

CARPETA CIUTADANA, estalvi de temps i seguretat en els tràmits amb l'administració



Aquest servei a través d'Internet s'ha convertit en una ràpida i eficaç eina de connexió entre la ciutadania i l'Ajuntament

La Carpeta Ciutadana permet realitzar tràmits, consultes i sol·licituds sense desplaçar-se a les oficines municipals

La signatura digital, que està començant a implantar-se, ens obrirà noves oportunitats en aquest àmbit els propers anys



Generalitat de Catalunya
 Departament de Governació
 i Administracions Públiques
**Secretaria de Telecomunicacions
 i Societat de la Informació**

els mitjans electrònics i, principalment, la irrupció d'Internet en els darrers anys han variat. Les diverses formes de comunicació entre les persones (missatgeria instantània, xarxes socials...), entre les empreses i les persones (targetes de crèdit, caixers automàtics, banca per Internet, compres 'online'...), i també entre les diferents administracions i la ciutadania. Potser aquestes últimes maneres de relacionar-se, per la importància intrínseca (dret a la privacitat de les dades personals, seguretat en les transaccions...) i la d'altres qüestions (regulació, accessibilitat, complexitat, garanties jurídiques...), han estat les que

menys s'han desenvolupat. Però era qüestió de temps que aquesta situació canviés.

La pròpia administració ha canviat l'escenari amb la publicació, el 2 de juny de 2007, de la Llei d'Accés Electrònic dels Ciutadans als Serveis Públics (LAECS), que garanteix el dret dels ciutadans a relacionar-se amb les administracions públiques utilitzant mitjans electrònics per a l'exercici dels drets previstos a la llei, entre els quals es troben:

- Dret a relacionar-se en condicions d'igualtat i de lliure elecció dels mitjans telemàtics.
- Dret a no aportar documentació o informació

que ja estigui en mans de les administracions.

- Dret a relacionar-se amb total seguretat en les transaccions electròniques i a la garantia de la privacitat de les dades que han de ser garantits per les pròpies administracions.
- Dret a obtenir informació i a la qualitat dels serveis per mitjans electrònics.

Així, les administracions locals, autonòmiques i estatals estan obligades a possibilitar que la ciutadania pugui exercir aquest dret abans de 2010. En aquest procés s'emmarca la iniciativa de la Carpeta Ciutadana de l'Ajuntament que s'analitza en aquest especial de la Fundació Ciutat de Viladecans dedicat a la tecnologia. ●



Usuària consultant la Carpeta Ciutadana

TRÀMITS A NOMÉS UN CLIC

des del web www.viladecans.cat

Facilitar el dia a dia dels ciutadans i les ciutadanes, en especial pel que fa a la relació amb l'administració, és una de les prioritats dels ajuntaments. És per això que l'any 2006 es va posar en marxa a Viladecans la Carpeta Ciutadana, una eina que permet realitzar tràmits i sol·licituds des de casa a tra-

vés d'Internet. D'aquesta manera, només amb el nom d'usuari i un codi secret es poden imprimir justificants del padró o fer domiciliacions bancàries sense haver de personalitzar-se a les dependències municipals. Sense dubte, un procés senzill que permet estalviar temps i cues a la ciutadania.

Qui no ha hagut de demanar permís per faltat a la feina o al centre formatiu per fer algun tràmit amb l'administració? Des de fa un any i mig, Viladecans disposa d'una eina destinada a facilitar el dia a dia dels habitants, empreses o entitats de la ciutat, possibilitant la realització d'alguns tràmits o sol·licituds de forma no presencial mitjançant la Carpeta Ciutadana. Es tracta d'un lloc web al que s'accedeix des de www.viladecans.cat, en què es pot consultar la informació recollida per l'Ajuntament sobre la persona, entitat o empresa, i també permet realitzar alguns tràmits i consultes. Així, es presenta com a una nova eina de connexió entre ciutadania i Ajuntament a nivell de dades i de tramitació durant les 24 hores dels 365 dies de l'any. En aquest sentit, la tinenta d'alcalde d'Economia

L'alta d'usuari es pot fer des del web municipal o a les dependències municipals del carrer de les Sitges, nº 6

i Gestió Interna i responsable de projectes d'Administració Electrònica, Maria Salmerón, explica que "la implantació dels tràmits per Internet fa augmentar l'eficiència i l'eficàcia de l'administració i, per tant, el servei que es dona als ciutadans i ciutadanes. Evitem cues i desplaçaments i, en definitiva, promovem que

els viladecanencs i viladecanenques decideixin com volen distribuir el seu temps i la seva relació amb l'Ajuntament".

