ▶ Convocatòria de subvencions a favor d'entitats sense finalitat de lucre 2021 de la **Diputació de Barcelona**

S'ha considerat analitzar aquestes convocatòries perquè són les que afecten a un percentatge més elevat d'entitats de la Taula d'entitats del Tercer Sector Social de Catalunya i, a més, són representatives dels diferents nivells de l'administració a Catalunya (municipal, supramunicipal i autonòmica).

L'anàlisi s'ha desenvolupat tant amb la comprovació dels indicadors que complien cadascun dels formularis de convocatòria, com amb entrevistes a persones responsables de les administracions competents.

Finalment, a partir dels resultats de l'anàlisi, i tenint present les experiències innovadores identificades, **s'ha elaborat una llista de propostes per avançar cap a un marc comú entre les diferents administracions** que garantiria que les convocatòries de finançament públiques presentin processos més àgils, senzills i adaptats a les persones usuàries.



MARC
CONCEPTUAL



A partir de l'anàlisi documental i legal s'ha considerat convenient estructurar l'estudi en sis dimensions:

-  Personalització i pro activitat
-  Usabilitat i simplificació
-  Omnicanalitat
-  Accessibilitat universal
-  Seguretat
-  Avaluació i assistència

Cadascuna d'aquestes dimensions es defineixen a continuació.



2.1. Personalització i proactivitat

La personalització dels serveis públics consisteix a **adaptar-los a les necessitats específiques de cada persona, canviant la funcionalitat, la interfície, l'accés, el contingut o el distintiu d'un tràmit o servei** per augmentar la seva rellevància personal.

En ocasions, aquesta personalització dels serveis públics pot culminar en la seva prestació proactiva, entesa com la **voluntat d'anticipar la prestació dels serveis a la sol·licitud que pugui fer la persona usuària o interessada** (Cerrillo, Boustá, Caldes & Velasco, 2021). En resum, es tracta de prestar a cada persona el servei que necessita (personalització) quan el necessita (pro activitat) (Espuny, 2021).

El Reial Decret 203/2021, de 30 de març, pel qual s'aprova el Reglament d'actuació i funcionament del sector públic per mitjans electrònics vincula els dos conceptes presentant-los com la **capacitat de les administracions públiques perquè, partint del coneixement adquirit de la persona usuària final del servei, proporcioni serveis preformalitzats i s'anticipi a les seves possibles necessitats.**

De fet, el mateix Reial Decret, en el seu article 2, considera la personalització i la pro activitat com **un dels principis generals que ha de respectar el sector públic en les seves actuacions i relacions electròniques.**

El **Decret 76/2020**, de 4 d'agost, d'Administració digital, també estableix com un dels principis generals de l'Administració digital la pro activitat i personalització en la prestació de serveis públics digitals amb l'objectiu de **situar l'experiència de les persones en el centre del disseny de serveis.**

Per garantir la personalització dels serveis públics és necessari avançar en la **interoperabilitat entre administracions.** Es coneix com a interoperabilitat la **capacitat dels sistemes d'informació i dels procediments als quals aquests donen suport, de compartir dades i possibilitar l'intercanvi d'informació i coneixement entre ells.**

La **Llei 39/2015**, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, estableix que les persones tenen **dret a no aportar aquella informació que ja està en poder d'una administració pública.** D'aquesta manera, es genera la obligació de l'administració d'aconseguir aquesta informació a través de la interoperabilitat.



2.2. Usabilitat i simplificació

La usabilitat es defineix com “l’efectivitat, eficiència i satisfacció amb què les persones usuàries poden assolir objectius específics en entorns determinats” (ISO/IEC 9241). Segons aquest estàndard, la usabilitat fa referència a la **capacitat d’un servei de ser entès, après, utilitzat i ésser atractiu per a la persona usuària**.

Aquest concepte, doncs, ajuda a que la interacció es pugui realitzar de manera **senzilla, ràpida i directa**, i es vincula amb el principi de simplificació, entès com el procediment mitjançant el qual **es redueixen aquells tràmits i actuacions no necessaris per a la finalitat pública perseguida amb l’objectiu de millorar el servei a la ciutadania** (Ordenança-tipus de transparència i administració digital, 2020).

En aquesta direcció, l’article 28 del **Decret 76/2020**, de 4 d’agost, d’Administració digital, dicta com un dels criteris i elements a tenir en compte en el disseny dels serveis digitals el de **reduir interaccions i simplificar tràmits de les persones davant de les administracions**.



2.3. Omnicanalitat

Entenem com a omnicanalitat el **funcionament unificat d'un servei que s'ofereix per diversos canals** (presencial, telefònic, web, etc.), de manera que **en qualsevol moment les persones usuàries poden triar el canal que prefereixin i fer seguiment de les interaccions que hagin fet des dels altres canals**.

Per la qual cosa, **el servei digital s'ha de dissenyar pensant en tots els canals**, no només en el telemàtic, facilitant que la ciutadania pugui canviar de canal o dispositiu quan així ho vulgui. La gestió del servei, doncs, no es pot separar entre els diversos canals sinó que ha de tenir una **visió unificada de les interaccions entre l'Administració i cada persona, independentment del canal** (Guia de serveis digitals, 2020).

L'article 36 del **Decret 76/2020**, de 4 d'agost, d'Administració digital, estableix que l'atenció ciutadana que presta l'Administració **ha de posar a l'abast de la ciutadania l'accés omnicanal**, que comprèn els canals presencial, telefònic i digital, amb l'objectiu de facilitar-los l'exercici dels seus drets i el compliment de les seves obligacions en les relacions amb l'Administració.



2.4. Accessibilitat universal

Segons l'Article 2 del **Reial Decret Legislatiu 1/2013**, de 29 de novembre, pel qual s'aprova el Text Refós de la Llei General de drets de les persones amb discapacitat i de la seva inclusió social, l'accessibilitat universal és “la condició que han de complir els entorns, processos, béns, productes i serveis, així com els objectes o instruments, eines i dispositius, per ser **comprendibles, utilitzables i practicables per totes les persones en condicions de seguretat i comoditat** i de la forma més autònoma i natural possible”.

D'aquesta manera, es diu que un servei és accessible quan està dissenyat i construït perquè els seus continguts estiguin **disponibles per a qualsevol persona, amb independència de les seves capacitats visuals, auditives, cognitives o motrius i independentment de la tecnologia que utilitzen**.

No obstant això, l'accessibilitat universal també beneficia a organitzacions i persones sense discapacitats, ja que **ha de ser flexible per satisfer totes les necessitats, situacions i preferències**. Així doncs, l'accessibilitat universal té l'objectiu d'**ampliar la base de persones usuàries i garantir la igualtat en l'accés** i ús del **servei**.

En el **Reial Decret 1112/2018**, de 7 de setembre, sobre accessibilitat dels llocs web i aplicacions per a dispositius mòbils del sector públic **s'obliga que totes les pàgines web de l'Administració pública o que en depenen siguin accessibles** per a les persones amb discapacitat.

De la mateixa manera, el **Decret 76/2020**, de 4 d'agost, d'Administració digital, fixa com un dels principis generals de l'Administració digital **la inclusivitat, per tal que totes les persones, individualment o col·lectivament, puguin ser partícips del benestar generat per la societat digital**.



2.5. Seguretat

El principi de seguretat té per finalitat garantir que l'ús dels mitjans electrònics en les relacions entre les administracions públiques i la ciutadania **no planteja problemes en relació amb la integritat, disponibilitat o confidencialitat de les dades** (Alguacil, Cerrillo, González & Moro, 2016).

El **Decret 76/2020**, de 4 d'agost, d'Administració digital, entén la seguretat com **els mecanismes que garanteixen que a cada dada només hi accedeixin les persones autoritzades**. En el seu article 34, el Decret estableix que **l'Administració ha de disposar d'un model de ciberseguretat que garanteixi la seguretat dels actius tecnològics i dels serveis digitals**, així com la protecció de les persones usuàries dels sistemes i generar una cultura de la ciberseguretat.

En la mateixa direcció, el **Reial Decret 3/2010**, de 8 de gener, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat a l'àmbit de l'Administració Electrònica, defineix la seguretat com la capacitat de les xarxes o dels sistemes d'informació de **resistir, amb un determinat nivell de confiança, els accidents o accions il·lícites o malintencionades que comprometin la disponibilitat, autenticitat, integritat i confidencialitat de les dades** emmagatzemades o transmeses i dels serveis que aquestes xarxes i sistemes ofereixen o fan accessibles.



2.6. Avaluació i assistència

El disseny dels bons serveis té com a punt central l'empatia, mitjançant la qual es podran identificar les necessitats de les persones usuàries, tant externes com internes. Per aquest motiu, el disseny no es pot basar en suposicions sinó en parlar amb les persones usuàries (Guia de serveis digitals, 2020).

Entenem doncs, que és necessari que l'administració compti amb un canal per **canalitzar el coneixement i l'opinió de la ciutadania cap a l'eficiència de l'activitat administrativa**. Recollint aquestes aportacions i assistint-los en les seves demandes, l'avaluació dels serveis prestats serà basada en l'experiència de les persones usuàries.

L'article 7 del Decret 76/2020, d'Administració digital, explicita que el propi Decret facilita i garanteix la **concurrència de les persones en tot el cicle de disseny, desenvolupament, implantació i avaluació** de qualsevol servei públic.

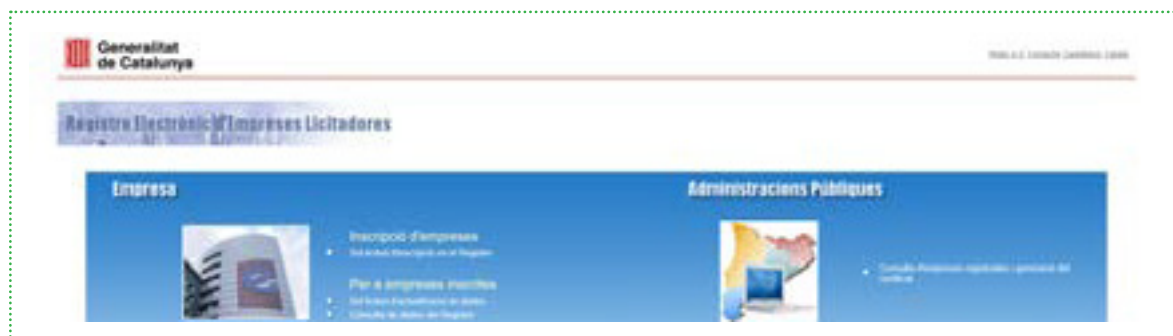
El Decret també estableix com a principis generals els de participació i proximitat, per **fomentar la participació individual i col·lectiva en la valoració del servei**, així com la transparència per exposar, de manera clara i intel·ligible, les dades i informacions que siguin rellevants per **conèixer, entendre, controlar i avaluar la seva acció**. A més, en el text es presta una atenció especial a l'**assistència a la ciutadania**, tot preveient per a això l'habilitació i capacitació contínua dels empleats públics en les tecnologies.

A hand is pointing towards a laptop screen. A large, light blue number '3' is overlaid on the image. The background is a blurred office setting with a laptop and papers.

ANÀLISI D'EXPERIÈNCIES INNOVADORES

Més enllà de l'anàlisi de la documentació i la legislació vigent, també s'ha cregut necessari realitzar una recerca d'experiències innovadores en el camp de la tramitació digital com a exemples de bones pràctiques que es podrien aplicar també en l'àmbit de les subvencions.

3.1. Registre Electrònic d'Empreses Licitadores (RELI)



El Registre Electrònic d'Empreses Licitadores és un Registre administratiu, públic, electrònic, gratuït i de validesa indefinida, que té per objecte la inscripció de les dades i circumstàncies de les empreses que aquestes vulguin incloure relatives a la personalitat jurídica i capacitat d'obrar, les obligacions tributàries, la representació i apoderaments, la solvència econòmica i financera, la solvència tècnica i professional, la classificació empresarial atorgada per la Generalitat de Catalunya, les habilitacions professionals i autoritzacions administratives en funció de l'activitat de l'empresa o les prohibicions de contractar, si fos el cas.

El certificat d'inscripció al RELI és indefinit. Tot i així, les empreses inscrites tenen la responsabilitat d'actualitzar les dades i documents registrats que calgui modificar per haver sofert una variació o pèrdua de vigència, així com donar avís de qualsevol dada errònia que contingui el RELI.

El RELI aporta beneficis i avantatges per a les empreses que volen licitar, així com per als òrgans de contractació, ja que agilitza, facilita i simplifica les actuacions administratives.

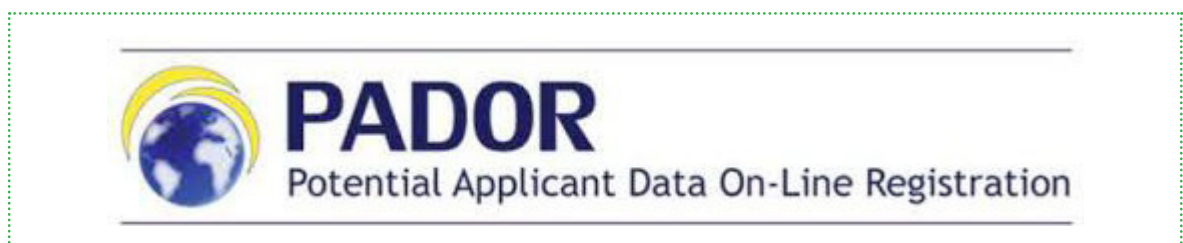
L'objectiu principal del RELI és posar a disposició dels licitadors i de les mesures i òrgans de contractació la possibilitat de tenir ja dipositat i disponible en línia el que podem denominar el "dossier del licitador", entenent per aquest un expedient "tipus" de licitació que permeti a les empreses estar exemptes d'aportar reiteradament la documentació preceptiva acreditativa de la seva personalitat, capacitat i solvència, i així poder centrar la seva atenció en la formulació de la proposició econòmica de la licitació.

En altres paraules, el RELI facilita, d'una banda, a les empreses la concurrència en els procediments d'adjudicació, de manera que puguin substituir els successius lliuraments d'una mateixa documentació en els diferents procediments a què es presentin per un sol acte de dipòsit de l'esmentada documentació en el Registre i, per un altre, a les meses i als òrgans de contractació la gestió de la voluminosa documentació general que, en cada procediment contractual, s'exigeix als licitadors.

Més enllà d'aquest objectiu, el Registre aporta també uns altres avantatges addicionals, especialment com element inicial d'integració dels 3 procediments electrònics en l'àmbit de la contractació pública, esdevenint, en definitiva, la missió del RELI constituir-se en un instrument essencial en l'eliminació dels obstacles i de les barreres tècniques en la introducció de procediments totalment electrònics en l'àmbit de la contractació de les Administracions Públiques de Catalunya.

En aquesta mateixa línia, el RELI contribueix també a aconseguir la necessària interoperabilitat entre els diferents sistemes de les Administracions Públiques i d'aquestes amb els dels licitadors. Justament, en relació amb aquest últim objectiu, cal fer especial referència al fet que el RELI és un sistema obert a qualsevol altra administració o organització pública de Catalunya que decideixi reconèixer-li validesa, i això amb independència de la possibilitat d'establir convenis de reconeixement d'efectes amb altres administracions i Registres d'anàlogues característiques i sistemes d'accés de fora de l'àmbit territorial de Catalunya.

3.2. Potential Applicant Data On-line Registration (PADOR)



La Potential Applicant Data On-Line Registration (PADOR) és una base de dades en línia adreçada als sol·licitants de subvencions al camp de l'ajuda externa de la Unió Europea, en la qual les organitzacions es registren elles mateixes i actualitzen les dades regularment.

Aquestes dades sobre la mateixa organització no estan lligades a cap proposta de projecte i són usades per la Comissió Europa per avaluar els criteris de capacitat operacional i financera així com per comprovar l'elegibilitat de les organitzacions que participen a les convocatòries de propostes. El seu objectiu és facilitar el registre en una base única a les organitzacions i als seus socis que optin a aquest tipus d'ajuts procedents de la Comissió Europea.

El principal element d'innovació que presenta el PADOR és que la persona usuària no cal que presenti les dades de l'organització cada vegada que s'inicia una convocatòria de propostes. D'aquesta manera, s'estalvia temps a l'hora de tramitar el nou formulari.

A més, facilita que es pugui fer un seguiment unificat de totes les convocatòries a les que es participa, sense necessitat d'haver d'entrar en cada un dels tràmits per separat.

