

# Caravana d'innovació digital

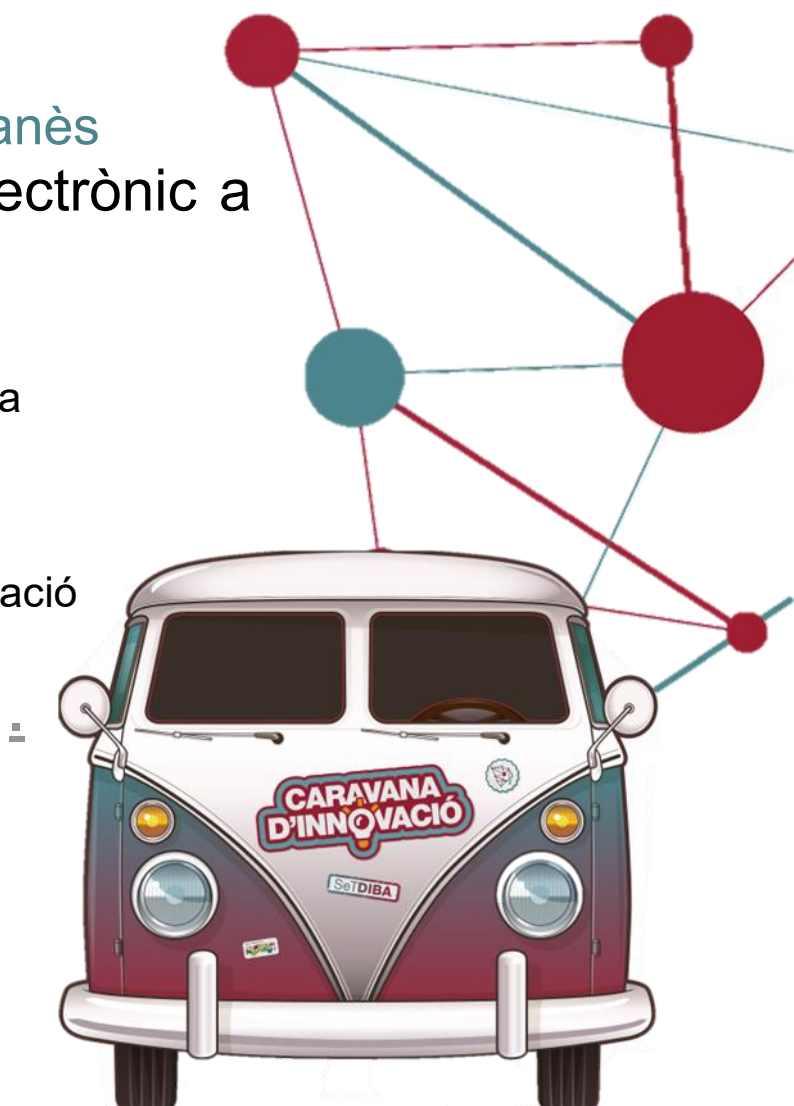
Parada:

Consell Comarcal del Moianès  
Apropant el certificat electrònic a  
la ciutadania

Ajuntament de Sant Quirze Safaja  
22/01/2024 a les 15.30h.

Parada oberta

Relatora: Dolors Cáceres (Diputació  
de Barcelona)



## ■ ■ ■ Entrevista amb Cristina Garròs, tècnica referent del Consell Comarcal del Moianès

■ Quina va ser la necessitat o problema que va provocar plantejar aquest projecte? Com va sorgir la idea?



EL Consell Comarcal és molt nou i al 2017 comença a tenir personal i comença a tenir alguns serveis. Es van prioritzar els serveis encarats a la ciutadania. Al posar en funcionament el servei vam pensar que era una manera de que cada cop s'han de fer més tràmits digitals i és imprescindible que la gent sàpiga què és un certificat digital... i es va potenciar molt l'ús del certificat digital a la comarca. A la comarca només hi ha 2 municipis registradors de IDCat. Així que anem a

altres municipis per acostar-nos a ciutadania.