Per poder accedir a la Carpeta Ciutadana, cal crear un usuari, ja sigui des del web municipal o a través d'un formulari en paper que cal adreçar a les dependències municipals del número 6 del carrer de les Sitges. Allà es facilitarà un codi alfanumèric personal, secret i intransferible per poder entrar a la Carpeta Ciutadana que, posteriorment, es podrà canviar dins de l'apartat "Configuració de Carpeta". En el moment del lliurament, les persones que hagin sol·licitat la creació de l'usuari de la carpeta rebran un document que inclou un conveni per a la regulació de l'atenció telemàtica i una guia d'utilització i dubtes sobre aquest servei. ●

QUÈ ES POT FER ARA amb el servei de la Carpeta Ciutadana?

Actualment, la Carpeta Ciutadana disposa de dos serveis a la part pública, una zona a què pot accedir tothom encara que no sigui usuari. Des d'aquí es pot sol·licitar el codi personal o PIN per a la creació de l'usuari, i també es pot consultar el calendari general de les persones contribuents, on es recullen els impostos i les taxes de l'any vigent i les respectives dates de pagament.

Pel que fa a l'àrea personalitzada, la carpeta permet de realitzar diverses consultes. En el cas dels rebuts, s'hi pot comprovar si n'hi ha pendents de pagament o d'aprovar o pagar per la persona interessada i els rebuts cobrats i també s'hi poden realitzar consultes en relació a anotacions d'entrada del registre general de l'Ajuntament. Pel que fa al Padró es poden veure les dades personals, l'adreça, la data d'alta, el lloc de naixement, la formació, els familiars, el lloc anterior de residència i les dades del cens electoral. La secció es completa amb les dades relatives a les unitats fiscals dels vehicles a nom de l'usuari o usuària.

Afavorir l'agilitat de l'Administració

En aquesta àrea, també es poden realitzar diferents tramitacions. En relació al Padró Municipal, la carpeta permet de modificar les dades personals i de domicili i sol·licitar el certificat d'empadronament que, una vegada elaborat, s'envia al domicili del sol·licitant. D'altra banda, i a través de l'eina, també s'hi poden realitzar domiciliacions bancàries per al pagament de tributs i sol·licituds d'informació i, facilitar les dades necessàries per a la recollida de mobles.

Es poden realitzar consultes, fer tràmits i obtenir justificants relacionats amb el Padró i el pagament dels tributs

La seguretat dels tràmits es garanteix per l'ús d'un codi alfanúmeric únic, personal i intransferible

Un altre avantatge que presenta l'eina és l'obtenció de documents. Això possibilita a la ciutadania l'expedició de documents electrònics en temps real des del seu domicili, d'acord al Reial Decret 209/ 2003, amb les característiques tècniques i funcionals necessàries per obtenir la mateixa validesa que un document en paper. Així, es facilita el dia a dia dels ciutadans, ja que no necessiten desplaçar-se obligatòriament a la seu de l'oficina per realitzar segons quins tràmits. Ara per ara, es poden obtenir dos tipus de documents. D'una banda, el justificant d'empadronament, quin dels més sol·licitats, entre d'altres coses, perquè es necessita per acreditar el canvi de domicili a l'hora de renovar el document nacional d'identitat. De l'altra banda, duplicats de rebuts de l'any vigent o d'anys anteriors. ●



Formació per a la ciutadania a través DE L'XPLAI

La Fundació Ciutat de Viladecans, a través de la Xarxa Pública Local d'Accés a Internet (XPLAI), treballa en la formació de la ciutadania en Noves Tecnologies. Als cursos d'ofimàtica i Internet, cal sumar un nou cicle de tallers monogràfics. Un d'ells estarà centrat en la Carpeta Ciutadana. Les persones interessades en assistir-hi han de sol·licitar el codi personal amb anterioritat des de la direcció web <https://carpeta.viladecans.cat>, o en persona a les dependències municipals del número 6 del carrer de les Sitges.