3.3. Finestreta Única Empresarial



La Finestreta Única Empresarial (FUE) és un projecte estratègic impulsat per la Generalitat des de 2011, a través de l'Oficina de Gestió Empresarial, amb l'objectiu de propiciar un canvi de model de relació entre empreses i Administració que faciliti l'activitat econòmica, basat en la confiança en l'empresariat. Des de la posada en marxa ha anat incrementant el seu catàleg de tràmits i alhora, ha ampliat els tràmits disponibles en format electrònic.

La FUE és avui dia el punt de referència únic de les persones emprenedores, empresàries i intermediàries en la seva relació amb l'Administració. És l'espai físic o virtual des d'on es poden fer totes les gestions necessàries per desenvolupar la seva activitat, amb independència de l'Administració responsable.

Així doncs, el canal ha estat concebut per ajudar a les persones empresaríes, les professionals i les intermediàries en els seus tràmits i gestions administratives independentment de l'administració que en sigui responsable (ajuntaments, Generalitat o Estat) amb l'objectiu de reduir les càrregues administratives i facilitar l'activitat econòmica.

Aquest plantejament en la relació entre l'Administració i les empreses i la ciutadania té com a principal característica la integració de serveis i tramitació unificada, és a dir, la incorporació de tots els tràmits i serveis que les empreses necessiten per realitzar la seva activitat al llarg de tot el seu cicle de vida, oferint tots els tràmits independentment de l'administració responsable del tràmit.

En aquest sentit, la FUE estandarditza i homogeneïtza les gestions, fomenta la resolució immediata i empra un model col·laboratiu de prestació de serveis en xarxa que preveu acords de col·laboració amb les unitats competents dels tràmits.

3.4. ID Card d'Estònia



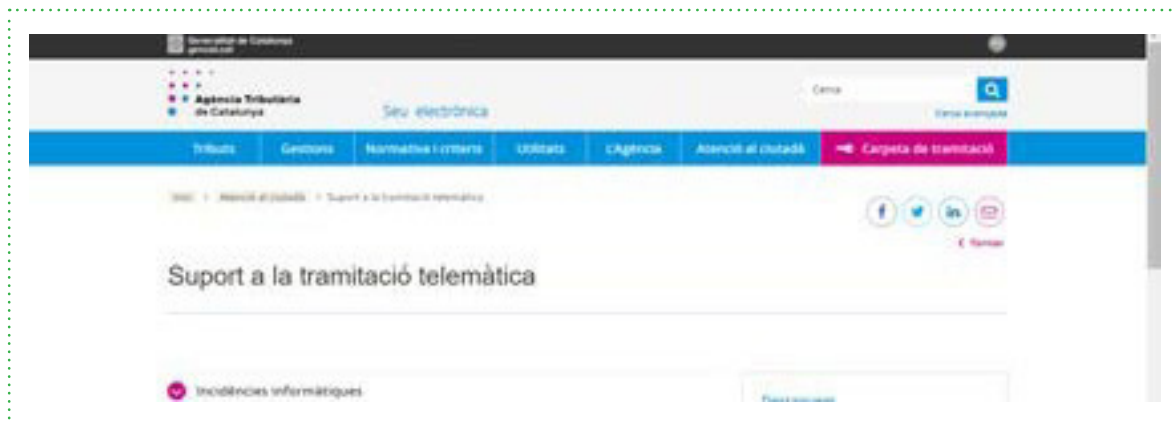
El document d'identificació digital d'Estònia supera enormement la quantitat de dades que té un document d'identitat de qualsevol altre país. La ID Card té com a principal tret diferencial el seu ús electrònic, per la qual cosa les persones la utilitzen per identificar-se digitalment, i és a través de la mateixa que poden tenir accés als serveis del govern electrònic, però també a altres funcions, com ara: la signatura de contractes a través de la signatura digital, registrar una empresa, votar candidatures a càrrecs públics, pagar els impostos, fer declaracions jurades impositives, efectuar operacions bancàries, pagar compres electròniques, presentar denúncies policials, exàmens escolars i, aplicat en l'àmbit de les entitats, demanar subvencions a l'administració.

Es pot introduir la ID Card a l'ordinador mitjançant un adaptador USB. D'aquesta manera s'evita l'ús de documentació física i s'agilitzen els tràmits quotidians. La ID Card posseeix un nombre d'11 dígits que representen el número d'identificació, i a més requereix dos codis PIN per aconseguir accedir a la informació que conté. A part, es compta amb el Mobile-ID, un xip que aconseguix identificar una persona al seu telèfon mòbil perquè cadascú pugui realitzar tots els tràmits des del telèfon sense haver d'utilitzar la ID Card.

Amb la implementació de l'ID Card, s'ha aconseguit que el 99% dels tràmits públics i privats es facin en línia; el mòbil actua com a document d'identitat, mitjà de pagament i eina de signatura de qualsevol document (Confiep, 2019). La ciutadania d'Estònia confia i utilitza les solucions en línia perquè són ràpides, segures i convenients (Accessr, 2020).

Un principi fonamental és que la ciutadania, així com les entitats o empreses que gestionen, han de brindar les seves dades només una vegada, cosa que estalvia temps i assegura que les dades queden allotjades en un sol lloc. Quan el proveïdor d'un servei necessita comprovar la identitat d'una persona usuària, sigui una entitat o una empresa, extreu les dades necessàries del sistema d'ID, però només si la persona usuària n'atorga el permís. Això també val per als serveis públics: l'estat no pot accedir a la informació sense permís o sense que la persona usuària ho sàpiga (Rios-Campos et al, 2021).

3.5. Tramitació per videoconferència - Agència Tributària de Catalunya



La pandèmia de la COVID-19 va provocar la necessitat per part de l'Agència Tributària de Catalunya d'implantar un sistema fàcil i segur de contacte entre la persona contribuent i l'administració en format telemàtic. D'aquesta manera es va crear el recurs 'L'ATC us truca'.

Amb l'objectiu de facilitar a la ciutadania el compliment de les obligacions tributàries i l'exercici dels drets, garantint a tothom (incloent-hi les persones amb dificultats per utilitzar els mitjans electrònics per relacionar-se amb l'Administració) l'accés a la totalitat dels serveis que presta l'Agència, i, alhora, promoure la tramitació electrònica en totes les fases del procediment, amb seguretat jurídica completa, el recurs habilita personal divers per assistir en l'ús dels mitjans electrònics les persones interessades que ho requereixen i establir els procediments d'actuació.

Així, s'adapta a la multicanalitat pel que fa a la tramitació atesa, i permet assistir la ciutadania, a més de presencialment a les oficines de l'Agència, a través del canal telefònic ja existent i d'un nou servei de videotrucada



ANÀLISI DELS FORMULARIS DE TRAMITACIÓ DE SUBVENCIONS

A partir de l'elaboració del marc conceptual per les sis dimensions, s'ha construït una primera proposta de llistat d'indicadors que s'ha comparat en grups de discussió amb entitats del tercer sector i entrevistes amb persones expertes per tal de validar-lo i ampliar-lo amb les aportacions recollides. Així doncs, s'han realitzat les següents accions:

- ▶ Grup de discussió amb el grup de treball de finançament de la Taula d'entitats del Tercer Sector Social de Catalunya
- ▶ Grup de discussió amb representants d'entitats que treballen amb persones amb discapacitat
- ▶ Entrevista amb Agustí Cerrillo, catedràtic de Dret administratiu de la Universitat Oberta de Catalunya
- ▶ Entrevista amb Genís Margarit, enginyer de telecomunicacions expert en ciberseguretat
- ▶ Entrevista grupal a representants del grup de treball encarregat de la redacció de l'Ordenança-tipus en Transparència i administració digital del consorci Localret: Olga Diaz, cap de l'àrea jurídica de Localret; M^{re} Carme Noguer, coordinadora de Planificació Estratègica, Transformació Digital i Govern Obert de l'Ajuntament de Manlleu; i Ascen Moro, cap del Departament de Govern Obert de l'Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat

El llistat final consta de **59 indicadors**, classificats en les sis dimensions, que han servit per realitzar l'anàlisi de tres convocatòries de presentació i justificació de subvencions de les administracions públiques catalanes:

- ▶ Convocatòria ordinària de subvencions per a projectes i activitats a entitats de l'àmbit de polítiques socials 2022 de la **Generalitat de Catalunya** (COSPE)
- ▶ Convocatòria de subvencions de l'**Ajuntament de Barcelona** d'activitats i serveis de districte i de ciutat 2022
- ▶ Convocatòria de subvencions a favor d'entitats sense finalitat de lucre 2021 de la **Diputació de Barcelona**

D'aquesta manera, s'ha comprovat si aquestes tres convocatòries complien cadascun dels indicadors del llistat, una informació que s'ha complementat amb entrevistes a persones referents de cadascuna de les administracions. S'han realitzat les següents entrevistes:

- ▶ Elisabet Parés, Subdirectora de Planificació i Gestió Pressupostària, i Oswald Vega, Cap del Servei de Gestió Econòmica Subdirecció Gene-

ral de Planificació i Gestió Pressupostària, del **Departament de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya**

- ▶ Ester Peña, Subdirectora general d'Atenció Ciutadana, Direcció General de Serveis Digitals i Experiència Ciutadana del **Departament de Polítiques Digitals de la Generalitat de Catalunya**
- ▶ Lluís Torrens, Direcció d'Innovació Social de l'Àrea de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI de l'**Ajuntament de Barcelona**
- ▶ Francesc Hernandez, cap del servei de suport als Serveis Socials bàsics, i Miguel Ángel Manzano, cap de la secció de suport al Desenvolupament i a la Innovació dels Serveis Socials bàsics, de la **Diputació de Barcelona**

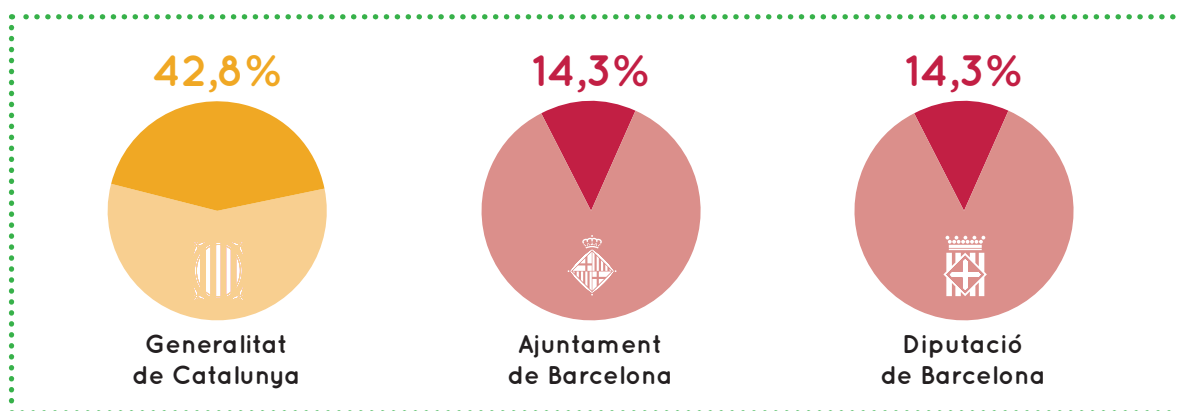
A continuació, es presenten ordenats per dimensions, el llistat final d'indicadors i els resultats de l'anàlisi de les tres convocatòries. Per a cada dimensió s'inclou el percentatge de compliment dels indicadors corresponents en cadascuna de les convocatòries analitzades, marcat amb una escala de colors, on el **verd** indica que s'acompleixen més del 66% dels indicadors; el **taronja**, entre el 33% i el 66%; i el **vermell**, menys del 33%.

4.1. Personalització i pro activitat

Indicadors

- ▶ Es notifica a les persones usuàries l'inici del període de tramitació del servei a través d'un sistema de subscripció d'alertes
- ▶ Es realitzen propostes de tramitació de forma proactiva
- ▶ S'emplena la informació del tràmit sobre la persona usuària ja disponible per l'administració
- ▶ Es realitzen propostes de serveis complementaris en funció de les característiques de la persona usuària
- ▶ Tots els camps que s'han d'emplenar s'ajusten a les característiques de la persona usuària
- ▶ Els formularis són dinàmics
- ▶ No es demanen dades que poden ser interoperables entre administracions

Resultat de l'anàlisi:



La COSPE de la Generalitat de Catalunya és la convocatòria que més indicadors aconsegueix (42,8%), mentre que els formularis de l'Ajuntament de Barcelona i la Diputació de Barcelona es queden lluny d'aquesta xifra, només assolint un dels set indicadors de la dimensió (el que fa referència a que els camps que s'han d'emplenar s'ajusten a les característiques de la persona usuària).

Cap dels tres formularis analitzats realitzen preomplerts amb aquelles dades de les quals l'administració ja disposa i la persona usuària sempre es troba amb la sol·licitud en blanc quan l'inicia. Ara bé, des de la Generalitat de Catalunya s'explica que la personalització dels formularis és una línia de treball que s'ha començat a implementar en alguns processos de presentació de sol·licituds en concret, com en el cas de les beques EQUITAT, i que es preveu que es vagi estenent al conjunt de convocatòries que s'obren des de l'administració.

Pel que fa a la pro activitat, només la COSPE de la Generalitat realitza una comunicació per correu electrònic, de forma anticipada, per avisar a totes aquelles entitats identificades com a possibles interessades de l'obertura del procés de subvenció. Des de l'Ajuntament de Barcelona i la Diputació de Barcelona no es duen a terme notificacions d'avís quan s'obren les convocatòries i aquesta informació es pot trobar només a través dels canals de comunicació oficials de les institucions.

Malgrat no formar part del propi procediment del procés de subvenció per a entitats sense finalitat de lucre de la Diputació de Barcelona, convé destacar que des de la pròpia Diputació es gestiona l'eina CIDO (Cercador d'Informació i Documentació Oficials), que permet activar un sistema d'alertes quan apareixen noves convocatòries de subvencions que poden ser de l'interès de l'entitat i que suposa una bona pràctica de pro activitat de l'administració.

Per últim, cal assenyalar que, tot i que la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques reconeix el dret de les persones interessades a no aportar aquelles dades que estiguin en poder d'una administració pública i, per tant, es crea la obligació de l'administració d'aconseguir aquesta informació a través de la interoperabilitat, es detecten mancances en l'intercanvi de dades entre administracions públiques. En els darrers anys s'ha anat avançant en aquesta direcció, sobretot gràcies a la feina del Consorci d'Administració Oberta de Catalunya, però es continua demanant informació a les entitats que la pròpia administració podria obtenir interoperant amb altres organismes.

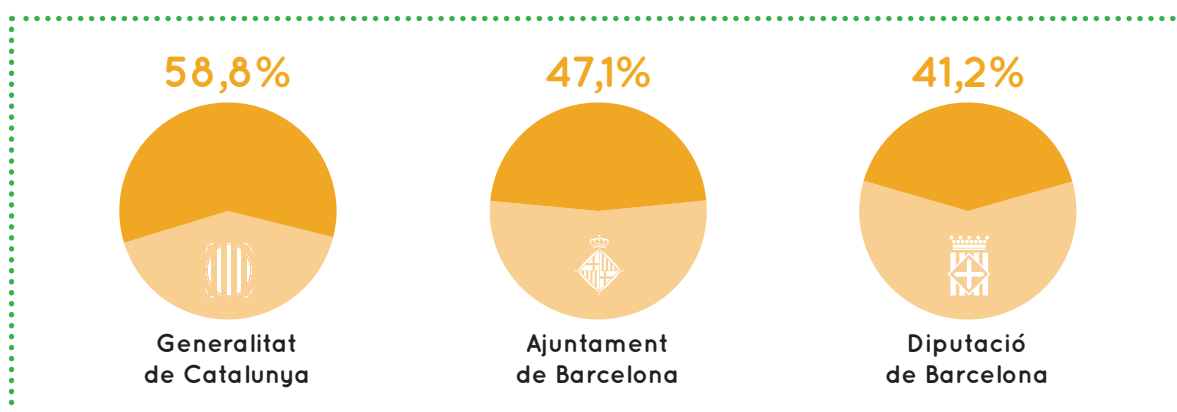
4.2. Usabilitat i simplificació

Indicadors:

-) La persona usuària pot accedir al tràmit amb menys de 4 clics des de la pàgina d'inici
-) El trajecte de la pàgina d'inici al tràmit és intuïtiu
-) El formulari es divideix en diferents apartats que en faciliten la tasca
-) La persona usuària sap en quin punt es troba en tot moment
-) Es guia a les persones usuàries pas a pas
-) La persona usuària pot avançar o retrocedir lliurement sense que es perdin dades ja introduïdes
-) Les dades s'han d'introduir un únic cop al sistema, no es demana la informació per duplicat
-) S'informa a la persona usuària dels errors de validació comesos de manera accessible en format textual (amb un text descriptiu que indiqui la causa de l'error, és insuficient només marcar amb asterisc o colors el lloc de l'error)
-) Es fan suggeriments davant d'errors (correccions ortogràfiques, suggerir el valor similar o un altre nom d'identificació, preguntes addicionals, etc.)
-) S'eviten canvis de context inesperats per la persona usuària (pestanyes emergents, obrir altres aplicacions, etc.)
-) Es permet validar les respostes abans d'enviar-les
-) S'explica què passa després de completar el tràmit
-) Es disposa de temps suficient per completar el tràmit
-) Es presta el servei a través d'un únic tràmit

- › Es garanteix l'ús dels mitjans electrònics en totes les fases del procediment (end-to-end)
- › El pes dels documents a adjuntar que suporta el formulari és el suficient
- › El sistema web no s'acostuma a penjar

Resultat de l'anàlisi:



Les tres convocatòries analitzades presenten un grau de compliment d'aproximadament la meitat dels indicadors de la dimensió d'usabilitat i simplificació. La COSPE de la Generalitat és la que més elements del llistat aconsegueix, assolint pràcticament un 60% i destacant-se de la resta per ser l'única que assenyalava a la persona usuària els errors comesos en el formulari, tot i que no realitza suggeriments per tal de corregir-los.

