

L'aposta de Treball per l'administració electrònica permet que més de la meitat de renovacions de l'atur i pràcticament tots els contractes laborals es tramitin sense anar a les oficines

- **Actualment el 55% de les renovacions de demanda d'ocupació es fan a través d'Internet i el 012 i pràcticament tots els contractes es registren de forma telemàtica**
- **L'ús de les noves tecnologies només en aquests dos tràmits ha permès alliberar una càrrega de feina equivalent a la de 140 treballadors del Servei d'Ocupació de Catalunya (SOC)**
- **A més, les empreses catalanes poden registrar ofertes de treball, comunicar els accidents laborals o acreditar-se per poder operar al sector de la construcció de forma totalment telemàtica**
- **L'ús de les noves tecnologies permet optimitzar els recursos materials de l'administració i alliberar temps que els treballadors poden dedicar a tasques de major valor afegit**

Des de l'any 2004 el Departament de Treball ha automatitzat més d'una desena de procediments i tràmits diferents per permetre als ciutadans i les empreses catalanes rebre de forma més ràpida, còmoda i segura els serveis de Treball, evitant desplaçaments i cues. Ara per ara el Servei d'Ocupació de Catalunya (SOC) és l'administració pública catalana que més tràmits realitza per Internet amb la ciutadania i les empreses.

Aquesta aposta ha permès incrementar la productivitat del personal del Departament de Treball, eliminant tasques merament burocràtiques i alliberant temps per poder afrontar tasques de major valor afegit, com per exemple l'atenció personalitzada a les persones en situació d'atur.

A més, l'ús de les noves tecnologies permet un important estalvi en paper i en espai d'arxiu, i fa més fàcil el seguiment de l'estat de cada tramitació, agilitzant els processos un cop iniciats.

Finalment, un factor important és que la posada a disposició per a ciutadans i empreses d'una sèrie de tràmits i processos administratius a través de la xarxa exerceix de motor a l'hora d'estimular que uns i altres incrementin el seu ús de les noves tecnologies. Un exemple d'això és que si una empresa obté la

signatura electrònica per fer determinat tràmit davant Treball, després la pot utilitzar per fer molts altres processos davant d'altres administracions.

El secretari general del Departament de Treball, Antoni Fernández, ha indicat que **“el que volem es dedicar més esforços a aquells serveis que s’han de prestar persona a persona, com és la orientació, i no tenir que dedicar tants esforços a tràmits administratius, necessaris però que la persona li generen poc valor”**.

Fernández ha dit que l'objectiu del Departament **“és reduir al màxim tot tipus de gestió administrativa de caràcter presencial, i que totes les gestions purament administratives es puguin fer telemàticament”**.

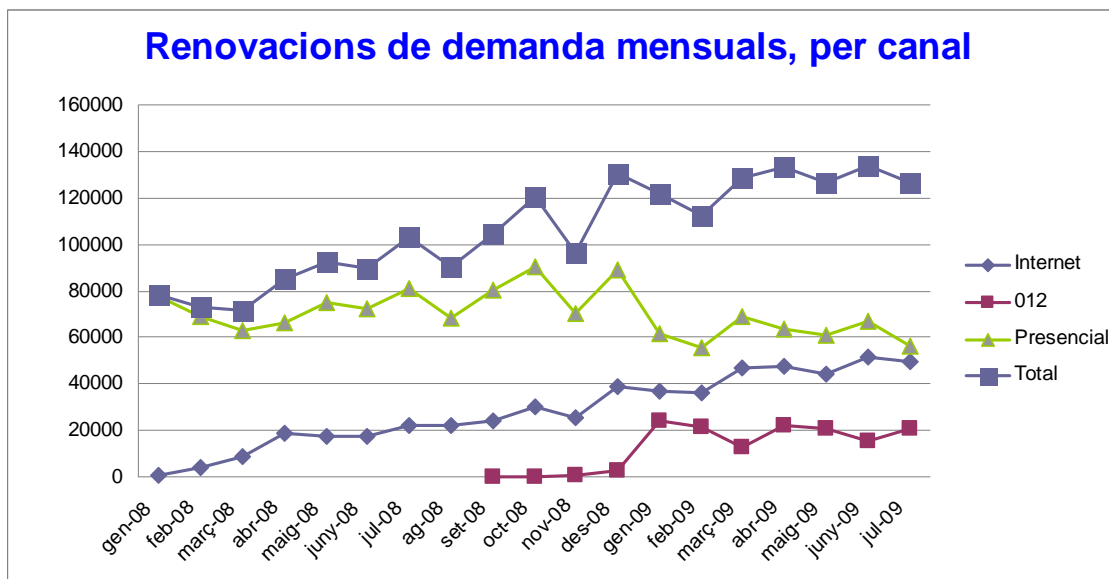
Entre les mesures que s’han posat en marxa per permetre realitzar tràmits burocràtics destaquen:

Un 55% de les renovacions de demanda d’ocupació es fan ja per telèfon o internet

El gener de 2008 es va implantar la possibilitat de renovar la demanda d’ocupació a través d’Internet, evitant a les persones en atur haver d’anar a les oficines de treball. El procediment es senzill ja que és possible fer aquest tràmit simplement introduint el NIF o el NIE de l’usuari i una paraula de pas al web www.oficinadetreball.gencat.cat.