L'XPLAI oferirà diverses sessions del taller al Casal d'Alba-rosa (dies 10, 17 i 24 de novembre i 16 i 26 de febrer, de 18 a 20 hores) i a la Biblioteca de Viladecans (dies 1 i 15 de desembre, de 18 a 20 hores). Cal inscripció prèvia, trucant al 93 647 00 55. Les places per a cada sessió estan limitades a 10 persones. ●

- **Servicio Técnico Copiadoras Panasonic**
- **Partner SAGE SP**
- **Prefered Partner Hewlett Packard**
- **Mantenimiento de sistemas informáticos**
- **Venta y reparación de Hardware/Software**
- **Desarrollo de Software a medida**
- **Asesoría y auditoría de sus sistemas**

grupo mri[®]
ingeniería informática

C/ de l'Església 160, local
08860 Castelldefels
Telf. 936 658 345
E-mail: comercial@grupomri.com

Descobrint pantalla a pantalla LA CARPETA CIUTADANA



1

Pàgina inicial. La part pública permet de consultar el calendari de tributs i donar-s'hi d'alta com a usuari o usària. Els tràmits i consultes estan limitats a l'àrea privada.

2

Per ser usuari només cal realitzar una sol·licitud de PIN introduint nom i cognoms, DNI, adreça i un correu electrònic. En pocs dies, es rebrà una notificació per anar a recollir el conveni-contracte d'ús i el número PIN a les dependències municipals del carrer de les Sitges, número 6.



3

La part personalitzada disposa d'una secció de consultes de rebuts, expedients, registre, Padró d'Habitants i unitats fiscals. Aquestes informacions només es poden consultar introduint el número PIN.



4



L'apartat de rebuts s'estructura dependent de si estan pendents de pagament, d'aprovar o notificar o si estan pagats.

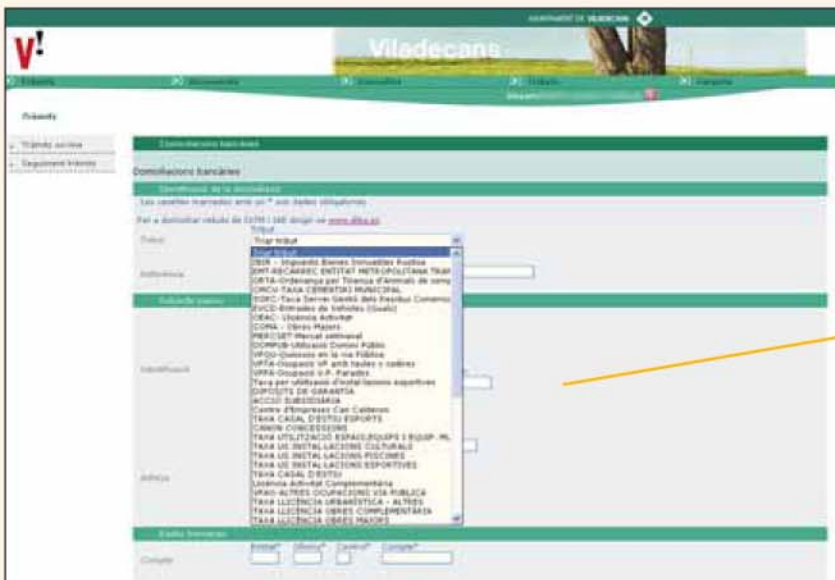
5

Pel que fa al Padró, a més de consultar dades, també es pot demanar un justificant d'empadronament. En aquest espai, també es pot sol·licitar un certificat d'empadronament o una modificació de dades personals o de domicili.



6

També des de l'àrea personal de la carpeta es poden tramitar domiciliacions bancàries de rebuts.



7

La sol·licitud de recollida de mobles també es pot tramitar en la part personal de la carpeta.



Cap a un segon estadi de desenvolupament amb la SIGNATURA DIGITAL

La Carpeta Ciutadana actual es troba en un primer nivell de desenvolupament i actualment es treballa per ampliar el seu ventall de serveis. La millora anirà en paral·lel a la utilització de la signatura digital, eina que permet garantir amb seguretat la identitat del signant i la integritat del text o missatge enviat. Això és possible mitjançant un càlcul matemàtic que es basa en un parell de números: la clau privada emmagatzemada en un dispositiu d'ús privat i la clau pública distribuïda juntament amb el missatge signat, el fitxer... Així, es garanteix que el missatge no ha estat modificat i que ha estat emès pel titular de la signatura.

Gràcies a la validesa jurídica de la signatura digital, la ciutadania pot realitzar diversos tràmits amb l'administració, realitzar transaccions bancàries o accedir a serveis públics des d'Internet com, per exemple, la Seguretat Social. En aquest sentit de connectivitat amb l'administració i per garantir la seguretat de la informació de la Carpeta Ciutadana, cal l'ús de la signatura digital en el format que el ciutadà o ciutadana decideixi.