La simplificació dels formularis digitals és un dels reptes prioritaris que s'ha marcat l'administració pública per millorar les seves convocatòries. En aquest sentit, en els darrers anys en tots els casos analitzats s'ha avançat per garantir que els processos siguin més senzills i usables per a les persones usuàries. No obstant, encara hi ha aspectes que cal revisar per tal de fer que el tràmit sigui més fàcil, sobretot pel que respecta a reduir la possibilitat d'error per part de la persona usuària i a simplificar la quantitat de documentació a aportar.

A més, pel que fa a la documentació, en els tres formularis inclosos en l'anàlisi hi ha limitacions en el pes del material adjunt, cosa que en molts casos no fan possible que es puguin aportar tots els documents que es demanen en una única tramitació.

Un altre dels problemes més freqüents que presenten les convocatòries digitals és que l'elevada concurrència en moments determinats pot provocar el col·lapse del sistema informàtic i que no es pugui accedir a la seu

electrònica. Es tracta d'una situació que ha succeït en major o menor mesura en les tres convocatòries analitzades, tot i que en els darrers temps s'ha avançat en els mecanismes interns per evitar-ho.

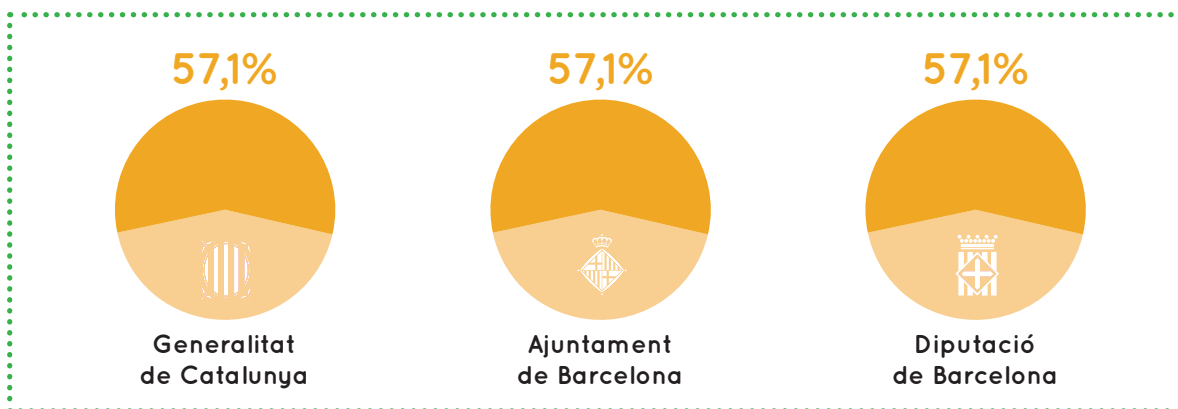
Per exemple, en el cas de la Generalitat de Catalunya s'han implementat diverses mesures en alguns tràmits en concret, tenint en compte l'abast de les convocatòries i els factors de risc. Entre aquestes mesures per evitar el col·lapse del sistema trobem el fet d'habilitar gestors de cues per regular l'entrada al tràmit o d'emmagatzemar els formularis al núvol, cosa que permet una entrada de sol·licituds per minut molt més elevada.

4.3. Omnicanalitat

Indicadors:

- › El tràmit és accessible i està optimitzat per a ordinadors
- › El tràmit és accessible i està optimitzat per a tauletes
- › El tràmit és accessible i està optimitzat per a mòbil
- › El tràmit està dissenyat per al paper
- › El tràmit és accessible des de tots els navegadors
- › Els diferents canals estan integrats (es pot començar el tràmit en un canal i acabar-lo en un altre)
- › Es disposa de més d'un canal de comunicació amb les persones usuàries (telèfon, correu electrònic, atenció presencial, etc.)

Resultat de l'anàlisi:



Els tres formularis analitzats presenten exactament el mateix grau d'acompliment dels indicadors de la dimensió d'omnicanalitat: un 57,1%. Tots els tràmits són integrats i accessibles des dels diversos navegadors però presenten limitacions quant als dispositius, sobretot pel que fa als dispositius mòbils.

Aquestes limitacions es deuen al fet que els formularis de presentació de la COSPE de la Generalitat de Catalunya i de la Convocatòria general de subvencions per a projectes, activitats i serveis de districte i de ciutat de l'Ajuntament de Barcelona son en format PDF, mentre que el del procés de subvenció per a entitats sense finalitat de lucre de la Diputació de Barcelona és en format Word (i la justificació també en PDF).

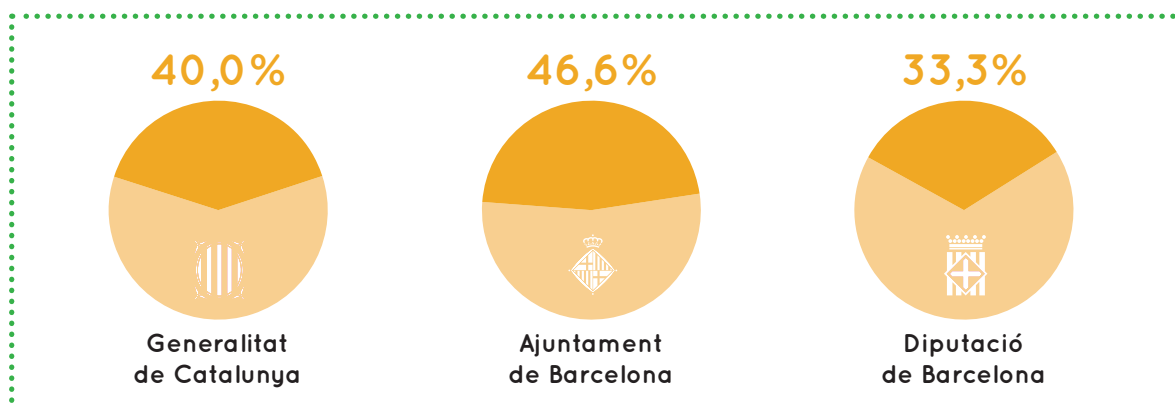
No utilitzar programari lliure, doncs, fa que els formularis no siguin accessibles des de qualsevol dispositiu i, per tant, no garanteixen l'omnicanalitat del procés. Aquesta omnicanalitat, però, no es refereix només als canals digitals, sinó també als físics. En aquest sentit, en cap de les tres convocatòries es preveu que algú pugui realitzar el tràmit en paper i entregar-lo a una seu física, cosa que no té en compte els problemes d'accessibilitat i bretxa digital.

4.4. Accessibilitat universal

Indicadors:

-) S'utilitzen colors bàsics i contrastats
-) Hi ha contrast entre el text i el fons
-) Els textos estan redactats en lectura fàcil
-) S'organitzen els textos en una única columna
-) Els textos estan alineats a l'esquerra
-) Es pot ajustar la mida del text
-) La tipografia del text és de fàcil lectura (per exemple Verdana)
-) No s'abusa de l'ús de majúscules, negretes, cursives o subratllats
-) Es disposa de botons/ enllaços descriptius
-) Es facilita accessos directes a determinada informació
-) Es disposa de imatges, àudios, vídeos i/o diagrames de suport
-) Es descriuen les imatges
-) Els vídeos estan subtitulats i transcrits
-) Hi ha vídeos en llengua de signes catalana
-) S'estructura el contingut amb etiquetes HTML5

Resultat de l'anàlisi:



Cap dels tres formularis analitzats assoleix l'acompliment de la meitat dels indicadors d'accessibilitat universal, sent la subvenció de l'Ajuntament de Barcelona la que més s'hi acosta amb un 46,6%. Des de l'administració es reconeix que aquesta és una assignatura pendent a la qual se li vol posar molt d'èmfasi per complir amb la legislació vigent i garantir que els processos de tramitació digital son accessibles per a tots els col·lectius.

Les entitats que treballen amb persones amb discapacitat creuen que cal que des de l'administració es tingui una mirada integral de l'accessibilitat des de l'inici del disseny dels formularis de tramitació, comptant amb el suport i validació de col·lectius amb discapacitat, i que no siguin capes que es van afegint a posteriori.

Malgrat això, en la majoria dels casos analitzats no s'inclouen mesures que es podrien considerar capes afegides posteriorment i que són relativament senzilles per aconseguir que els formularis siguin més accessibles, com ara tenir en compte el contrast entre el text i el fons de la pàgina, alinear els textos a l'esquerra o reduir l'ús de negretes.

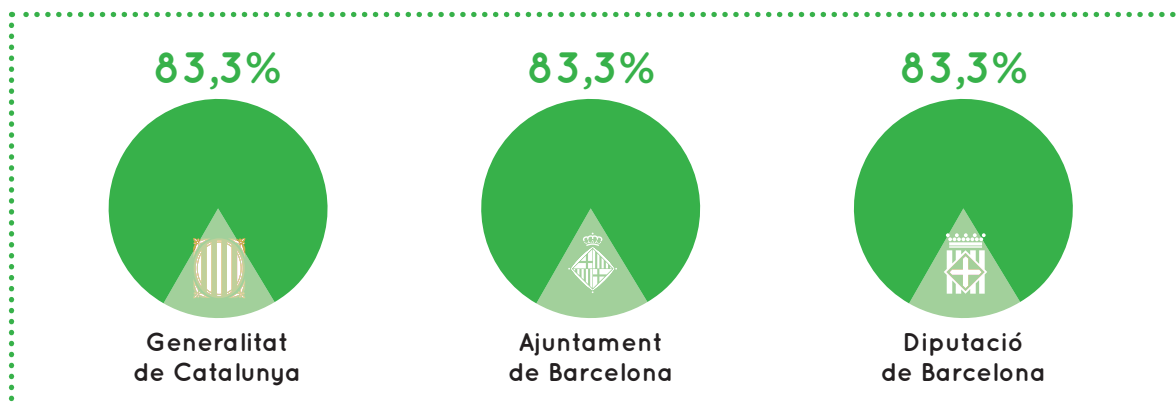
Ara bé, una de les mancances més importants detectades en les convocatòries incloses en l'anàlisi és la de redactar els textos en lectura fàcil, és a dir, en un llenguatge natural que sigui entenedor i planer pel conjunt de la ciutadania. En general, les bases de les convocatòries no tenen en compte l'accessibilitat cognitiva i resulten complexes i difícils d'entendre.

4.5. Seguretat

Indicadors:

- › Es disposa d'un certificat de servidor segur o de seu electrònica emès per l'Agència Catalana de Certificació
- › Es compleix amb la normativa de protecció de dades de caràcter personal
- › Es fa servir sistemes de certificat digital o signatura electrònica de persona jurídica per a l'accés autènticat a les seues electròniques
- › Aplica mesures de traçabilitat del tràmit on es pugui fer un seguiment, com la signatura electrònica de les informacions publicades, el segellament de data i hora o la protecció dels registres de publicació
- › Es garanteix l'intercanvi segur de la informació sol·licitada
- › Es garanteix la disponibilitat, la confidencialitat i la integritat de les comunicacions establertes

Resultat de l'anàlisi:



Els tres formularis analitzats aconsegueixen la gran majoria dels indicadors recollits en la dimensió de seguretat. L'únic punt que no es compleix del tot i que pot presentar dubtes quant a la garantia de seguretat és el que fa referència al certificat digital de persona jurídica.

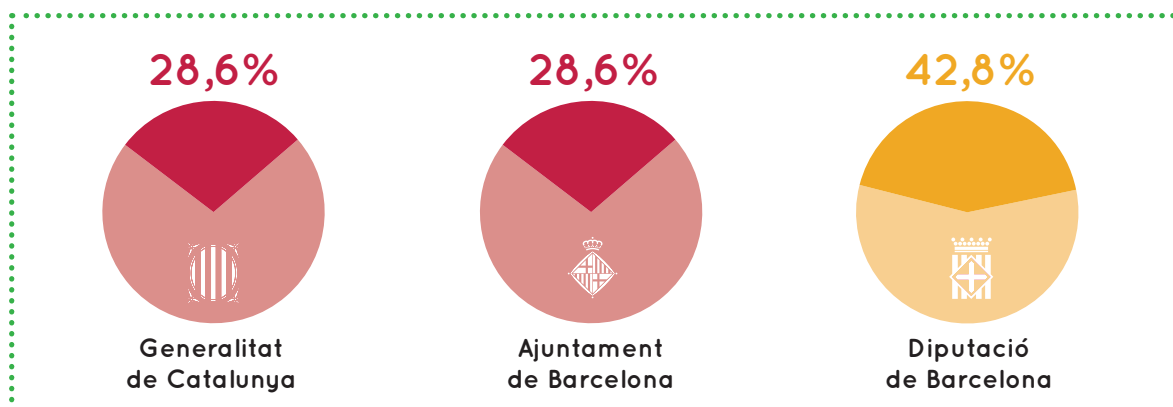
En tots tres casos es pot accedir al tràmit amb el certificat de persona jurídica, però també amb certificats de persona física d'obtenció immediata (com l'IdCAT Mòbil o CI@ve PIN) que presenten un nivell de seguretat mitjà. En el cas de les subvencions a entitats, per fer que el procés de tramitació sigui més segur caldria que només s'acceptessin certificats que permetin autenticar persones jurídiques. Tot i això, aquest fet podria presentar problemes d'usabilitat i accessibilitat al tràmit.

4.6. Avaluació i assistència

Indicadors:

-) Es realitzen consultes a les persones usuàries
-) Es recullen les queixes de les persones usuàries
-) Es recullen els suggeriments de les persones usuàries
-) Es presten canals d'assistència telefònica
-) Es presten canals d'assistència a través de xat
-) Es presten canals d'assistència a través d'una adreça electrònica de contacte
-) Es mesura el grau de satisfacció de les persones usuàries

Resultat de l'anàlisi:



L'assistència a les persones usuàries és sens dubte un aspecte a millorar en totes les convocatòries analitzades. Des de les entitats es considera que fa falta establir un sistema de suport que faci que les persones usuàries se sentin acompanyades i guiades en tot el procés del tràmit en qüestió. Actualment ja hi ha mecanismes que compleixen aquesta funció en els formularis inclosos en l'anàlisi, però es detecten aspectes a millorar per fer que aquest acompanyament sigui realment efectiu.

Per exemple, en els tres casos a priori s'ofereix atenció telefònica, però només la Diputació de Barcelona assenjala el número concret al qual adreçar-se davant dubtes en la convocatòria en curs, mentre que tant la Generalitat de Catalunya com l'Ajuntament de Barcelona remeten a un telèfon genèric de la unitat responsable d'atorgar la subvenció.

Des de les pròpies administracions reconeixen que la comunicació amb les persones usuàries no és tan fluïda ni ràpida com es voldria, i que cal

revisar els serveis que es presten avui dia per implementar altres mesures que facilitin oferir un suport millor i més personalitzat.