Actualment un 39% de les renovacions de demanda es fa per Internet sent Catalunya la Comunitat Autònoma on més s’utilitza la xarxa per fer aquest tràmit. Ja s’han fet més de mig milió de renovacions de demanda per Internet, 50.000 de les quals al juliol.

D'altra banda, el gener d’enguany es va oferir la possibilitat de realitzar aquest mateix tràmit a través del 012, un servei que s’ha utilitzat en més de 140.000 ocasions. El passat mes de juliol un 16% de les renovacions de demanda d’ocupació –prop de 21.000- es van fer per via telefònica.



A banda de facilitar els usuaris complir amb aquest tràmit, el fet que aquest procediment es pugui fer per telèfon i internet suposa **alliberar el temps de 31 treballadors i treballadores** de les oficines de treball per poder-se dedicar a d'altres tasques de major valor afegit, com l'orientació a les persones en atur.

De cara el 2010 l'objectiu del Departament es posar caixers d'autoservei a les oficines de Treball de manera que aquells que s'adrecin a l'oficina a renovar la demanda ho puguin fer ells mateixos en aquests caixers, estalviant-se temps d'espera. A més, això permetrà eliminar totalment el temps que el personal del SOC destina actualment a aquesta tramitació.

A més de la renovació de la demanda d'ocupació els ciutadans poden accedir a altres serveis a través d'Internet que ofereix el SOC, com consultar i actualitzar el seu currículum vitae, sol·licitar informes com el de les ocupacions o els serveis sol·licitats, així com imprimir-se el certificat d'estar en situació d'atur, un document que sovint se sol·licita per fer determinats tràmits davant altres administracions.

En aquest sentit, el SOC ha estat la primera organització en connectar-se a la Plataforma d'Integració i Col·laboració Administrativa (PICA) de la Generalitat, on altres Departaments es poden descarregar entre d'altres coses aquest certificat de situació d'atur, de manera que les persones aturades que demanen serveis i ajudes a d'altres Departaments on estar a l'atur és un requisit o dóna prioritat, no cal que aportin el certificat, sinó que els Departaments se'l descarreguen directament. Des del gener s'han fet prop de 3.000 descàrregues de certificats del SOC.

L'ús d'Internet per registrar contractes permet 110 treballadors del SOC dedicar-se a d'altres tasques dins les oficines

Actualment la pràctica totalitat dels contractes laborals que es fan a Catalunya, que s'han de registrar al Servei d'Ocupació de Catalunya (SOC) es registren a través d'Internet, ja que el Departament ha fet preceptiu per a les empreses que aquest procediment es faci a través de la xarxa. Així, des de finals de 2007 s'han fet més de 7 milions de tramitacions relacionades amb la contractació, com l'esmentat registre de contractes de treball, així com la pròrroga o la modificació de contractes. El juny d'enguany es van fer 400.000 teletràmits d'aquesta mena.

El registre de contracte per Internet evita a les empreses desplaçaments a les oficines de treball a fer aquest tràmit, i al SOC li ha permès alliberar equivalent a la jornada de 110 dels treballadors, que ara es poden dedicar a d'altres tasques dins les oficines.

Més de 4.200 empreses empen la xarxa per registrar les seves ofertes de feina

Un altre funcionalitat que ha posat en marxa el Departament a finals de 2008 és el registre telemàtic d'ofertes laborals, que ja han emprat més de 4.229 empreses per registrar prop de 5.000 ofertes. Sense haver-se de desplaçar-se a les oficines de treball, les empreses poden comunicar les seves ofertes de feina a través d'Internet, de manera que el Servei d'Ocupació de Catalunya pot iniciar el procés de valoració de l'oferta i la recerca dels candidats idonis per al lloc de treball ofertat.

La introducció telemàtica de les ofertes de treball per part de les empreses facilita al SOC la gestió de les ofertes, per exemple, fent que aquesta sigui accessible més ràpidament a demandants d'arreu de Catalunya a través de la web.

D'altra banda, el SOC ha posat en marxa un sistema en línia per a que les entitats locals puguin sol·licitar fins a 5 tipus diferents de subvencions per a la realització d'accions relacionades amb la promoció de l'ocupació.

Aquest dispositiu permet un estalvi de temps important per als municipis i altres entitats locals, i si el 2008 un 70% de les sol·licituds es van presentar a través d'Internet, enguany la totalitat de sol·licituds s'han rebut per la xarxa.

El Registre d'Empreses Acreditades (REA) ha estat el primer procediment amb expedients totalment digitals

Un dels projectes més ambiciosos en l'àmbit de la implantació de l'administració electrònica dut a terme fins ara pel Departament de Treball, des d'un punt de vista tècnic, és el Registre d'Empreses Acreditades (REA), que es va posar en marxa a mitjans de 2008, en compliment d'una normativa estatal.

El Departament de Treball va optar per fer que aquest Registre fos a Catalunya totalment telemàtic, una aposta que requeria que totes les empreses que s'haguessin d'inscriure comptessin amb una signatura digital per validar la documentació aportada i poder emprar expedients totalment digitals

L'automatització del REA va permetre fer front a la punta de sol·licituds d'inscripció registrada a l'estiu de 2008, amb la inscripció de més de 20.000 empreses en un lapse de 100 dies. Actualment hi ha inscrites al REA prop de 31.000 empreses.

La implantació del REA ha permès no només una inscripció més àgil de les empreses en un primer moment, sinó facilitar a les mateixes empreses l'obtenció a través del portal del REA del certificat que acredita que efectivament estan inscrites al registre i per tant reuneixen els requisits necessaris per ser contractades o subcontractades per treballar a una obra de construcció.

A més, aquest procés ha fet que la majoria d'empreses hagin obtingut una signatura electrònica, tenint així l'element bàsic per poder gaudir dels avantatges que suposa l'administració electrònica a l'hora de fer procediments no només davant la Generalitat sinó altres administracions públiques.

Més de 270.000 accidents laborals comunicats a través del Registre d'Accidents de Treball (RAT) en dos anys i mig

Una de les primeres aplicacions telemàtiques que va posar en marxa el Departament de Treball, ja el 2004, és el Registre d'Accidents de Treball (RAT). Aquest registre permet a les empreses introduir les dades dels accidents de treball que pateixen els seus treballadors, complint així amb l'obligació de comunicar-los a l'Autoritat Laboral. En dos anys i mig s'han comunicat més de 270.000 accidents laborals per aquest sistema.

Per poder comunicar un accident laboral l'empresa només s'ha de connectar al portal www.cat365.net i utilitzar la signatura electrònica, si disposa d'ella, o bé donar-se d'alta com a usuari, i entrar amb una paraula de pas. Actualment

s'està treballant en la millora del RAT, que oferirà més funcionalitats i entrarà en funcionament el proper trimestre.

Assessorament en línia per a les persones emprenedores

El Portal Inicia, que s'ha posat en funcionament aquest any 2009, és una pàgina web adreçada a les persones emprenedores, on poden trobar gran quantitat d'informació sobre com posar en marxa als seus negocis, així com sobre els ajuts als quals poden optar.

A banda d'aquest aspecte informatiu, el Portal Inicia ofereix la possibilitat de fer el Pla d'Empresa comptant amb assessorament personalitzat en línia, ofert per algun dels tècnics que integren la Xarxa per a la creació d'empreses. Val a dir, però, que el procés definitiu de creació d'empresa requereix de contacte personal per tal que els tècnics avaluin les capacitats de la persona emprenedora.

Queixes i suggeriments, una eina per millorar els serveis

Altres gestions que es poden fer davant el Departament de Treball mitjançant Internet és fer arribar les consultes, queixes i suggeriments mitjançant un sistema integrat al web del Departament, que des de la seva recepció deriva la petició a la unitat responsable. El termini mig de resolució de les peticions és de 3 a 5 dies.

La centralització d'aquest procés permet conèixer l'estat de cada petició, reduir el temps de resposta i conèixer millor el contingut de les peticions dels ciutadans. Actualment entren a la web del Departament 9 de cada 10 consultes, queixes i suggeriments que arriben a treball. La resta es presenten per via telefònica. De gener a juny s'han rebut més de 7.100 peticions, prop del 90% consultes.

A més, es fa una anàlisi qualitativa de les queixes i suggeriments, que es remet als responsables de les diverses unitats, de manera que esdevenen una eina molt útil per millorar el servei que es presta als ciutadans.

Automatització del registre de cooperatives de segon grau i societats laborals

Finalment, un altre registre que s'està automatitzant és el de cooperatives de segon grau i societats laborals, que ara és parcialment telemàtic però que ho serà íntegrament quan totes aquestes entitats disposin de signatura electrònica, i quan se signi un conveni amb el col·legi de notaris per la gestió de l'escriptura.

Dijous, 20 d'agost de 2009