Amb l'ús d'aquesta eina, s'ampliarà el nombre de gestions disponibles. D'aquesta manera, durant els anys 2009 i 2010 es preveu que la carpeta permeti veure, entre d'altres coses, l'estat dels expedients de la persona usuària, iniciar expedients deixant constància al registre telemàtic,



USB contenidor del certificat digital

aportar documentació en el decurs d'un expedient, realitzar autoliquidacions, rebre notificacions telemàtiques, obtenir certificats o consultar i obtenir dades cartogràfiques.

Certificat digital

Per poder fer ús de la signatura electrònica, cal obtenir prèviament un certificat digital emès per part d'una autoritat de certificació. Aquest document, que permet d'utilitzar la signatura digital, ha d'incloure dades com ara el nom i el NIF de la persona, la clau pública, el número d'identificació, la data d'emissió, la data de revocació o l'empremta digital del certificat signat per l'autoritat de certificació.

Actualment, el certificat digital es pot obtenir de forma gratuïta per part de dues autoritats de certificació reconegudes. D'una banda, amb l'identi-

Per obtenir la signatura electrònica, cal disposar d'un certificat digital o del DNI electrònic

ficador digital IdCAT emès per l'Agència Catalana de Certificació, es pot obtenir des del web www.idcat.net o des de les entitats de registre col·laboradores amb el CATCert. Ara per ara, l'emplaçament més proper per aconseguir el certificat digital es troba a Castelldefels, però la situació podria canviar l'any vinent, ja que s'està treballant perquè l'Ajuntament de Viladecans pugui ser entitat de registre i, així, emetre certificats digitals. I, d'una altra banda, per part del departament de Certificació Espanyola (CERES), des de la pàgina web www.cert.fnmt.es o a les seves oficines de registre.

DNI electrònic

Un altre document que permet l'ús de la signatura digital és el DNI electrònic que ja s'expedeix a la ciutat des de la nova oficina de la Policia Nacional. •



Pre-inscripcions als cursos
d'ofimàtica i internet
del 9 al 19 de desembre.

Fundació Ciutat de Viladecans
C/ Sant Climent, n. 8
telf. 93 647 00 55

QUÈ ENTENEM PER...

SIGNATURA DIGITAL

La signatura digital o signatura electrònica és, en la transmissió de missatges telemàtics i en la gestió de documents electrònics, un mètode criptogràfic que associa la identitat d'una persona a un missatge o document. La signatura electrònica pot vincular-se a un document per identificar l'autor o assegurar que s'ha modificat el seu contingut.

CERTIFICAT DIGITAL

Document electrònic signat per una autoritat de certificació, que garanteix a terceres persones que el rebien o l'utilitzin una sèrie de manifestacions que s'hi contenen com, per exemple, la identitat de la persona, les autoritzacions i la seva capacitat per realitzar un determinat acte, entre d'altres. El seu ús garanteix la identificació

de l'emissor, la integritat de la transacció, el no rebuig de compromisos adquirits per via electrònica i la confidencialitat de l'enviament.

AUTORITAT DE CERTIFICACIÓ

Sistema informàtic dedicat a l'emissió i gestió de certificats digitals, incloent-hi la renovació, l'expiració, la suspensió, l'habilitació i la revocació de certificats, a petició de l'autoritat de registre. L'emissió de certificats es fa d'una forma automatitzada i sempre amb la prèvia confirmació de l'autoritat local de registre.

XIFRAT

Procés que s'aplica a unes dades per fer-les incomprensibles i evitar que siguin espiades. Així, és possible assegurar la confidencialitat de les dades. Només les podrà fer entenedores un receptor que tingui una clau per desxifrar-les.

CLAUER USB

L'Agència Catalana de Certificació facilita a qualsevol ciutadà o ciutadana que ho sol·liciti



el certificat digital idCAT. Es tracta d'una memòria USB amb una zona criptogràfica segura per emmagatzemar el certificat digital. Així, l'eina presenta com a principals avantatges la portabilitat i la seguretat i, en ser un dispositiu USB, també permet de transportar d'altres fitxers i incloure altres certificats digitals. ●

La connexió Wi-Fi a Viladecans és possible. T'hi apuntaries?

Facilitar l'accés a les Tecnologies és el principal objectiu de la Fundació Ciutat de Viladecans, ja sigui fent formació als ciutadans o bé facilitant solucions en infraestructures que permetin aproximar al ciutadà l'accés a Internet a un preu més assequible.