Per altra banda, també admeten no disposar de mecanismes d'avaluació de les convocatòries de forma generalitzada, tot i que sí que se n'han dut a terme en alguns casos puntuals.

En canvi, sí que hi ha establerts espais de diàleg amb les coordinadores d'entitats, en els quals s'hi poden parlar de propostes de millora quant a les convocatòries, però en cap de les tres administracions hi ha un procediment estipulat de recollida de queixes i suggeriments amb una posterior avaluació dels processos per fer un retorn a les persones usuàries i realitzar les millores en els formularis que es considerin.

En el cas de la Generalitat de Catalunya, ja hi ha hagut proves pilot d'incorporar enquestes de satisfacció en alguns formularis perquè la persona usuària, un cop acabada la tramitació, en valori l'experiència. En altres convocatòries de la mateixa Generalitat també està previst que s'impulsin espais de participació ciutadana previs, on es convoca a persones concretes perquè provin els formularis i diguin la seva abans que aquests es posin en funcionament.



PROPOSTES

Fruit dels resultats de l'anàlisi del compliment del llistat d'indicadors, de les experiències innovadores identificades, així com de les aportacions tant de les persones expertes com dels grups de discussió, s'ha elaborat una **llista de propostes per avançar cap a un marc comú entre les diferents administracions** que garanteixi que el procés de presentació de projectes i justificacions de les convocatòries de finançament públiques sigui més àgil, fàcil i flexible i compleixi amb les necessitats de les persones usuàries.

Aquestes propostes es presenten classificades **segons la dimensió a la qual fan referència i, dins de cada dimensió, es mostren ordenades de major a menor prioritat** segons l'atorgat per part dels membres del grup de treball de finançament de la Taula d'entitats del Tercer Sector Social de Catalunya en un grup de discussió i un qüestionari en línia.

Com a **propostes transversals**, es llisten les següents:

- ▶ **Unificar tots els tràmits de l'administració a Catalunya en un únic portal electrònic.** Desplegar el que ara suposa la Finestreta Única Empresarial també en l'àmbit dels tràmits que han de realitzar les entitats del tercer sector. Amb aquest mecanisme es disposaria d'un únic portal agregador que permetria iniciar els tràmits a cada administració corresponent.
- ▶ A banda de la simplificació que suposaria, es garantiria també una **harmonització dels tràmits i les justificacions** entre les diferents administracions catalanes i permetria **millorar el seguiment dels expedients oberts**, podent-los consultar des d'un únic espai que centri tots els tràmits iniciats amb la informació del seu estat actual.
- ▶ **Crear un sistema únic de registre de documents que pugui ser actualitzable de manera regular per part de l'entitat.** Avançar cap a un PADOR d'àmbit català, una gran base de dades compartida en la qual les entitats es puguin registrar i actualitzar les dades periòdicament.
- ▶ El registre hauria d'incloure gran part de la documentació mínima que s'exigeix (estatuts, NIF/CIF, auditories...). D'aquesta manera, no caldria que l'entitat presenti les dades de l'organització cada vegada que s'inicia una convocatòria de propostes i seria la pròpia administració qui accediria a la informació requerida sense necessitat de sol·licitar-la.
- ▶ **Facilitar l'accés al formulari abans de l'obertura del procés de tramitació.** Encara que aquest no es pugui editar ni enviar, les entitats podran consultar la informació requerida i disposaran de més temps per preparar-la.

A partir d'aquí, les propostes fan referència a cadascuna de les dimensions de l'estudi.

Personalització i pro activitat:

- ▶ L'administració, a partir de l'anàlisi de les anteriors edicions, hauria **d'anticipar-se i enviar la informació de la convocatòria a les entitats identificades** com a interessades.
- ▶ Crear un **cercador i sistema d'alertes unificat i personalitzat** on es pugui filtrar entre diverses categories (temàtica, volum d'ingressos, nombre de persones treballadores, etc.) i s'avisí quan apareixen convocatòries amb aquestes característiques.

Usabilitat i simplificació:

- ▶ **Garantir que el sistema informàtic no es col·lapsarà.** L'administració, fent una anàlisi de com han anat els procediments en convocatòries anteriors, hauria de poder preveure el comportament de les entitats i fer una previsió dels recursos informàtics necessaris per garantir que el sistema funcioni i no col·lapsi.
- ▶ **Informar degudament a la persona usuària dels errors comesos i el seu motiu.** S'ha d'indicar no només on es produeix l'error, sinó també la seva causa i com es pot esmenar.
- ▶ Mentre no es creï un sistema únic de registre de documents estil PADOR, **caldria revisar la documentació que es demana que aporti l'entitat en cada convocatòria i reduir-la i reemplaçar-la, sempre que sigui possible, per declaracions responsables.** Es considera que hi ha generalitzada una inèrcia de demanar documents que, en molts casos, es podrien substituir per declaracions responsables que acreditin que la informació requerida està disponible per part de les entitats.
- ▶ **Integrar al final del formulari una checklist de tota la informació i documentació que és obligatòria presentar.** Aquesta checklist s'hauria de validar de forma automàtica indicant si la informació o documentació s'ha presentat i la integritat de les dades emeses. Així es facilitaria que l'entitat detectés si manca informació o documentació obligatòria sense necessitat que l'administració l'hagi de reclamar a posteriori.
- ▶ **Crear una eina de suport econòmic online accessible i senzilla** que pugui facilitar a les entitats l'elaboració del pressupost justificatiu de les subvencions.

Omnicanalitat:

- ▶ **Garantir l'omnicanalitat des de tots els navegadors i dispositius.**
- ▶ **Adaptar que tots els formularis tinguin també l'opció en format HTML,** substituint la presència única de formularis en PDF o Word. Així desapareixerien diverses limitacions quant a l'omnicanalitat, ja que aquests softwares no són programari lliure, i s'aconseguiria també un format més usable.

Accessibilitat universal:

- ▶ **Treballar des d'un inici en el disseny del formulari tenint en compte l'accessibilitat i fent partícips als diferents col·lectius de persones amb dificultats d'accessibilitat.**
- ▶ **Avançar cap a una redacció dels textos de forma clara i entenedora,** seguint els principis de la lectura fàcil, perquè la informació sigui accessible al conjunt de la població.
- ▶ **Avaluar l'accessibilitat de manera constant i periòdica amb les entitats de l'àmbit de la discapacitat.**
- ▶ **Habilitar una opció en tot moment del formulari on es pugui indicar que no es pot continuar amb el tràmit** i el seu motiu. A partir d'aquí s'hauria d'obrir un canal d'assistència amb les persones professionals tècniques referents.

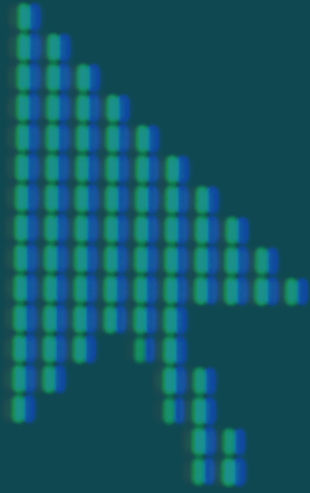
Seguretat:

- ▶ **Establir que el tràmit de certificació de persona jurídica en el cas d'entitats fos més fàcil i gratuït.** D'aquesta manera es podria aconseguir que els sistemes d'identitat digital fossin prioritàriament de persona jurídica i no de persona física per a l'accés autènticat a les seues electròniques.

Avaluació i assistència:

- ▶ **Establir un sistema d'acompanyament i guiatge personalitzat en tot el tràmit.** Diferents professionals dins l'administració haurien de poder actuar com a referents, com a persones de suport i acompanyament en tot el procés, tant de presentació com de justificació, als quals se'ls pugui contactar amb facilitat a través de diferents canals (telèfon, de forma presencial, correu electrònic...).

- ▶ Habilitar la possibilitat de **realitzar assistència presencial o videoassistència** en aquells casos on es requereix un acompanyament més profund, obrint la porta a la tramitació atesa (aquella que fa un funcionari en nom de l'entitat).
- ▶ **Incorporar en tots els formularis un mecanisme de recollida de queixes i suggeriments per part de les persones usuàries**, com ara una enquesta de valoració, perquè des de l'administració es tingui constància dels principals problemes amb els quals s'han trobat les entitats i es pugui realitzar la corresponent avaluació per la seva millora en futures convocatòries.
- ▶ **Incloure un llistat extens de Preguntes Freqüents en tots els formularis** que resolguin els dubtes més habituals i que serveixin de primer filtre abans de contactar amb les persones referents.
- ▶ **L'administració hauria d'establir i finançar programes de formació en competències digitals** per facilitar que els representants de les entitats disposin dels coneixements necessaris per presentar-se a les convocatòries sense problemes.



SÍNTESI



6.1. Personalització i proactivitat

Descripció

La personalització dels serveis públics consisteix a adaptar-los a les necessitats específiques de cada persona, canviant la funcionalitat, la interfície, l'accés, el contingut o el distintiu d'un tràmit o servei per augmentar la seva rellevància personal.

En ocasions, aquesta personalització dels serveis públics pot culminar en la seva prestació proactiva, entesa com la voluntat d'anticipar la prestació dels serveis a la sol·licitud que pugui fer la persona usuària o persona interessada.

Normativa

El **Reial Decret 203/2021**, de 30 de març, pel qual s'aprova el Reglament d'actuació i funcionament del sector públic per mitjans electrònics vincula els dos conceptes presentant-los com la capacitat de les administracions públiques perquè, partint del coneixement adquirit de la persona usuària final del servei, proporcioni serveis preformalitzats i s'anticipi a les seves possibles necessitats. De fet, el mateix Reial Decret, en el seu article 2, considera la personalització i la proactivitat com un dels principis generals que ha de respectar el sector públic en les seves actuacions i relacions electròniques.

El **Decret 76/2020**, de 4 d'agost, d'Administració digital, també estableix com un dels principis generals de l'Administració digital la proactivitat i personalització en la prestació de serveis públics digitals amb l'objectiu de situar l'experiència de les persones en el centre del disseny de serveis.

Propostes

-) L'administració hauria d'anticipar-se i enviar la informació de la convocatòria a les entitats identificades com a interessades.
-) Crear un cercador i sistema d'alertes unificat i personalitzat on es pugui filtrar entre diverses categories i s'avisi quan apareixen convocatòries amb aquestes característiques.



6.2. Usabilitat i simplificació

Descripció

La usabilitat fa referència a la capacitat d'un servei de ser entès, après, utilitzat i ésser atractiu per a la persona usuària. Aquest concepte, doncs, ajuda a que la interacció es pugui realitzar de manera senzilla, ràpida i directa, i es vincula amb el principi de simplificació, entès com el procediment mitjançant el qual es redueixen aquells tràmits i actuacions no necessaris per a la finalitat pública perseguida amb l'objectiu de millorar el servei a la ciutadania.

Normativa

L'article 28 del **Decret 76/2020**, de 4 d'agost, d'Administració digital, dicta com un dels criteris i elements a tenir en compte en el disseny dels serveis digitals el de reduir interaccions i simplificar tràmits de les persones davant de les administracions.

Propostes

-) Garantir que el sistema informàtic no es col·lapsarà.
-) Informar degudament a la persona usuària dels errors comesos i el seu motiu.
-) Revisar la documentació que es demana que porti l'entitat encada convocatòria i reduir-la i reemplaçar-la, sempre que sigui possible, per declaracions responsables.
-) Integrar al final del formulari una *checklist* de tota la informació i documentació que és obligatòria presentar.
-) Crear una eina de suport econòmic online accessible i senzilla per l'elaboració dels pressupostos justificatius



6.3. Omnicanalitat

Descripció Entenem com a omnicanalitat el funcionament unificat d'un servei que s'ofereix per diversos canals (presencial, telefònic, web, etc.), de manera que en qualsevol moment les persones usuàries poden triar el canal que prefereixin i fer seguiment de les interaccions que hagin fet des dels altres canals. Per la qual cosa, el servei digital s'ha de dissenyar pensant en tots els canals facilitant que la ciutadania pugui canviar de canal o dispositiu quan així ho vulgui.

Normativa L'article 36 del **Decret 76/2020**, de 4 d'agost, d'Administració digital, estableix que l'atenció ciutadana que presta l'Administració ha de posar a l'abast de la ciutadania l'accés omnicanal, que comprèn els canals presencial, telefònic i digital, amb l'objectiu de facilitar-los l'exercici dels seus drets i el compliment de les seves obligacions en les relacions amb l'Administració.

Propostes

-) Garantir l'omnicanalitat des de tots els navegadors i dispositius.
-) Adaptar que tots els formularis tinguin també l'opció en format HTML, substituint la presència única de formularis en PDF o Word.



6.4. Accessibilitat universal

Descripció

Un servei és accessible quan està dissenyat i construït perquè els seus continguts estiguin disponibles per a qualsevol persona, amb independència de les seves capacitats visuals, auditives, cognitives o motrius i independentment de la tecnologia que utilitzen. No obstant això, l'accessibilitat universal també beneficia a organitzacions i persones sense discapacitats, ja que ha de ser flexible per satisfer totes les necessitats, situacions i preferències. Així doncs, l'accessibilitat universal té l'objectiu d'ampliar la base de persones usuàries i garantir la igualtat en l'accés i ús del servei.

Normativa

En el Reial **Decret 1112/2018**, de 7 de setembre, sobre accessibilitat dels llocs web i aplicacions per a dispositius mòbils del sector públic s'obliga que totes les pàgines web de l'Administració pública o que en depenen siguin accessibles per a les persones amb discapacitat.

De la mateixa manera, el **Decret 76/2020**, de 4 d'agost, d'Administració digital, fixa com un dels principis generals de l'Administració digital la inclusivitat, per tal que totes les persones, individualment o col·lectivament, puguin ser participants del benestar generat per la societat digital.

Propostes

-) Treballar des d'un inici en el disseny del formulari tenint en compte l'accessibilitat i fent participants als diferents col·lectius de persones amb dificultats d'accessibilitat.
-) Avançar cap a una redacció dels textos de forma clara i entenedora, seguint els principis de la lectura fàcil.
-) Avaluar l'accessibilitat de manera constant i periòdica amb les entitats de l'àmbit de la discapacitat.
-) Habilitar una opció en tot moment del formulari on es pugui indicar que no es pot continuar amb el tràmit i el seu motiu i que s'obri un canal d'assistència amb les persones professionals tècniques referents.



6.5. Seguretat

Descripció El principi de seguretat té per finalitat garantir que l'ús dels mitjans electrònics en les relacions entre les administracions públiques i la ciutadania no planteja problemes en relació amb la integritat, disponibilitat o confidencialitat de les dades.

Normativa El **Decret 76/2020**, de 4 d'agost, d'Administració digital, entén la seguretat com els mecanismes que garanteixen que a cada dada només hi accedeixin les persones autoritzades. En el seu article 34, el Decret estableix que l'Administració ha de disposar d'un model de ciberseguretat que garanteixi la seguretat dels actius tecnològics i dels serveis digitals, així com la protecció de les persones usuàries dels sistemes i generar una cultura de la ciberseguretat.

En la mateixa direcció, el **Reial Decret 3/2010**, de 8 de gener, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat a l'àmbit de l'Administració Electrònica, defineix la seguretat com la capacitat de les xarxes o dels sistemes d'informació de resistir, amb un determinat nivell de confiança, els accidents o accions il·lícites o malintencionades que comprometin la disponibilitat, autenticitat, integritat i confidencialitat de les dades emmagatzemades o transmeses i dels serveis que aquestes xarxes i sistemes ofereixen o fan accessibles.

Propostes) Establir que el tràmit de certificació de persona jurídica en el cas d'entitats fos més fàcil i gratuït. D'aquesta manera es podria aconseguir que els sistemes d'identitat digital fossin prioritàriament de persona jurídica i no de persona física per a l'accés autènticat a les seues electròniques.



6.6. Avaluació i assistència

Descripció

El disseny dels bons serveis té com a punt central l'empatia, mitjançant la qual es podran identificar les necessitats de les persones usuàries, tant externes com internes. Per aquest motiu, el disseny no es pot basar en suposicions sinó en parlar amb les persones usuàries. És necessari que l'administració compti amb un canal per canalitzar el coneixement i l'opinió de la ciutadania cap a l'eficiència de l'activitat administrativa. Recollint aquestes aportacions i assistint-los en les seves demandes, l'avaluació dels serveis prestats serà basada en l'experiència de les persones usuàries.