A més, a la comarca no hi ha moltes línies de transport urbà que circulin entre els diferents municipis i tot i que amb el temps ha millorat no era suficient. Llavors, els ens que quedaven més lluny de Moià són als primers que vam acostar-nos. A Granera, per exemple, vam anar un dissabte on es van fer molts certificats digitals. El principal objectiu és acostar el servei públic a la ciutadania. De fet, molts serveis del Consell Comarcal són itinerants i així no deixes a ningú enrere i més en temes de digitalització que costa molt.

■ Per facilitar una mica amb llenguatge planer, si estiguessis davant de 20 nens i nenes, com els explicaries aquesta iniciativa innovadora?

Que el que fem és que ens apropem a ells perquè puguin utilitzar una eina que els servirà per comunicar-se a través d'internet. Tot i que els nens no poden tenir certificat

■ Com feu la difusió del servei? Són dies concrets els que teniu concertats?

Amb l'ajuntament s'acorda un dia cert per venir a emetre certificats. Es fa difusió per xarxes socials. Hi ha ajuntaments que volen que el Consell Comarcal centralitzi cites prèvies perquè d'aquesta manera es fa tota gestió des del Consell.

En el cas de Sant Quirze Safaja ells gestionen cites prèvies. Els ens tenen el seu WhatsApp i així per fer difusió és més fàcil. Són dies acordats amb l'ens. Per exemple, es va fer una sessió a Sant Quirze Safaja i va quedar gent pendent per fer emissió de certificats, i llavors sobre demanda tornem a repetir al mateix ens. Per exemple a Santa Maria d'Oló, que és el que queda més apartat de Moià, de vegades hi ha 2 o 3 persones que necessiten lIDCat, doncs anem cap allà sense convocatòria expressa, hi anem sota demanda.

■ **Quines van ser les persones que van fer possible aquesta iniciativa? De qui va sorgir la idea?**

Va ser del conjunt de l'equip del Consell Comarcal, és la filosofia, primer es marca la necessitat del ciutadà i es prioritza. Hi ha altres serveis que també es fa itinerància, es un dels objectius de la creació del Consell Comarcal.

■ **Vau tenir algun entrebanc en implantar aquest servei? Algun risc?**

No, cap ni un. Tot va ser fàcil perquè tothom sortia guanyant, la ciutadania, l'ajuntament i el Consell que donava el servei que es necessitava.

■ **La ciutadania valora la facilitat que aporta aquest servei? Els resulta útil?**



Tenir un certificat electrònic els és útil si ho expliques, perquè la gent no sap per a què el necessita ni per a què funciona.

El Consell Comarcal ha fet diferents sessions de grups de gent que necessita fer servir el certificat digital i se'ls explica com funciona. També ens ha ajudat el suport de la Diputació de Barcelona quan fèiem aquests tallers per explicar què és un certificat digital i per a què serveix, quins tipus de certificat existeixen. Sobretot hem fet uns tallers molt pràctics. Amb els temes de certificats digitals ha funcionat molt bé.

■ **El tipus d'usuari que assisteix o fa ús del servei?**

Hi ha de tot... gent jove i el que necessita fer tràmit com a persona gran. A la gent gran els costa més. Al Consell Comarcal tenim un espai amb ordinadors que se cedeixen a l'usuari. L'usuari els utilitza per fer tràmits i se li fa acompanyament si necessita suport. Quan acaba de fer gestió i es tanca la sessió s'eliminen totes les dades de l'usuari de forma automàtica. D'aquesta manera les seves dades queden protegides

■ **Quina generació de valor públic heu aconseguit o creieu que podeu assolir amb la iniciativa innovadora? Quin valor aporta a l'organització? I a la societat? Recolliu algun indicador per mesurar-ho? Explica'ns aquesta part d'avaluació...**

A cada visita es fa una fitxa d'usuari i una base de dades. A més, cada cop que se sol·licita un idCAT es genera un registre d'entrada, i queda gravat quants certificats has fet i totes les gestions. A la memòria anual del Consell Comarcal surten les dades específiques de quantes gestions s'han fet en la unitat de registre. Estem parlant de 900 a 1000 sol·licituds anuals.