Per això, la Fundació Ciutat de Viladecans està treballant en l'elaboració d'un projecte que permeti oferir a tots els ciutadans connectivitat d'alta capacitat a preus significativament inferiors als oferts per les grans operadores. Aquesta oferta estaria especialment dirigida a ciutadans i ciutadanes que s'inicien en el món de Internet, estudiants de l'ESO, alumnes dels nostres cursos d'alfabetització digital... però també estaria oberta a tothom qui la vulgui sol·licitar.

Es tractaria d'oferir connexió Wi-Fi (tecnologia PreWimax) de 1Mb simètric (pujada i baixada) amb garantia del 100% a un cost molt inferior al que ofereixen les operadores i tan sols seria necessària la instal·lació d'una petita antena externa que captés el senyal i el fes arribar a l'ordinador.

Ens agradaria saber l'impacte i l'interès que aquest projecte pot tenir entre la ciutadania i per això demanem que responguin a les següents preguntes. El sol fet de contestar-les donarà dret a participar en el sorteig d'un iPod Nano de 4 Gb de capacitat que celebrarem el dia 27 de novembre a les 19.00 hores, a la Biblioteca, després de la conferència sobre el "Certificat Digital".



Nom
Cognoms
E-mail
Telèfon
Adreça

- SÍ, estaria interessat en contractar el servei de connexió a Internet que m'ofereix la Fundació Ciutat de Viladecans.
- NO, estaria interessat en contractar el servei de connexió a Internet que m'ofereix la Fundació Ciutat de Viladecans.
- INDIFERENT, en aquests moments encara no tinc pensat connectar-me a Internet.

Observacions

Un cop emplenada l'heu de fer arribar a:

Fundació Ciutat de Viladecans
C/ Sant Climent, 8
Tel. 936 470 055
Fax 936 470 060

També es pot contestar l'enquesta a l'adreça web www.viladecans.net

Cicle de tallers monogràfics I CONFERÈNCIES XPLAI

La Xarxa Pública Local d'Accés a Internet (XPLAI) enceta aquest mes una nova activitat de formació i difusió de noves tecnologies, el cicle de tallers monogràfics i conferències. Des d'ara fins al mes de juny, s'han organitzat 11 tallers, a banda del centrat en la Carpeta Ciutadana, a la Biblioteca, al Casal d'Alba-Rosa, a Can Batllori, al Centre Municipal Edelia Hernández i a l'Auditori Pablo Picasso.

Més de 50 activitats aprenen la ciutadania al coneixement de les potencialitats de les noves tecnologies a la nostra vida diària

Pel que fa a la imatge, s'hi ensenyarà a utilitzar el web de compartiment de vídeos Youtube, i també a editar vídeos cassolans amb el programa Movie Maker. Per a qui prefereixi la fotografia, també s'ha previst un curset de retoc digital amb els programes Paint i Picnik, entre d'altres, i s'hi ensenyarà a editar el recull d'imatges d'una coneguda marca de fotografia. D'altra banda, en relació a Internet, es podrà aprendre a fer diverses activitats mitjançant eines de l'e-administració, s'hi formarà per crear i mantenir un blog personal, i s'hi treballarà en la creació de pàgines web i s'ensenyaran nocions bàsiques del web 2.0 i de l'aplicació per a la creació d'animacions Flash.

La Fundació treballa per les TECNOLOGIES

Les tecnologies de la informació i la comunicació (TIC) han esdevingut quelcom més que un tema d'experts i especialistes. Activitats tant senzilles i quotidianes com comprar entrades de cinema o teatre, reservar un bitllet de tren, reservar hora al metge de capçalera, demanar un certificat d'empadronament, o bé presentar la declaració de la renda cada mes de maig, ja es poden fer a través d'Internet. El més important no és això, sinó que, d'aquí a uns anys, potser sigui la manera més eficient i fàcil de fer aquestes gestions.



El cicle es completa amb un taller de manteniment d'ordinadors i un altre d'instal·lació de 'routers' i diverses sessions de formació en l'ús del Programari Lliure. Els tallers tindran una durada de 2 hores, excepte el de fotografia digital (6 hores), blogs (4 hores), Flash (16 hores) i pàgines web (20 hores), i costaran el preu simbòlic d'un euro per hora.

Els experts ens aprenen les tecnologies

En aquest període, també s'oferiran vuit conferències sobre noves tecnologies. La primera està prevista per al 27 d'aquest mes, a les 18 hores, a la Biblioteca de Viladecans i tractarà sobre el certificat digital. Més endavant, diversos experts parlaran del Programari Lliure, les utilitats del web 2.0, Google, les noves tecnologies a les PIMES, l'esquerda digital o com treure el màxim profit a Internet. ●

La funció de la Fundació Ciutat de Viladecans (FCV) és facilitar als ciutadans i ciutadanes la formació i els mitjans necessaris per qui, per motius generacionals, econòmics i/o socials, no ha tingut encara accés a aquesta nova tecnologia.

D'aquesta manera, es pretén reduir l'esquerda digital que hi pugui haver a la ciutat. Aquesta missió té un caràcter estratègic, ja que ens farà una ciutat més preparada per afrontar amb èxit el nou repte econòmic i social que el segle XXI ens planteja com a comunitat. En aquest sentit, la FCV realitza accions de gran envergadura, com ara cursos i tallers d'alfabetització digital; conferències divulgatives sobre aspectes de les tecnologies; especials monogràfics; suport i assessorament; projectes per a l'extensió de la connectivitat, i diverses webs municipals. ●

ACTIVITATS

CONFERÈNCIES

SEMINARIS: UN DIA A ESCOLLIR

TALLERS: DIVERSES SESSIONS

Novembre

SEMINARIS DE YOUTUBE

Els dies 10, 13, 17 i 24 de 18 a 20 hores, a la Biblioteca de Viladecans

SEMINARIS DE PROGRAMARI LLIURE

Els dies 13, 20 i 27 de 9.30 a 11.30 hores, al Centre Municipal Edelia Hernández

SEMINARIS DE VÍDEO DIGITAL

Els dies 13, 20 i 27 de 19 a 21 hores, a Can Batllori

CONFERÈNCIA. CERTIFICAT DIGITAL

El 27, a les 18 hores, a la Biblioteca de Viladecans

Desembre

SEMINARIS DE YOUTUBE

L'1 i 15, de 18 a 20 hores, al Casal d'Alba-rosa

SEMINARIS D'E-ADMINISTRACIÓ

Els dies 4, 11 i 18, de 19 a 21 hores, a Can Batllori

SEMINARIS DE MANTENIMENT DE L'ORDINADOR

Els dies 4, 11, i 18, de 9.30 a 11.30 hores, al Centre Municipal Edelia Hernández

CONFERÈNCIA. EL PROGRAMARI LLIURE

Dia 11, a les 18 hores, a l'Auditori Pablo Picasso

Gener

TALLER DE FOTOGRAFIA DIGITAL

Els dies 12, 19 i 26, de les 18 a les 20 hores, al Casal d'Alba-rosa

TALLER DE BLOGS

Els dies 12, 19 i 26, de les 18 a les 20 hores, a la Biblioteca de Viladecans

SEMINARIS D'INSTAL·LACIÓ DE ROUTER

Els dies 15, 22 i 29, de les 9.30 a les 11.30 hores, al Centre Municipal Edelia Hernández

SEMINARIS DE VÍDEO DIGITAL

Els dies 15, 22 i 29, de les 19 a les 21 hores, a Can Batllori

TALLER DE FLASH

Els dies 21 i 22, de les 19 a les 21 hores, a l'Auditori Pablo Picasso

CONFERÈNCIA. EL WEB 2.0, LES SEVES UTILITATS

Dia 13. Lloc i hora per definir

Febrer

SEMINARIS DE WEB 2.0

Els dies 2, 9, 16 i 23, de les 18 a les 20 hores, al Casal d'Alba-rosa

TALLER DE BLOGS

Els dies 2 i 9 de les 18, a les 20 hores, a la Biblioteca de Viladecans

TALLER DE FLASH

Els dies 4, 11 i 18, de les 19 a les 21 hores, a l'Auditori Pablo Picasso

SEMINARIS D'E-ADMINISTRACIÓ

Els dies 5, 12, 19 i 26, de 19 a 21 hores, a Can Batllori

TALLER DE PROGRAMARI LLIURE

Els dies 5, 12, 19 i 26, de 9.30 a 11.30 hores, al Centre Municipal Edelia Hernández

CONFERÈNCIA. GOOGLE

Dia 10. Lloc i hora per definir



C/ Sant Climent, 8
Tel. 93 647 00 55
fundvila@fundacionviladecans.org

Versió digital d'aquest especial i entrevista
amb la 1a tinent d'alcalde Maria Salmerón
a www.viladecans.net