Normativa

L'article 7 del **Decret 76/2020**, d'Administració digital, explica que el propi Decret facilita i garanteix la concurrència de les persones en tot el cicle de disseny, desenvolupament, implantació i avaluació de qualsevol servei públic.

El Decret també estableix com a principis generals els de participació i proximitat, per fomentar la participació individual i col·lectiva en la valoració del servei, així com la transparència per exposar, de manera clara i intel·ligible, les dades i informacions que siguin rellevants per conèixer, entendre, controlar i avaluar la seva acció. A més, en el text es presta una atenció especial a l'assistència a la ciutadania, tot preveient per a això l'habilitació i capacitació contínua dels empleats públics en les tecnologies.

Propostes

-) Establir un sistema d'acompanyament i guiatge personalitzat en tot el tràmit.
-) Habilitar la possibilitat de realitzar assistència presencial o videoassistència, obrint la porta a la tramitació atesa (aquella que fa un funcionari en nom de l'entitat).
-) Incorporar en tots els formularis un mecanisme de recollida de queixes i suggeriments per part de les persones usuàries.
-) Incloure un llistat extens de Preguntes Freqüents en tots els formularis que resolguin els dubtes més habituals
-) L'administració hauria d'establir i finançar programes de formació en competències digitals

Propostes transversals

-) Unificar tots els tràmits de l'administració a Catalunya en un únic portal electrònic que facilitaria l'harmonització dels tràmits i les justificacions entre les diferents administracions catalanes i permetria millorar el seguiment dels expedients oberts
 -) Crear un sistema únic de registre de documents que pugui ser actualitzable de manera regular per part de l'entitat estil PADOR.
 -) Facilitar l'accés al formulari abans de l'obertura del procés de tramitació.
-



MARC
LEGAL

- ▶ Reial Decret 203/2021, de 30 de març, pel qual s'aprova el Reglament d'actuació i funcionament del sector públic per mitjans Electrònics
- ▶ Decret 76/2020, de 4 d'agost, d'Administració digital
- ▶ Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals
- ▶ Reial Decret 1112/2018, de 7 de setembre, sobre accessibilitat dels llocs webs i aplicacions per a dispositius mòbils del sector públic
- ▶ Directiva (UE) 2016/2102, de 26 d'octubre del 2016, sobre l'accessibilitat dels llocs web i aplicacions per a dispositius mòbils dels organismes del sector públic
- ▶ Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques
- ▶ Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- ▶ Reial Decret Legislatiu 1/2013, de 29 de novembre, pel qual s'aprova el Text Refós de la Llei General de drets de les persones amb discapacitat i de la seva inclusió social
- ▶ Reial Decret 4/2010, de 8 de gener, pel qual es regula l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat a l'àmbit de l'Administració Electrònica
- ▶ Reial Decret 3/2010, de 8 de gener, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat a l'àmbit de l'Administració Electrònica.

A large, light blue, semi-transparent graphic of the number 8 is centered on the page. It is composed of two overlapping circles, with the top circle slightly offset to the left and the bottom circle slightly offset to the right, creating a central void.

BIBLIOGRAFIA

- ▶ Accessr (2020). E-estonia, the most connected country in the world. <https://accessr.eu/en/projets/e-estonia-the-most-connected-country-in-the-world>
- ▶ Alguacil, M., Cerrillo, A., González, S. & Moro, A. (2016). Règim jurídic de l'administració electrònica I.
- ▶ Cerrillo, A., Boustá, R., Caldes, R. G., & Velasco, C. (2021). Guia per a la personalització dels serveis públics a través de la intel·ligència artificial.
- ▶ Confiep (2019). Transformación digital e innovación en las empresas: el caso de Estonia. <https://www.confiep.org.pe/noticias/actualidad/transformacion-digital-e-innovacion-en-las-empresas-el-caso-de-estonia>
- ▶ Espuny, N. (2021). Implantant serveis proactius i personalitzats. L'experiència de la Generalitat de Catalunya
- ▶ Guia de serveis digitals (2020). Generalitat de Catalunya
- ▶ ISO 9241-11:2018(en) Ergonomics of human-system interaction — Part 11: Usability: Definitions and concepts <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9241:-11:ed-2:v1:en>
- ▶ Ordenança-tipus Transparència i administració digital (2020)
- ▶ Rios-Campos, C., Ynga, E. G. L., Grado, O. E. G., Mujica, C. G. V., Aguirre, G. F. S., Zaquinaula, I. R. A., ... & Vargas, D. J. C. (2021). Estonia y Singapur: Casos de éxito de la Transformación Digital: Digital transformation: Estonia and Singapore cases. *South Florida Journal of Development*, 2(5), 7758-7777.

A large, light blue, stylized number '9' is centered on the page. The '9' is composed of a thick, rounded stroke that forms a circle at the top and a tail that curves downwards and to the right. The word 'ANNEXOS' is written in white, uppercase, sans-serif font across the middle of the '9'.

ANNEXOS

9.1. Llistat d'indicadors per dimensions

Dimensió	Indicadors
Personalització i proactivitat	Es notifica als persones usuàries l'inici del període de tramitació del servei a través d'un sistema de subscripció d'alertes
	Es realitzen propostes de tramitació de forma proactiva
	S'emplena la informació del tràmit sobre la persona usuària ja disponible per l'administració
	Es realitzen propostes de serveis complementaris en funció de les característiques de la persona usuària
	Tots els camps que s'han d'emplenar s'ajusten a les característiques de la persona usuària
	Els formularis són dinàmics
	Hi ha interoperabilitat entre les diferents administracions
Usabilitat i simplificació	La persona usuària pot accedir al tràmit amb menys de 4 clics des de la pàgina d'inici
	El trajecte de la pàgina d'inici al tràmit és intuïtiu
	El formulari es divideix en diferents apartats que en faciliten la tasca
	La persona usuària sap en quin punt es troba en tot moment
	Es guia a les persones usuàries pas a pas
	La persona usuària pot avançar o retrocedir lliurement sense que es perdin dades ja introduïdes
	Les dades s'han d'introduir un únic cop al sistema, no es demana la informació per duplicat.
	S'informa a la persona usuària dels errors de validació comesos de manera accessible en format textual (amb un text descriptiu que indiqui la causa de l'error, és insuficient només marcar amb asterisc o colors el lloc de l'error)
	Es fan suggeriments davant d'errors (correccions ortogràfiques, suggerir el valor similar o un altre nom d'identificació, preguntes addicionals...)
	S'eviten canvis de context inesperats per la persona usuària (pestanyes emergents, obrir altres aplicacions...)
	Es permet validar les respostes abans d'enviar-les
	S'explica què passa després de completar el tràmit
	Es disposa de temps suficient per completar el tràmit
	Es presta el servei a través d'un únic tràmit
	Es garanteix l'ús dels mitjans electrònics en totes les fases del procediment (end-to-end)
	El pes dels documents a adjuntar que suporta el formulari és el suficient
El sistema web no s'acostuma a penjar	

Omnicanalitat	El tràmit és accessible i està optimitzat per a ordinadors
	El tràmit és accessible i està optimitzat per a tauletes
	El tràmit és accessible i està optimitzat per a mòbil
	El tràmit està dissenyat per al paper
	El tràmit és accessible des de tots els navegadors
	Els diferents canals estan integrats (es pot començar el tràmit en un canal i acabar-lo en un altre)
	Es disposa de més d'un canal de comunicació amb les persones usuàries (telèfon, correu electrònic, atenció presencial, etc.)
Accessibilitat universal	S'utilitzen colors bàsics i contrastats
	Hi ha contrast entre el text i el fons
	Els textos estan redactats en llenguatge natural
	S'organitzen els textos en una única columna
	Els textos estan alineats a l'esquerra
	Es pot ajustar la mida del text
	La tipografia del text és de fàcil lectura (per exemple Verdana)
	No s'abusa de l'ús de majúscules, negretes, cursives o subratllats
	Es disposa de botons/ enllaços descriptius
	Es facilita accesos directes a determinada informació
	Es disposa de imatges, àudios, vídeos i/o diagrames de suport
	Es descriuen les imatges
	Els vídeos estan subtitulats i transcrits
Hi ha vídeos en llengua de signes catalana	
S'estructura el contingut amb etiquetes HTML5	
Seguretat	Es disposa d'un certificat de servidor segur o de seu electrònica emès per l'Agència Catalana de Certificació
	Es compleix amb la normativa de protecció de dades de caràcter personal
	Es fa servir sistemes d'identitat digital o signatura electrònica de persona jurídica per a l'accés autènticat a les seues electròniques
	Aplica mesures de traçabilitat del tràmit on es pugui fer un seguiment, com la signatura electrònica de les informacions publicades, el segellament de data i hora o la protecció dels registres de publicació
	Es garanteix l'intercanvi segur de la informació sol·licitada
	Es garanteix la disponibilitat, la confidencialitat i la integritat de les comunicacions establertes
Avaluació i assistència	Es realitzen consultes a les persones usuàries
	Es recullen les queixes de les persones usuàries
	Es recullen els suggeriments de les persones usuàries
	Es presten canals d'assistència telefònica
	Es presten canals d'assistència a través de xat
	Es presten canals d'assistència a través d'una adreça electrònica de contacte
	Es mesura el grau de satisfacció de les persones usuàries

9.2. Resultat de l'anàlisi de les convocatòries

Anàlisi de la Convocatòria ordinària de subvencions per a projectes i activitats a entitats de l'àmbit de polítiques socials 2022 de la Generalitat de Catalunya (COSPE)

Dimensió	Indicadors
Personalització i proactivitat	Es notifica als persones usuàries l'inici del període de tramitació del servei a través d'un sistema de subscripció d'alertes
	Es realitzen propostes de tramitació de forma proactiva
	S'emplena la informació del tràmit sobre la persona usuària ja disponible per l'administració
	Es realitzen propostes de serveis complementaris en funció de les característiques de la persona usuària
	Tots els camps que s'han d'emplenar s'ajusten a les característiques de la persona usuària
	Els formularis són dinàmics
	Hi ha interoperabilitat entre les diferents administracions
Usabilitat i simplificació	La persona usuària pot accedir al tràmit amb menys de 4 clics des de la pàgina d'inici
	El trajecte de la pàgina d'inici al tràmit és intuïtiu
	El formulari es divideix en diferents apartats que en faciliten la tasca
	La persona usuària sap en quin punt es troba en tot moment
	Es guia a les persones usuàries pas a pas
	La persona usuària pot avançar o retrocedir lliurement sense que es perdin dades ja introduïdes
	Les dades s'han d'introduir un únic cop al sistema, no es demana la informació per duplicat.
	S'informa a la persona usuària dels errors de validació comesos de manera accessible en format textual (amb un text descriptiu que indiqui la causa de l'error, és insuficient només marcar amb asterisc o colors el lloc de l'error)
	Es fan suggeriments davant d'errors (correccions ortogràfiques, suggerir el valor similar o un altre nom d'identificació, preguntes addicionals...)
	S'eviten canvis de context inesperats per la persona usuària (pestanyes emergents, obrir altres aplicacions...)
	Es permet validar les respostes abans d'enviar-les
	S'explica què passa després de completar el tràmit
	Es disposa de temps suficient per completar el tràmit
	Es presta el servei a través d'un únic tràmit
	Es garanteix l'ús dels mitjans electrònics en totes les fases del procediment (end-to-end)
	El pes dels documents a adjuntar que suporta el formulari és el suficient
El sistema web no s'acostuma a penjar	

Dimensió	Indicadors
Omnicanalitat	El tràmit és accessible i està optimitzat per a ordinadors
	El tràmit és accessible i està optimitzat per a tauletes
	El tràmit és accessible i està optimitzat per a mòbil
	El tràmit està dissenyat per al paper
	El tràmit és accessible des de tots els navegadors
	Els diferents canals estan integrats (es pot començar el tràmit en un canal i acabar-lo en un altre)
	Es disposa de més d'un canal de comunicació amb les persones usuàries (telèfon, correu electrònic, atenció presencial, etc.)
Accessibilitat universal	S'utilitzen colors bàsics i contrastats
	Hi ha contrast entre el text i el fons
	Els textos estan redactats en llenguatge natural
	S'organitzen els textos en una única columna
	Els textos estan alineats a l'esquerra
	Es pot ajustar la mida del text
	La tipografia del text és de fàcil lectura (per exemple Verdana)
	No s'abusa de l'ús de majúscules, negretes, cursives o subratllats
	Es disposa de botons/ enllaços descriptius
	Es facilita accessos directes a determinada informació
	Es disposa de imatges, àudios, vídeos i/o diagrames de suport
	Es descriuen les imatges
	Els vídeos estan subtitulats i transcrits
	Hi ha vídeos en llengua de signes catalana
S'estructura el contingut amb etiquetes HTML5	
Seguretat	Es disposa d'un certificat de servidor segur o de seu electrònica emès per l'Agència Catalana de Certificació
	Es compleix amb la normativa de protecció de dades de caràcter personal
	Es fa servir sistemes d'identitat digital o signatura electrònica de persona jurídica per a l'accés autènticat a les seues electròniques
	Aplica mesures de traçabilitat del tràmit on es pugui fer un seguiment, com la signatura electrònica de les informacions publicades, el segellament de data i hora o la protecció dels registres de publicació
	Es garanteix l'intercanvi segur de la informació sol·licitada
	Es garanteix la disponibilitat, la confidencialitat i la integritat de les comunicacions establertes
Avaluació i assistència	Es realitzen consultes a les persones usuàries
	Es recullen les queixes de les persones usuàries
	Es recullen els suggeriments de les persones usuàries
	Es presten canals d'assistència telefònica
	Es presten canals d'assistència a través de xat
	Es presten canals d'assistència a través d'una adreça electrònica de contacte
Es mesura el grau de satisfacció de les persones usuàries	

Anàlisi de la Convocatòria de subvencions de l'Ajuntament de Barcelona d'activitats i serveis de districte i de ciutat 2022.

Dimensió	Indicadors
Personalització i proactivitat	Es notifica als persones usuàries l'inici del període de tramitació del servei a través d'un sistema de subscripció d'alertes
	Es realitzen propostes de tramitació de forma proactiva
	S'emplena la informació del tràmit sobre la persona usuària ja disponible per l'administració
	Es realitzen propostes de serveis complementaris en funció de les característiques de la persona usuària
	Tots els camps que s'han d'emplenar s'ajusten a les característiques de la persona usuària
	Els formularis són dinàmics
	Hi ha interoperabilitat entre les diferents administracions
Usabilitat i simplificació	La persona usuària pot accedir al tràmit amb menys de 4 clics des de la pàgina d'inici
	El trajecte de la pàgina d'inici al tràmit és intuïtiu
	El formulari es divideix en diferents apartats que en faciliten la tasca
	La persona usuària sap en quin punt es troba en tot moment
	Es guia a les persones usuàries pas a pas
	La persona usuària pot avançar o retrocedir lliurement sense que es perdin dades ja introduïdes
	Les dades s'han d'introduir un únic cop al sistema, no es demana la informació per duplicat.
	S'informa a la persona usuària dels errors de validació comesos de manera accessible en format textual (amb un text descriptiu que indiqui la causa de l'error, és insuficient només marcar amb asterisc o colors el lloc de l'error)
	Es fan suggeriments davant d'errors (correccions ortogràfiques, suggerir el valor similar o un altre nom d'identificació, preguntes addicionals...)
	S'eviten canvis de context inesperats per la persona usuària (pestaïnyes emergents, obrir altres aplicacions...)
	Es permet validar les respostes abans d'enviar-les
	S'explica què passa després de completar el tràmit
	Es disposa de temps suficient per completar el tràmit
	Es presta el servei a través d'un únic tràmit
	Es garanteix l'ús dels mitjans electrònics en totes les fases del procediment (end-to-end)
	El pes dels documents a adjuntar que suporta el formulari és el suficient
El sistema web no s'acostuma a penjar	

Dimensió	Indicadors
Omnicanalitat	El tràmit és accessible i està optimitzat per a ordinadors
	El tràmit és accessible i està optimitzat per a tauletes
	El tràmit és accessible i està optimitzat per a mòbil
	El tràmit està dissenyat per al paper
	El tràmit és accessible des de tots els navegadors
	Els diferents canals estan integrats (es pot començar el tràmit en un canal i acabar-lo en un altre)
	Es disposa de més d'un canal de comunicació amb les persones usuàries (telèfon, correu electrònic, atenció presencial, etc.)
Accessibilitat universal	S'utilitzen colors bàsics i contrastats
	Hi ha contrast entre el text i el fons
	Els textos estan redactats en llenguatge natural
	S'organitzen els textos en una única columna
	Els textos estan alineats a l'esquerra
	Es pot ajustar la mida del text
	La tipografia del text és de fàcil lectura (per exemple Verdana)
	No s'abusa de l'ús de majúscules, negretes, cursives o subratllats
	Es disposa de botons/ enllaços descriptius
	Es facilita accessos directes a determinada informació
	Es disposa de imatges, àudios, vídeos i/o diagrames de suport
	Es descriuen les imatges
	Els vídeos estan subtitulats i transcrits
	Hi ha vídeos en llengua de signes catalana
S'estructura el contingut amb etiquetes HTML5	
Seguretat	Es disposa d'un certificat de servidor segur o de seu electrònica emès per l'Agència Catalana de Certificació
	Es compleix amb la normativa de protecció de dades de caràcter personal
	Es fa servir sistemes d'identitat digital o signatura electrònica de persona jurídica per a l'accés autènticat a les seues electròniques
	Aplica mesures de traçabilitat del tràmit on es pugui fer un seguiment, com la signatura electrònica de les informacions publicades, el segellament de data i hora o la protecció dels registres de publicació
	Es garanteix l'intercanvi segur de la informació sol·licitada
	Es garanteix la disponibilitat, la confidencialitat i la integritat de les comunicacions establertes
Avaluació i assistència	Es realitzen consultes a les persones usuàries
	Es recullen les queixes de les persones usuàries
	Es recullen els suggeriments de les persones usuàries
	Es presten canals d'assistència telefònica
	Es presten canals d'assistència a través de xat
	Es presten canals d'assistència a través d'una adreça electrònica de contacte
Es mesura el grau de satisfacció de les persones usuàries	

Anàlisi de la Convocatòria de subvencions a favor d'entitats sense finalitat de lucre 2021 de la Diputació de Barcelona.