## ■ ■ ■ Entrevista amb Montse Girbau, tècnica de l'Ajuntament de Sant Quirze Safaja

### ■ Explica'ns Montse, com va sorgir la idea d'aquest servei?



A l'Ajuntament de Sant Quirze Safaja és on va néixer la metodologia eSET, i des del 2014 que estem demanant a la ciutadania que facin tota la tramitació en electrònic, i ja estem a un 90% de notificacions electròniques. I és clar, l'opció de que puguin venir i tinguin certificat idCAT doncs és important perquè tinguin aquesta eina per seguir la tramitació.

### ■ I com organitzeu aquest servei conjunt entre Consell Comarcal i Ajuntament?

Doncs en un inici el Consell Comarcal gestionava les cites prèvies, però els usuaris acabaven trucant a l'Ajuntament i llavors vam decidir gestionar les cites prèvies des de l'Ajuntament. Però per la resta tot va ser fàcil, doncs es un servei que facilita la vida al ciutadà.

### ■ I us demanen molt el servei? Per quins mitjans feu difusió?

Tenim molta aflluència, fins i tot tenim una llista de difusió per whatsapp, i per aquesta via oferim hores que han quedat lliures per si a algú l'interessa, i sempre s'apunta algú.

El whatsapp és una eina que tothom utilitza molt i l'equip de difusió l'utilitza contínuament, i també per la web i altres xarxes socials, però principalment el whatsapp.

### ■ Quina es la principal innovació que aporta el servei?

El fet que en aquest cas se li facilita l'accés al servei al ciutadà i no és el ciutadà el que ha de desplaçar-se per obtenir el servei. El fet de desplaçar-se a Moià és una barrera. Si hi ha gent que ho necessita urgent hi va, però es més costós i sobretot per a gent gran. Si tens el servei a l'Ajuntament és més proper.

## ■ ■ ■ Què en pensen els usuaris del servei?

En Manuel va venir aquest dia a fer-se el certificat digital

### ■ Manuel, com t'has assabentat que hi ha aquest servei disponible?



Doncs perquè des de l'Ajuntament ho han publicat en el grup de whatsapp i com ho vaig veure vaig demanar cita.

### ■ Quins avantatges trobes a aquest servei?

Doncs que per fer-ho no t'has de desplaçar del poble, tenir el servei a prop evita viatges i despesa.

### ■ Perquè el faràs servir el certificat?

Ara mateix no tinc cap tràmit pendent, però així ja el tinc disponible per si el necessités.

### ■ El recomanaries a algun familiar, amic, conegut...?

Si, és clar, li vaig dir de seguida a la meua dona i ella també vindrà a fer-se'l, perquè aquí m'han dit que s'ha de fer cadascú el seu.

## Cor innovador

De vegades hi ha preguntes que no es fan perquè sembla que no són les importants, però a #CaravanaInnovació sabem que poden ser les que marquen la diferència.

Tot projecte innovador (hagi tingut èxit o no) té darrere un gran equip.

En aquesta secció volem saber què va ser el que us va passar a nivell personal.

Aquestes preguntes tenen un valor afegit: ajudar a altres persones que encara no poden o no gosen innovar.

### ■ **Aquest projecte està directament relacionat amb les vostres funcions a l'organització, o ho heu fet perquè hi creieu? Quina ha estat la vostra motivació?**

Cristina Garròs

Al Consell comarcal del Moianès tothom estem convençuts des de l'inici de que l'objectiu principal es donar servei al ciutadà, i les accions que fem sempre tenen aquest objectiu principal.