Dimensió	Indicadors
Personalització i proactivitat	Es notifica als persones usuàries l'inici del període de tramitació del servei a través d'un sistema de subscripció d'alertes
	Es realitzen propostes de tramitació de forma proactiva
	S'emplena la informació del tràmit sobre la persona usuària ja disponible per l'administració
	Es realitzen propostes de serveis complementaris en funció de les característiques de la persona usuària
	Tots els camps que s'han d'emplenar s'ajusten a les característiques de la persona usuària
	Els formularis són dinàmics
	Hi ha interoperabilitat entre les diferents administracions
Usabilitat i simplificació	La persona usuària pot accedir al tràmit amb menys de 4 clics des de la pàgina d'inici
	El trajecte de la pàgina d'inici al tràmit és intuïtiu
	El formulari es divideix en diferents apartats que en faciliten la tasca
	La persona usuària sap en quin punt es troba en tot moment
	Es guia a les persones usuàries pas a pas
	La persona usuària pot avançar o retrocedir lliurement sense que es perdin dades ja introduïdes
	Les dades s'han d'introduir un únic cop al sistema, no es demana la informació per duplicat.
	S'informa a la persona usuària dels errors de validació comesos de manera accessible en format textual (amb un text descriptiu que indiqui la causa de l'error, és insuficient només marcar amb asterisc o colors el lloc de l'error)
	Es fan suggeriments davant d'errors (correccions ortogràfiques, suggerir el valor similar o un altre nom d'identificació, preguntes addicionals...)
	S'eviten canvis de context inesperats per la persona usuària (pestaïnyes emergents, obrir altres aplicacions...)
	Es permet validar les respostes abans d'enviar-les
	S'explica què passa després de completar el tràmit
	Es disposa de temps suficient per completar el tràmit
	Es presta el servei a través d'un únic tràmit
	Es garanteix l'ús dels mitjans electrònics en totes les fases del procediment (end-to-end)
	El pes dels documents a adjuntar que suporta el formulari és el suficient
El sistema web no s'acostuma a penjar	

Dimensió	Indicadors
Omnicanalitat	El tràmit és accessible i està optimitzat per a ordinadors
	El tràmit és accessible i està optimitzat per a tauletes
	El tràmit és accessible i està optimitzat per a mòbil
	El tràmit està dissenyat per al paper
	El tràmit és accessible des de tots els navegadors
	Els diferents canals estan integrats (es pot començar el tràmit en un canal i acabar-lo en un altre)
	Es disposa de més d'un canal de comunicació amb les persones usuàries (telèfon, correu electrònic, atenció presencial, etc.)
Accessibilitat universal	S'utilitzen colors bàsics i contrastats
	Hi ha contrast entre el text i el fons
	Els textos estan redactats en llenguatge natural
	S'organitzen els textos en una única columna
	Els textos estan alineats a l'esquerra
	Es pot ajustar la mida del text
	La tipografia del text és de fàcil lectura (per exemple Verdana)
	No s'abusa de l'ús de majúscules, negretes, cursives o subratllats
	Es disposa de botons/ enllaços descriptius
	Es facilita accés directe a determinada informació
	Es disposa de imatges, àudios, vídeos i/o diagrames de suport
	Es descriuen les imatges
	Els vídeos estan subtitulats i transcrits
	Hi ha vídeos en llengua de signes catalana
S'estructura el contingut amb etiquetes HTML5	
Seguretat	Es disposa d'un certificat de servidor segur o de seu electrònica emès per l'Agència Catalana de Certificació
	Es compleix amb la normativa de protecció de dades de caràcter personal
	Es fa servir sistemes d'identitat digital o signatura electrònica de persona jurídica per a l'accés autènticat a les seues electròniques
	Aplica mesures de traçabilitat del tràmit on es pugui fer un seguiment, com la signatura electrònica de les informacions publicades, el segellament de data i hora o la protecció dels registres de publicació
	Es garanteix l'intercanvi segur de la informació sol·licitada
	Es garanteix la disponibilitat, la confidencialitat i la integritat de les comunicacions establertes
Avaluació i assistència	Es realitzen consultes a les persones usuàries
	Es recullen les queixes de les persones usuàries
	Es recullen els suggeriments de les persones usuàries
	Es presten canals d'assistència telefònica
	Es presten canals d'assistència a través de xat
	Es presten canals d'assistència a través d'una adreça electrònica de contacte
Es mesura el grau de satisfacció de les persones usuàries	

9.3. Resum dels grups de discussió i entrevistes realitzades

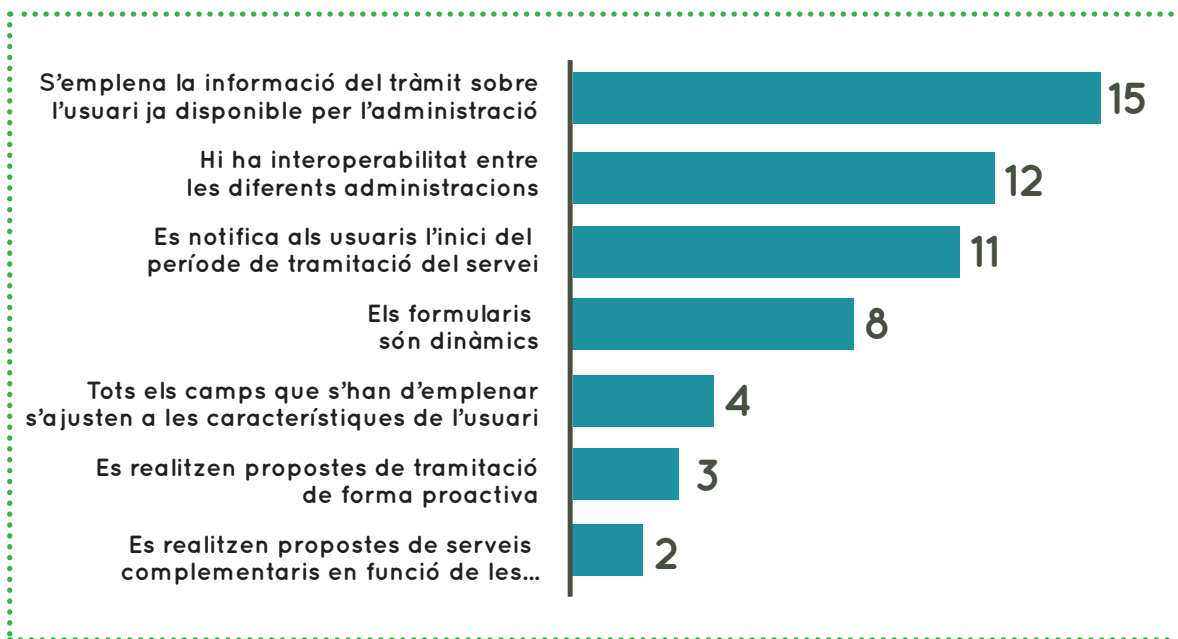
Grup de discussió Grup de Treball de Finançament de la Taula d'Entitats del Tercer Sector

14 de desembre del 2021

Personalització i pro activitat

Es va demanar a les persones participants que seleccionessin fins a tres indicadors que consideressin més importants de la dimensió de Personalització i pro activitat.

Els resultats van ser els següents:



A continuació, es va obrir el torn de debat entre les persones participants per tal que poguessin exposar els motius pels quals havien prioritzat uns indicadors per sobre d'uns altres:

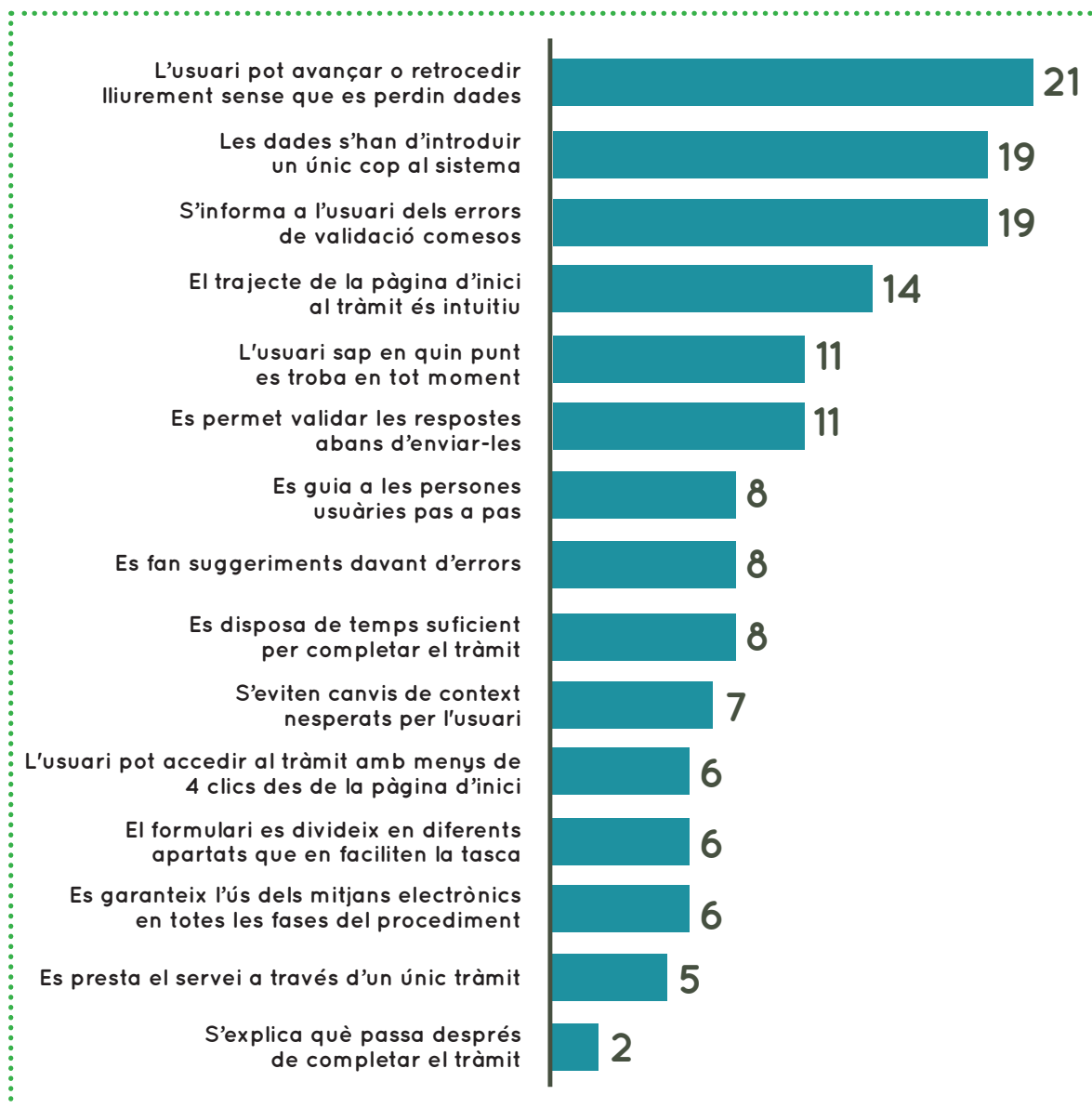
- Crec que l'administració no compleix cap dels indicadors. No t'arriba la informació, l'administració no és proactiva, no acostuma a donar a conèixer les convocatòries que treu.
- L'administració molta informació ja la té i no la fa servir.

- ▶ Valoro que els formularis et permetin fer copia i enganxa i no siguin tanestàtics com abans. Abans no podies tenir un Excel i anar enganxant, i això per mi és molt important perquè et treu molta feina i no cal anar picant un a un.
- ▶ Cada any ho has de tornar a emplenar tot, i moltes coses no han canviat. És d'agrair que hi hagi informació ja emplenada (i canviar només el necessari), això ens donaria molt de temps.
- ▶ Amb les licitacions també s'ha de picar tot. No sé si seria possible aplicar una mena de RELI per les subvencions.
- ▶ Com que tots els tràmits es fan amb el certificat digital, potser es podria unificar aquesta informació general de l'entitat allà i que en entrar amb el certificat ja s'ompli de cop.
- ▶ Hem canviat la presidència i la signatura digital amb la que tramitem tot. Moltes sol·licituds que ja s'havien tramitat amb aquella signatura hem tingut molts problemes per fer el canvi de nom. A més, ara sortien les dades ja preestablertes però no les podíem modificar, per això també és important poder validar les dades i fer canvis, encara que te les reomplin ja.
- ▶ La interoperabilitat també és molt important. A vegades has de demanar un mateix projecte a dues administracions i ho has d'omplir dos cops. Ja no es dona entre administracions però fins i tot ni entre departaments de la mateixa administració. Si hi hagués una interrelació seria més fàcil tot el tràmit.
- ▶ És molt important la interoperabilitat en el sentit no només dels formularis, que no tenen res a veure els d'uns i altres, sinó també per l'aportació de documentació, les limitacions, els formats dels fitxers que t'accepten... És molt difícil adaptar el teu model de gestió documental a totes les administracions. El que et serveix per un, per l'altre no. Seria interessant que hi hagués més uniformitat, que hi haguessin uns mínims comuns entre els diferents organismes tant en sol·licitud com en justificació.

Usabilitat i simplificació

Les persones participants van prioritzar set indicadors (dividits en dues diapositives) que creguessin més rellevants de la dimensió d'Usabilitat i simplificació.

Els resultats van ser els següents:



Recull de les aportacions de les persones participants:

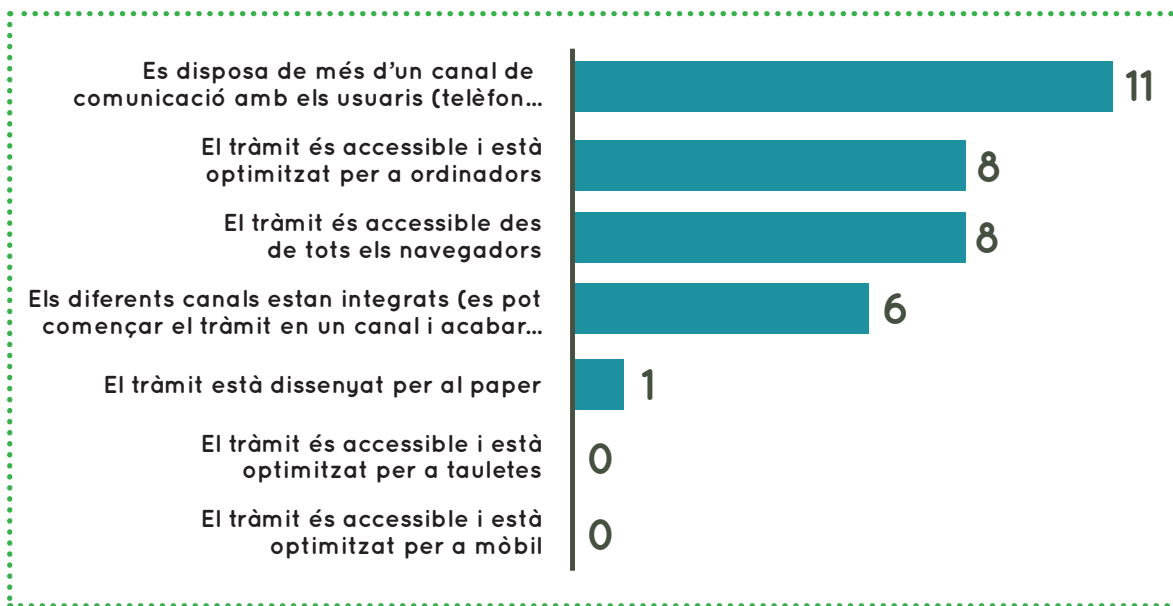
- ▶ Et pots trobar amb moltes dificultats: errors que no saps on estan, problemes amb els arxius adjuntats... Moltes vegades et quedés atrapat allà, no pots avançar i no saps què fer.

- ▶ En molts formularis el tema dels errors no està ben resolt. Et diu que hi ha un error a tal casella però no et diu quin tipus d'error ni què pots fer per esmenar-lo. De vegades són coses tan ximples i insignificants com canviar un punt per una coma en un decimal. I per fer front a això és indispensable que hi hagi una bona assistència en cas que el propi formulari no t'expliqui el motiu de l'error.
- ▶ Amb tots els tràmits que s'estan adaptant al format online em faltaria la possibilitat de fer sessions interrompudes, que puguis començar a fer el tràmit, que el puguis deixar a mitges i continuar-lo després. Hi ha convocatòries que et demanen fer-ho tot seguit i t'obligava a bloquejar l'agenda tot un matí.
- ▶ Que es guardin les dades em sembla rellevant. Els sistemes es pengent sovint i et trobes moltes vegades que al final del procés no t'ha guardat res i has de tornar a començar.
- ▶ Els servidors que tenen l'administració es pengent constantment. L'administració hauria de tenir un servidor potent perquè no es pengi.
- ▶ El perill que els formularis ja vinguin amb les fórmules fetes és que han de tenir present la tipologia de les fórmules, perquè de vegades et provoquen desquadres amb arrodoniments de decimals.
- ▶ Podria estar bé tenir un checklist d'allò que és obligatori presentar, que et validin que tots els documents que per normativa s'hagin de presentar estiguin penjats. A vegades tu et penses que ho has enviat i resulta que no i quedes fora del procés.
- ▶ Les plataformes de seguiment dels expedients, les intranets, son molt poc intuïtives, cada vegada que he d'entrar a buscar un tràmit que he fet acaben amb la meva paciència.
- ▶ Hi ha moltes subvencions, sobretot les vinculades al SOC, que demanen tràmits intermitjos, de seguiment. Son els més farragosos i menys intuïtius i necessites l'acompanyament d'algú per poder superar la fase i validar accions. Aquí s'ha de fer molta cosa en paper també. Per exemple amb les subvencions de contractació.

Omnicanalitat

De la dimensió d'Omnicanalitat, les persones participants van escollir fins a tres indicadors que creguessin que eren més prioritaris.

Els resultats van ser els següents:



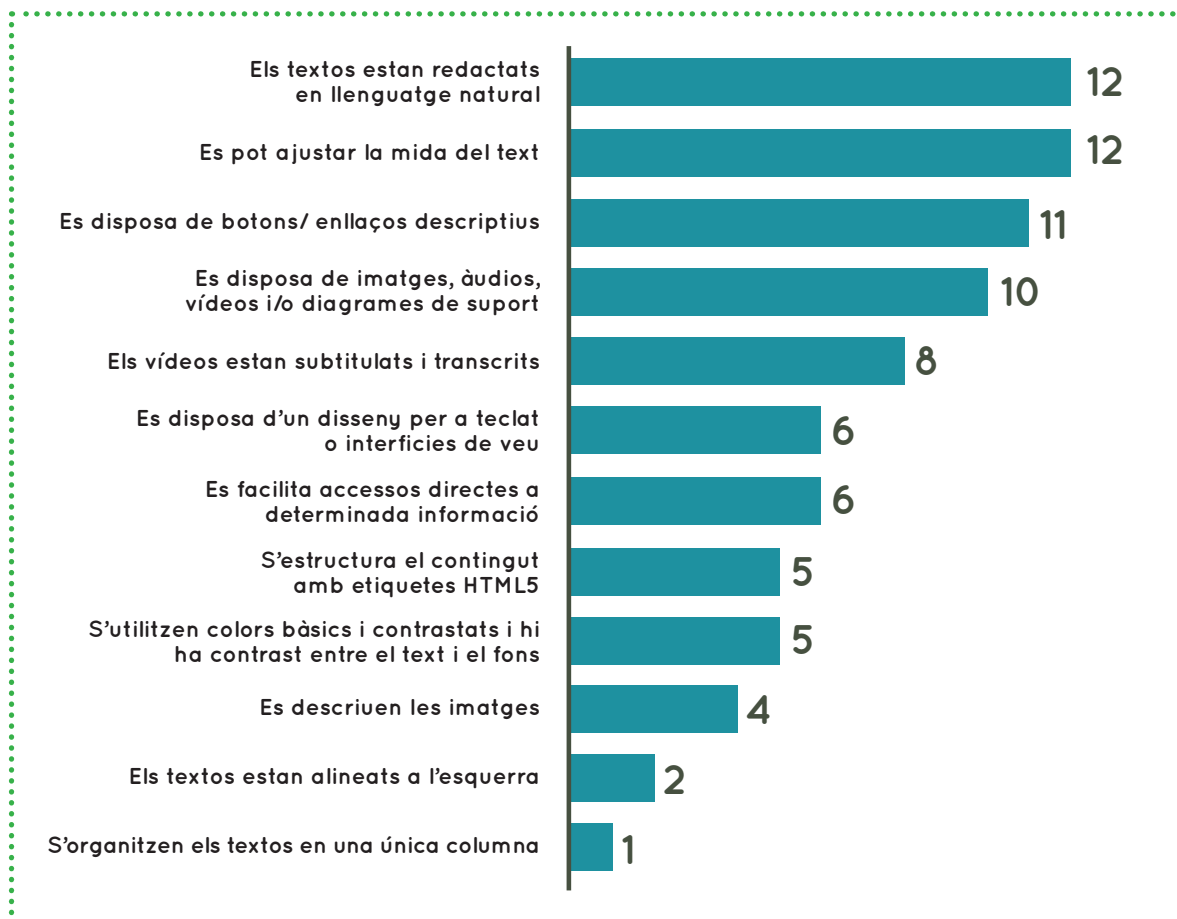
Recull de les aportacions de les persones participants:

- ▶ El servidor es pot col·lapsar o l'internet se'n va, per això que el tràmit es pugui passar d'un ordinador al mòbil o a la tablet és ideal. Poder canviar de dispositiu o d'ordinador i que tots els avenços que ja has fet es quedin guardats.
- ▶ Sobre l'end-to-end, a mi em sorprèn que treguin una convocatòria on posin de pes màxim 5 megues i alhora et demanin 175 documents. És impossible poder-ho enviar tot amb aquest pes. Has de fer-ho a través d'un formulari d'aportació de documentació sol·licitant que t'obrin un enllaç de Sharepoint perquè posis aquella documentació tu... Això ho fa molt la Generalitat.
- ▶ Si no puc posar més arxius perquè excedeixen de pes, això resta en la valoració? No ho tinc clar. Potser no estan prou ben definits els criteris de valoració de les sol·licituds.
- ▶ És molt important poder fer els tràmits des de diferents navegadors. Hi ha tràmits que només es poden fer amb l'Internet Explorer i això ho veig molt greu.
- ▶ A vegades t'envien una guia per explicar-te els canvis que has de fer en el teu ordinador per tal d'accedir al formulari... això em sembla surrealista.

Accessibilitat universal

Es va demanar a les persones participants que seleccionessin fins a sis indicadors que consideressin més importants de la dimensió d'Accessibilitat universal.

Els resultats van ser els següents:



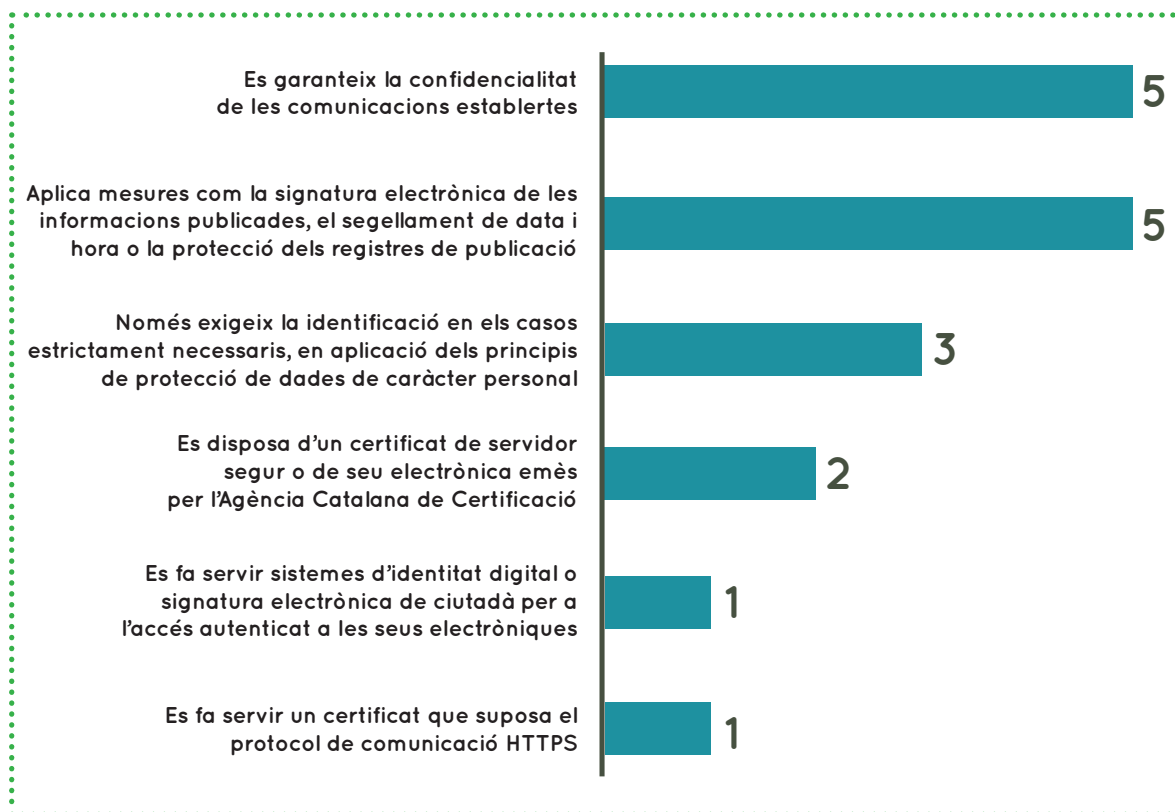
Recull de les aportacions de les persones participants:

- ▶ Per mi, un dels més importants és que els textos estiguin redactats amb llenguatge natural. Nosaltres treballem amb persones amb discapacitat intel·lectual i que la lectura sigui fàcil és un bon punt.
- ▶ És paradoxal parlar d'accessibilitat universal i haver de prioritzar indicadors. Si no s'aplica en el seu conjunt, no estem parlant d'accessibilitat universal.

Seguretat

Les participants van poder escollir fins a tres indicadors com a més rellevants de la dimensió de Seguretat.

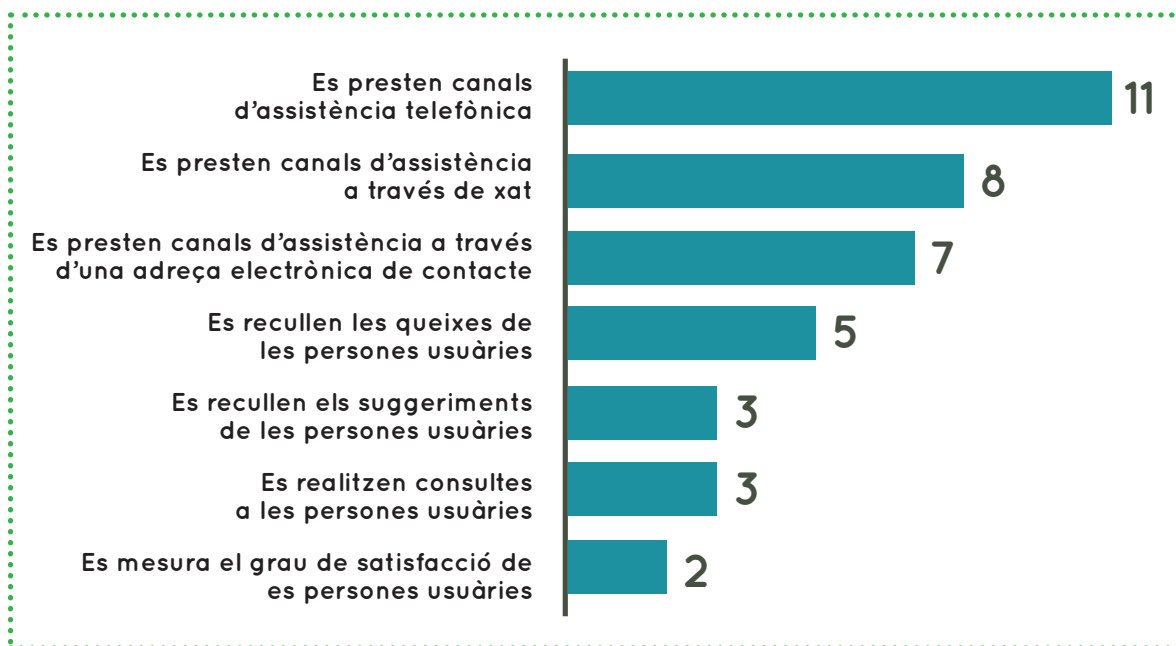
Els resultats van ser els següents:



Avaluació i assistència

Pel que fa a la dimensió d'Avaluació i Assistència, les persones participants van prioritzar 3 indicadors dels set en total que es van presentar.

Els resultats van ser els següents:



Recull de les aportacions de les persones participants:

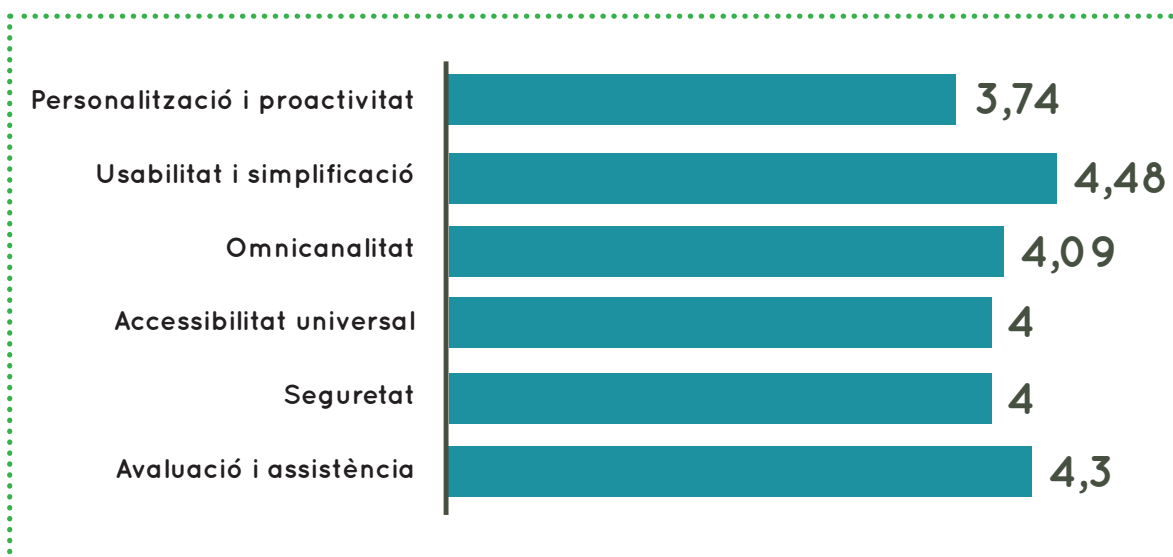
- ▶ L'assistència i suport em sembla un indicador molt important. Hi ha tràmits que són complexos i la gent es perd bastant a l'hora de realitzar-los.
- ▶ Seria interessant que també es recullin els suggeriments dels propis tècnics/ques de l'administració. En moltes situacions ens trobem que ells també tenen molts problemes.
- ▶ Abans d'enviar el formulari, s'hauria de poder posar observacions amb les dificultats que has tingut, i així que ells en siguin conscients quan ho reben. Si ho dius per correu electrònic no queda inclòs en la sol·licitud, seria interessant trobar un mecanisme perquè quedés dins del mateix formulari.
- ▶ Està molt bé la digitalització però tornaria a donar valor a les persones. Les persones han d'estar per davant de les màquines. Si tens un problema, que hi hagi algú al darrere que et pugui donar una resposta o una solució. I això ara no passa. Dona molta inseguretats no tenir persones de referència a qui poder adreçar-se. A més, que hi ha un públic que no està digitalitzat i no ho serà. Hi ha una bretxa digital que no s'ha tingut en compte.