### ■ **Heu tingut ganes de llençar la tovallola en alguna ocasió? Què us fa seguir?**

Montse Girbau

Mai. Des de l'any 2010 que a l'Ajuntament de Sant Quirze Safaja hem estat treballant per tenir un mètode únic de treball, i d'aquest fet va néixer el sistema eSET. Calia fer molta feina, sobretot, per explicar als ciutadans el canvi del tipus de relació entre l'administració i ells. Però ho hem fet possible i avui, gairebé 10 anys més tard, podem gaudir de totes aquestes millores que hem anat incorporant al llarg d'aquests anys. El resultat és fantàstic, una administració més àgil, més eficaç i on el ciutadà és el gran beneficiari.

Quan comencem amb el desplegament digital a Sant Quirze Safaja i que vàrem ser pilot de moltes de les eines AOC, jo sempre els deia, EACAT ha de ser la gran plataforma de país, tots hem de poder-nos interrelacionar des d'aquesta eina. I a dia d'avui hem aconseguit que cada vegada més administracions es relacionin des d'aquesta plataforma. I hem de seguir així, sumant sempre serem més forts i més potents.

El fet de poder tenir una porta de contacte oberta les 24 hores del dia per poder-te relacionar amb la teva administració ho fa tot més fàcil, sense estar pendents del rellotge i amb un click poder estar preparat per fer-ho. I aquí trobem la gran importància de l'idCAT, una eina imprescindible per poder-ho fer possible.

### ■ **Què us compensa de tot això, el reconeixement, els diners, el sentir-vos vius, el demostrar-vos a vosaltres mateixos que una altra administració sí que és possible, etc...? Expliqueu-nos-ho!!!**

Montse Girbau

En un municipi com el nostre, de menys de 700 habitants, és complicat recompensar econòmicament tota aquesta feina que hem fet i que seguirem fent. El que ens motiva a fer-ho és poder veure que un municipi petit com el nostre disposa de les eines

electròniques per poder fer la vida del ciutadà molt més fàcil. Per exemple, que pugui tenir un certificat del padró gairebé a l'instant.

I ens queda molta feina a fer per millorar l'administració electrònica, però jo crec que hem de tenir sempre un objectiu molt clar, els grans beneficiaris sempre han de ser els ciutadans.

**■ Ho tornàrieu a fer? Aquesta iniciativa es mantindrà en el temps..? Heu pensat alguna estratègia perquè no quedi al calaix?**

Montse Girbau

I tant que ho tornaria a fer! i tornarem a apostar per qualsevol nou canvi que tinguem a sobre la taula. Respecte als serveis que podem fer junts amb el Consell Comarcal del Moianès, penso que hem de seguir en aquesta línia, i treballar per poder fer noves actuacions que avui potser veiem impossibles.

Penso que totes les administracions hem de pensar en gran, sense posar-nos traves a nosaltres mateixos i amb mirada llarga, mirada de futur. I aquí la Diputació de Barcelona és clau per poder interrelacionar-nos a totes i per ajudar-nos a avançar.

Hem de seguir treballant, tenim molta feina a fer!!!

## **Conclusions de la parada**

El certificat digital idCAT és un sistema d'identificació que permet realitzar tràmits amb les administracions públiques de manera ràpida i segura. El Consorci AOC proveeix els ajuntaments com a Entitat de Registre idCAT, però per poder obrir aquest servei al públic s'han d'acomplir una sèrie de requisits: formacions, superació auditories de seguiment, requisits tècnics i tecnològics, etc.

En aquest cas la parada de la Caravana d'Innovació Digital posa de relleu la importància de posar en el centre al ciutadà, facilitant-li el servei de l'obtenció del certificat digital des del propi municipi, aproximant el servei al ciutadà i essent el tècnic del Consell Comarcal qui es desplaça a l'Ajuntament i no a la inversa, evitant desplaçaments, despeses, inversió de temps... en fer tramitacions amb les administracions públiques.

Aquest suport de proximitat també inclou acompanyament i formacions per ajudar als usuaris a utilitzar el certificat digital.

És una iniciativa innovadora d'èxit que s'ha dut a terme gràcies al treball coordinat entre diferents administracions com son el Consell Comarcal del Moianès i l'Ajuntament de Sant Quirze Safaja, que han posat tots els mitjans necessaris per treballar conjuntament en pro del benefici del ciutadà.