- ▶ Hauria de ser més senzill poder connectar la persona usuària amb els/lestècnics/ques, hem de veure que hi ha persones darrere. La digitalització fa que ens perdem els uns als altres i potser no caldria complicar-ho tant, i fer-ho més senzill per les dues parts.

Priorització de les dimensions

Es va demanar a les persones participants que valoressin, de l'1 al 5, el grau de rellevància que consideraven que tenien les dimensions presentades.

Els resultats van ser els següents:



Comentaris generals per part de les persones participants:

- ▶ L'administració no fa els esforços necessaris per donar la importància que té la digitalització. A tu et demanen que avancis en digitalització però ells no
- ▶ Aboquen tots els recursos que haurien, ni li donen la importància que diuen. No casa l'exigència que hi ha alhora de presentar els projectes, amb els recursos i capacitats que tu tens.
- ▶ Estan intentant digitalitzar-se sense un plantejament clar, estem en un procés de prova i error.
- ▶ Els formats dels formularis són horribles. Hi ha mancances per tot arreu, no queden bé visualment...

- ▶ El tema del software hauria de ser més obert, incloure programari lliure també.
- ▶ He enviat formularis que no han arribat, o que de 10 documents n'han arribat
- ▶ La informació no arriba sempre i això dona inseguretats.
- ▶ L'administració dissenya pensant en els procediments interns de l'administració. I és un disseny intern que tampoc funciona... està com tot molt deslligat, no es contrasta internament i sembla un caos.

Aportacions d'exemples de bones pràctiques:

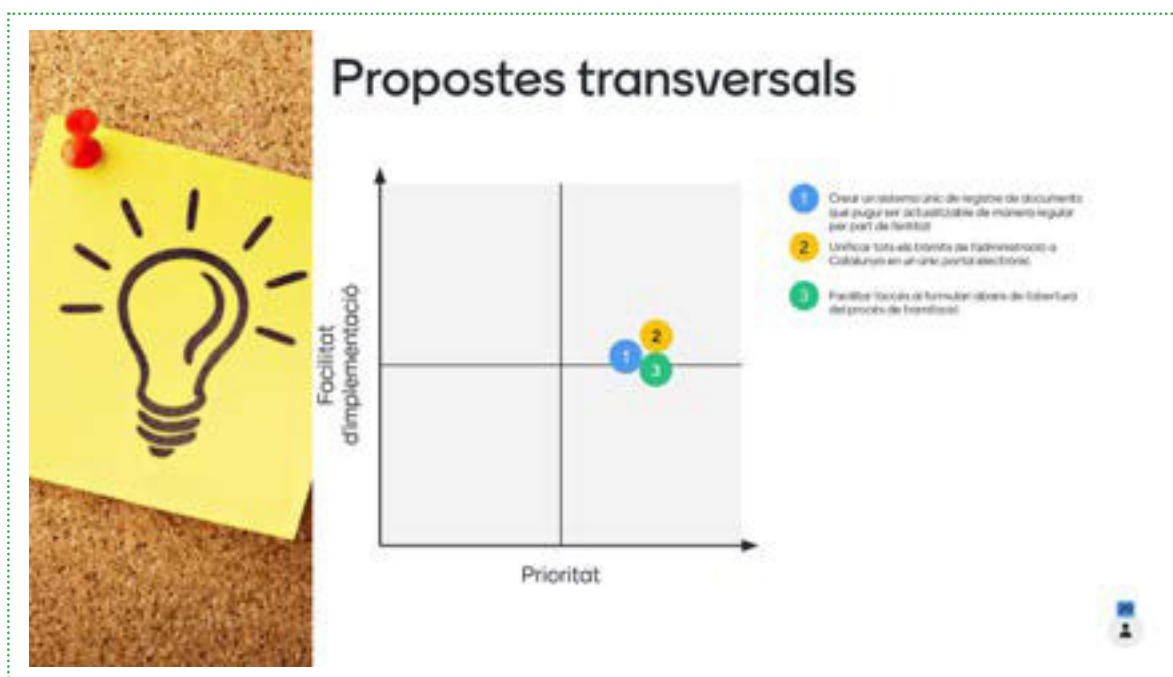
- ▶ Els programes europeus funcionen immensament millor, et diu què cal penjar i la resposta i els requeriments són en els termes que toca. Els aplicatius funcionen i et diuen què volen i quan ho volen. No pot ser tan difícil fer-ho aquí.
- ▶ El nou formulari de La Caixa és una bona pràctica, molts dels requeriments dels quals estàvem parlant els compleix. Però és un aplicatiu propi, que no té res a veure amb els aplicatius de l'administració.
- ▶ És cert que el formulari de La Caixa l'han millorat una mica a nivell de no duplicar informació perquè abans et trobaves que al ser un formulari tan exhaustiu la sensació que tenies és que t'estaven demanant el mateix varies vegades. Malgrat les millores no em convenç que hi ha parts del formulari que estiguin ocultes, fins que tu no vas omplint no veus els desplegable i tota la informació que et demanen. Sí que és molt intuïtiu i àgil però encara té mancances per mi.

Grup de discussió Grup de Treball de Finançament de la Taula d'Entitats del Tercer Sector

6 d'abril del 2022

Sessió celebrada de forma online a través de la plataforma Zoom Total de participants: 24

1. Propostes transversals



Aportacions recollides:

- Podem ser conscients de les dificultats però quan hi ha voluntat política i administrativa es troben solucions
- Penso que la proposta 2 englobaria a la 1, donat que en el portal electrònic únic ja hauria d'haver un apartat de registre de l'entitat on es recollís tota la documentació d'entitat necessària per a presentar-se a qualsevol convocatòria de subvenció.

2. Propostes de personalització i pro activitat



Aportacions recollides:

- Crec que és més important la primera que la segona, ja que penso que és més interessant que l'administració sigui pro activa en donar la informació. Si l'administració vol facilitar la informació ja trobarà el canal, primer ha de tenir la intenció de fer públiques totes aquestes convocatòries

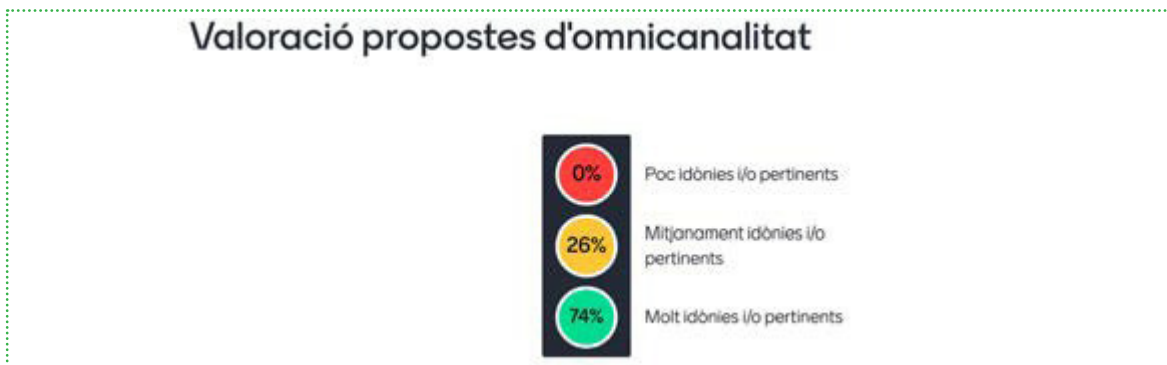
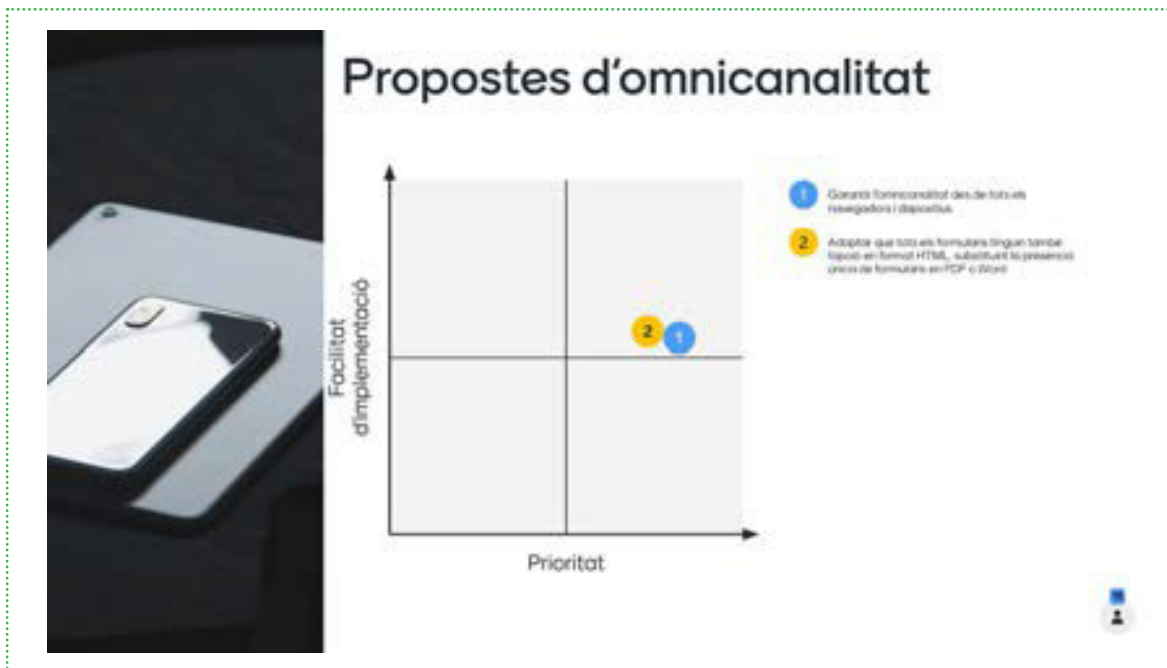
3. Propostes d'usabilitat i simplificació



Aportacions recollides:

- ▶ Quan presentes una declaració responsable, l'administració té l'obligació després de corroborar que tu has actuat correctament. En algun moment te l'haurà de demanar. Per això eliminaria la cua de la primera proposta que fa referència a que "no s'impliqui una presentació posterior"
- ▶ És necessari que hi hagi control, però jo deixaria aquesta part, ja que moltes vegades ens demanen dins d'un mateix departament la mateixa informació diverses vegades. L'administració ha de millorar en aquest sentit, no ha de ser redundat amb un cost tan farragós per les entitats
- ▶ Estic d'acord amb el que comentes, però això no va vinculat necessàriament amb les declaracions responsables.
- ▶ Penso que els certificats responsables han de servir per alguna cosa.

4. Propostes d'omnicanalitat



Aportacions recollides:

- ▶ Demanaria afegir que tant l'HTML com els PDFs i els Words siguin accessibles
- ▶ L'HTML normalment facilita l'accessibilitat i a més suposa un sistema més ampli que no obligui a les entitats a disposar d'un software o llicències concretes, que normalment son de caràcter privatiu.

5. Propostes d'accessibilitat universal



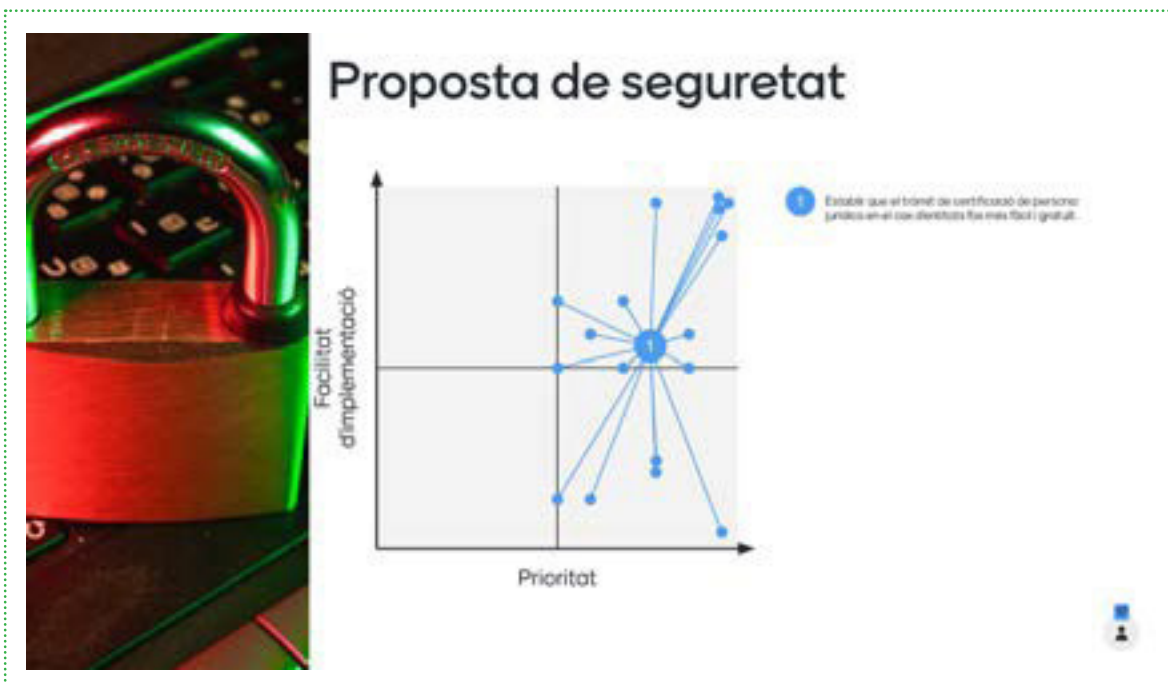
Aportacions recollides:

- ▶ Hi hauria d'haver l'opció de fer el tràmit en format presencial o que se t'acompanyi presencialment. Moltes persones tenen dificultats a l'hora de poder implementar qualsevol tràmit digital i això els ajudaria.
- ▶ Qui no té signatura digital es queda fora del que estem parlant. Caldria contemplar la formació i acompanyament a les entitats per poder accedir a la signatura digital
- ▶ S'han de garantir els canals presencials i altres canals alternatius al digital
- ▶ Existien formacions de certificat digital, potser caldria reprendre-les
- ▶ L'administració hauria de garantir per llei que en tots els seus proces-

sos administratius hi hagi assistència de persones tècniques que puguin ajudar a la tramitació del procediment. Amb les barreres digitals s'està exclouent a molta part de la ciutadania

- ▶ No només cal donar suport, sinó que facin el tràmit per tu si fos necessari

6. Proposta de seguretat



Valoració proposta de seguretat



7. Propostes d'avaluació i assistència



Aportacions recollides:

- ▶ Com es pot afegir que hi hagi una línia de finançament respecte a entitats de tercer nivell que ofereixen acompanyament i suport. Nosaltres demanem que el funcionari ho faci, que és lògic, però també podem tenir suport des de les pròpies entitats, i això caldria finançar-ho
- ▶ Cal reforçar davant l'administració el paper de les federacions com a intermediàries. És el canal on centralitzar les demandes i vehicular les propostes cap a l'administració, per no col·lapsar-la i evitar duplicitat de demandes.



Taula d'entitats
del Tercer Sector Social
de Catalunya

m4Social



AMB EL SUPORT DE:

