



**Agència Catalana  
de Certificació**

---

## **Memòria d'activitats 2011**



# Índex

## Agència Catalana de Certificació

- Introducció
- Òrgans de govern i d'administració
- Pressupost
- Personal
- Actuacions

# Introducció

## Naturalesa jurídica

L'Agència Catalana de Certificació, (en endavant CATCert) és una institució del Consorci per a l'Administració Oberta i Electrònica de Catalunya, constituïda exercint les seves potestats d'autoorganització, en règim de descentralització, en forma d'organisme autònom de caràcter comercial, amb personalitat jurídica pròpia i pública, amb patrimoni independent i plena capacitat jurídica i per al compliment de les seves finalitats.

CATCert va néixer d'un acord de la Comissió executiva del Consorci Administració Oberta de Catalunya (AOC) l'onze de juny de 2002, segons el pacte parlamentari de 23 de juliol de 2001 signat al Parlament de Catalunya, per al desenvolupament de polítiques per afrontar el canvi de les estructures socials i econòmiques dins de l'àmbit de les administracions públiques catalanes.

Recentment, la publicació de les Lleis 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya i 29/2010, del 3 d'agost, de l'ús dels mitjans electrònics al sector públic de Catalunya, junt amb el Decret 56/2009, de 7 d'abril, per a l'impuls i el desenvolupament dels mitjans electrònics a l'Administració de la Generalitat, han vingut a reforçar el paper de CATCert i de la signatura electrònica a l'àmbit de l'administració pública catalana.

## Missió/Visió

La missió de l'Agència Catalana de Certificació - CATCert és prestar a les administracions públiques catalanes, de manera especialitzada, serveis relacionats amb la gestió de la identitat digital i amb l'atorgament de garanties jurídiques al document electrònic.

## Objectius

L'Agència Catalana de Certificació ha establert com a eixos de la seva activitat garantir la identitat digital, donar garanties al document electrònic i acompanyar, dins del seu àmbit la gestió del canvi a les administracions públiques. Així, CATCert s'orienta a satisfer les necessitats de les administracions públiques catalanes atenent el context en el que aquestes desenvolupen la seva activitat.

# Òrgans de govern i d'administració

## Composició del Consell d'administració

El Consell d'Administració és l'òrgan superior de govern de l'Agència Catalana de Certificació. Està integrat per 14 vocals nomenats per acord de la Comissió Executiva del Consorci de l'Administració Oberta de Catalunya, 8 en representació de la Generalitat de Catalunya, 5 en representació del Consorci Localret i un en representació del Consorci AOC.

La composició del consell d'administració durant els primers mesos de l'any 2011 va ser:

- Sra. Maria Teresa Aragonès i Perales, secretària de Funció Pública i Modernització del Departament de Governació i Administracions Públiques, presidenta.
- Sr. Jordi Cases i Pallarès, secretari general de l'Ajuntament de Barcelona, vicepresident
- Sra. Marta Continente i Gonzalo, directora general d'Atenció Ciutadana
- Sr. Josep Lluís Checa i López, director gerent del Centre de Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació
- Sr. Lluís Olivella i Cunill, director de l'Institut Municipal d'informàtica de l'Ajuntament de Barcelona
- Sr. Lluís Torrens i Mèlich, director de serveis del Departament d'Interior, Relacions Institucionals i Participació
- Sr. Francesc Xavier Padrós i Castillon, director general de Contractació Pública del Departament d'Economia i Finances
- Sr. Jordi Bosch i Garcia, secretari de Telecomunicacions i Societat de la Informació.
- Sr. Joan A. Olivares i Obis, director gerent del Consorci Administració Oberta Electrònica de Catalunya. 2
- Sr. Ramon Siuraneta i Alba, cap del Servei d'informàtica de la Diputació de Lleida
- Sr. Amadeu Recasens, director general de Modernització de l'Administració.
- Sr. Lluís Ramirez i Pierna, director de tecnologies i sistemes corporatius de la Diputació de Barcelona
- Sr. Carles Bassaganya i Serra, director general d'administració local
- Sr. David Bosch i Petit, tinent d'alcalde de l'Ajuntament de Manlleu
- Sr. Joan Anton Font, secretari general de l'Ajuntament de Tarragona
- Sr. Xavier Tarrés Chamorro, director de l'Agència Catalana de Certificació

Amb el canvi de Govern a la Generalitat va passar a ser:

- Sra. Maria Àngels Barbarà i Fondevila, secretària general de Governació i Relacions Institucionals, presidenta
- Sr. Joan Miquel Piqué Abadal, director general del Consorci Localret, vicepresident
- Enric Colet Petit, secretari general d'Empresa i Ocupació
- Àlex Pèlach Pàniker, director general de Processos i Administració Electrònica
- Ignasi Genovès i Avellana, director general d'Atenció Ciutadana i Difusió
- Gonçal Serrate Cunill, alcalde de Corbins, en representació de Localret

# Pressupost

## Ingressos

| TITOL   | PRESSUPOST INICIAL CATCert |
|---|----------------------------|
| <b>PRESSUPOST D'INGRESSOS CORRENTS</b>                | <b>3.300.591,25</b>        |
| <b>CAPÍTOL 3. TAXES I ALTRES INGRESSOS</b>            | <b>735.000,00</b>          |
| ARTICLE 31. PRESTACIÓ DE SERVEIS                      | 735.000,00                 |
| ARTICLE 39. ALTRES INGRESSOS                          | 0,00                       |
| <b>CAPÍTOL 4. TRANSFERÈNCIES CORRENTS</b>             | <b>2.564.591,25</b>        |
| ARTICLE 41. DE L'ADMINISTRACIÓ DE LA GENERALITAT      | 0,00                       |
| ARTICLE 44. D'EMPRESES PÚBLIQUES I ALTRES ENS PÚBLICS | 2.564.591,25               |
| <b>CAPÍTOL 5. INGRESSOS PATRIMONIALS</b>              | <b>1.000,00</b>            |
| ARTICLE 52. INTERESSOS DE DIPOSITS                    | 1.000,00                   |
| <b>PRESSUPOST D'INGRESSOS DE CAPITAL</b>              | <b>979.714,00</b>          |
| <b>CAPÍTOL 7. TRANSFERÈNCIES DE CAPITAL</b>           | <b>0,00</b>                |
| ARTICLE 71. DE L'ADMINISTRACIÓ DE LA GENERALITAT      | 0,00                       |
| ARTICLE 74. D'EMPRESES PÚBLIQUES I ALTRES ENS PÚBLICS | 0,00                       |
| <b>CAPÍTOL 8. ACTIUS FINANCERS</b>                    | <b>979.714,00</b>          |
| ARTICLE 83. APORTACIONS A FONS PATRIMONIAL            | 979.714,00                 |
| ARTICLE 87. ROMANENTS DE TRESORERIA                   | 0,00                       |
| <b>TOTAL -----</b>                                    | <b>4.280.305,25</b>        |

## Despeses

| TÍTOL  | PRESSUPOST INICIAL CATCert |
|--|----------------------------|
| <b>PRESSUPOST DE DESPESES CORRENTS</b>                                     | <b>3.300.591,25</b>        |
| <b>CAPÍTOL 1. REMUNERACIONS DE PERSONAL</b>                                | <b>1.624.310,47</b>        |
| ARTICLE 10. ALTS CÀRRECS   | 0,00                       |
| ARTICLE 12. FUNCIONARIS  | 0,00                       |
| ARTICLE 13. PERSONAL LABORAL   | 1.213.922,99               |
| ARTICLE 15. INCENTIU AL RENDIMENT  | 72.190,28                  |
| ARTICLE 16. ASSEGURANCES I PRESTACIONS SOCIALS                             | 338.197,20                 |
| ARTICLE 17. PLA DE PENSIONS  | 0,00                       |
| <b>CAPÍTOL 2. DESPESES DE BÉNS CORRENTS I SERVEIS</b>                      | <b>1.676.280,78</b>        |
| ARTICLE 20. LLOGUERS I CÀNONS  | 451.413,60                 |
| ARTICLE 21. CONSERVACIÓ I REPARACIÓ  | 5.000,00                   |
| ARTICLE 22. MATERIAL SUBMINISTRAMENTS I ALTRES                             | 1.154.438,90               |
| ARTICLE 23. INDEMNITZACIONS PER RAÓ DE SERVEIS                             | 65.428,28                  |
| ARTICLE 24. DESPESES DE PUBLICACIONS                                       | 0,00                       |
| <b>CAPÍTOL 4. TRANSFERÈNCIES CORRENTS</b>                                  | <b>0,00</b>                |
| ARTICLE 41. A L'ADMINISTRACIÓ DE LA GENERALITAT                            | 0,00                       |
| ARTICLE 44. A ALTRES ENS PÚBLICS DE LA GENERALITAT                         | 0,00                       |
| ARTICLE 46. A ENS I CORPORACIONS LOCALS                                    | 0,00                       |
| ARTICLE 48. A FAMÍLIES I INSTITUCIONS SENSE FI DE LUCRE                    | 0,00                       |
| <b>PRESSUPOST DE DESPESES DE CAPITAL</b>                                   | <b>979.714,00</b>          |
| <b>CAPÍTOL 6. INVERSIONS REALS</b>   | <b>979.714,00</b>          |
| ARTICLE 61. INVERSIONS EN EDIFICIS I ALTRES CONSTRUCCIONS                  | 0,00                       |
| ARTICLE 62. INVERSIONS EN MAQUINARIA, INSTAL.I UTILLATGE                   | 2.000,00                   |
| ARTICLE 64. INVERSIONS EN MOBILIARI I ESTRIS                               | 1.500,00                   |
| ARTICLE 65. INVERSIONS EN EQUIPS DE PROCÉS DE DADES I TELECOM.             | 74.850,00                  |
| ARTICLE 67. INVERSIONS EN ALTRE IMMOBILITZAT MATERIAL                      | 0,00                       |
| ARTICLE 68. INVERSIONS EN IMMOBILITZAT IMMATERIAL                          | 901.364,00                 |
| <b>CAPÍTOL 7. TRANSFERÈNCIES DE CAPITAL</b>                                | <b>0,00</b>                |
| ARTICLE 74. A EMPRESES I ALTRES ENS PÚBLICS                                | 0,00                       |
| ARTICLE 76. A ENS I CORPORACIONS LOCALS                                    | 0,00                       |
| ARTICLE 77. A EMPRESES PRIVADES  | 0,00                       |
| <b>CAPÍTOL 8. VARIACIÓ D'ACTIUS FINANCERS</b>                              | <b>0,00</b>                |
| ARTICLE 87. APORTACIONS A COMPTE DE CAPITAL I ASSIMILATS DEL SECTOR PÚBLIC | 0,00                       |
| <b>TOTAL -----</b>   | <b>4.280.305,25</b>        |

# Organigrama

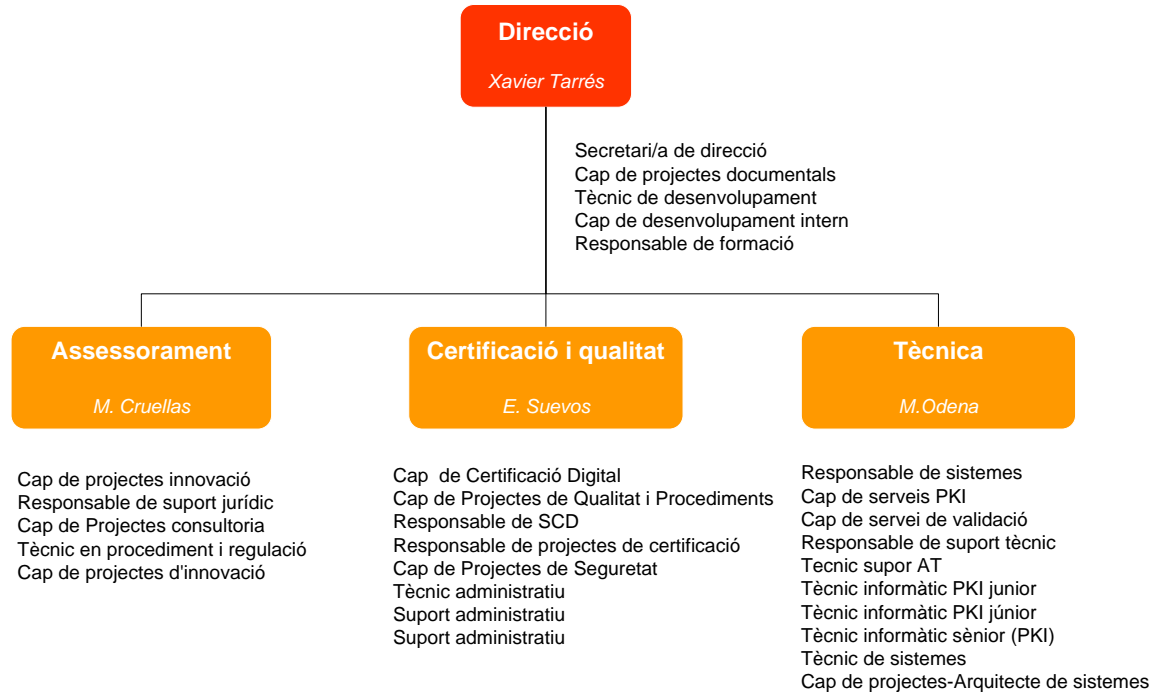


Figura 1. Organigrama 2011

## Serveis transversals CATCert-CAOC

Actualment existeixen una sèrie de serveis que el CAOC proporciona a CATCert i que ajuden a aprofitar els recursos entre ambdues organitzacions. Aquests són:

- Assessoria jurídica
- Àrea d'implantació
- Organització i recursos (recursos humans, contractació, facturació i gestió de convenis)
- Centre d'atenció als usuaris (CAU)
- Gabinet tècnic (comunicació i difusió)

# Actuacions

## Serveis de certificació digital. T-CAT

### Objectiu

La T-CAT és la targeta del personal de les administracions públiques catalanes i conté certificats digitals de CATCert que permeten garantir la identitat i els atributs personals del seu titular.

Així, els seus principals objectius i funcionalitats són:

- Garantir la seguretat de les comunicacions electròniques i aconseguir la mateixa eficàcia jurídica de la signatura manuscrita.
- Reduir els terminis de tramitació.
- Permetre fer tràmits personals
- Protegir el medi ambient atès reduint el volum de paper i els arxius tradicionals.

### Activitats

Durant l'any 2011 s'ha aconseguit finançar els sistemes implantats l'any 2010 la Carpeta del Subscriptor i el canal d'entrada únic de sol·licituds, EACAT.

L'any 2011 es va produir un increment significatiu de les emissions de certificats degut a les eleccions al Parlament de Catalunya, de 28 de novembre de 2010, i el canvi de govern i de noms dels departaments i les eleccions municipals de 22 de maig de 2011.

Durant l'any 2011 s'ha treballat per aconseguir la certificació *Webtrust Extended Validation* dels certificats de CATCert i a partir del mes de desembre es varen començar a emetre certificats de dispositiu EV.

Durant el 2011 s'ha treballat per aconseguir el reconeixement del navegador Mozilla Firefox, que serà una realitat en la versió Firefox 11 al 2012.

En el gràfic següent es pot veure l'evolució i l'augment en l'emissió de certificats digitals:

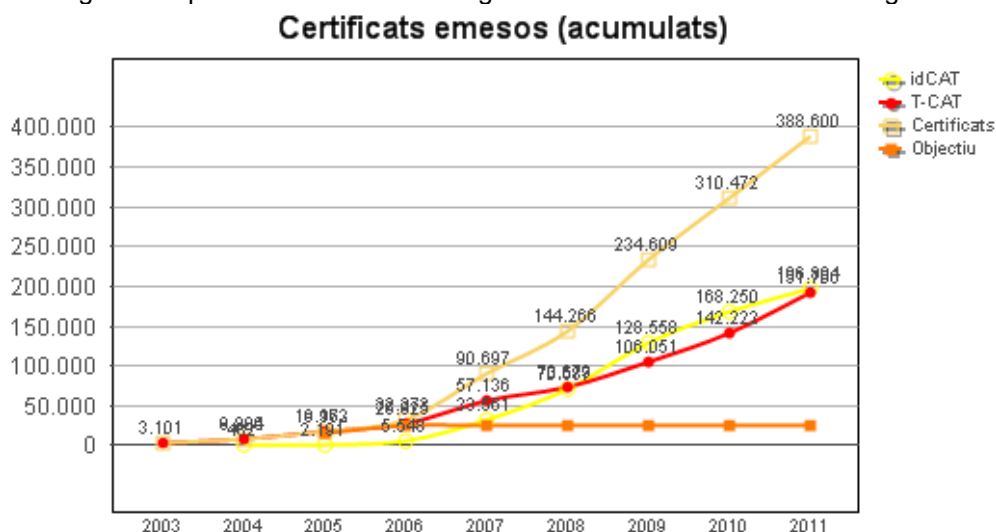


Figura 2. Gràfic de certificats emesos



## **Serveis de certificació digital. idCAT**

### **Objectiu**

L'objectiu bàsic de l'idCAT és el de dotar a tots els ciutadans i ciutadanes de Catalunya d'identitat digital i signatura electrònica per poder relacionar-se amb les administracions i fer tramitació telemàtica.

### **Activitats**

Durant l'any 2011 s'han emès 30.142 idCAT. En part, la baixada respecte l'any anterior cal atribuir-la a la finalització de la promoció dels Clauers idCAT i a la competència del DNI-e. Tot i així, la tendència de creixement en l'emissió de l'idCAT es manté constant. D'aquesta manera, en data 31/12/2011 comptem amb un acumulat de 198.391 idCAT emesos.

Durant l'any 2011 s'ha anat reduint el nombre d'Entitats de Registre idCAT que emetien el certificat en clauer, per l'esgotament de l'estoc d'aquest dispositiu. Se segueix amb el projecte, iniciat al 2010, del sistema "autoclauer", que permet que una Entitat de Registre idCAT adquireixi les seves memòries USB i, després d'un procés de validació del dispositiu per part de CATCert, emeti el certificat en aquests llapis de memòria.

## Creació d'entitats de registre T-CAT

### Objectiu

L'objectiu de les ER T-CAT es donar proximitat en l'emissió de certificats digitals, podent d'aquesta manera abaratir costos temporals i monetaris. Des de CATCert es vol aconseguir que tots els Consells Comarcals siguin ER T-CAT i tots aquells ens que actualment tinguin més de 200 certificats o en facin un ús important dels mateixos també es constitueixen com a ER T-CAT.

### Activitats

En l'expansió dels certificats digitals a grans col·lectius, estan en tràmit de constitució com a ER T-CAT totes les universitat públiques catalanes i alguns departaments de la Generalitat. En aquest sentit, durant aquest any han iniciat els tràmits d'obertura el Departament d'Agricultura i la Universitat de Barcelona.

També s'han obert 6 entitats de registre en el món local, aconseguint que 39 dels 41 consells comarcals comptin amb una ER T-CAT, aconseguint més proximitat, eficiència i eficàcia d'emissió de certificats digitals. També s'han obert els Ajuntament de Mataró i de Cornellà de Llobregat, dos ajuntaments que han apostat, durant el 2011, per la implantació de tràmits amb signatura electrònica.

Cal remarcar que s'han format a més de 90 operadors d'entitat de registre T-CAT. A més, s'han realitzat 54 auditories del servei T-CAT, per part d'auditors independents que avaluen que se segueixin els procediments operatius i per a actualitzar els continguts dels operadors i resoldre dubtes.

Finalment, indicar que s'han establert les bases del projecte de certificats T-CAT personals en programari (T-CAT P) tot establint els requisits previs malgrat que no existeix encara un calendari establert.

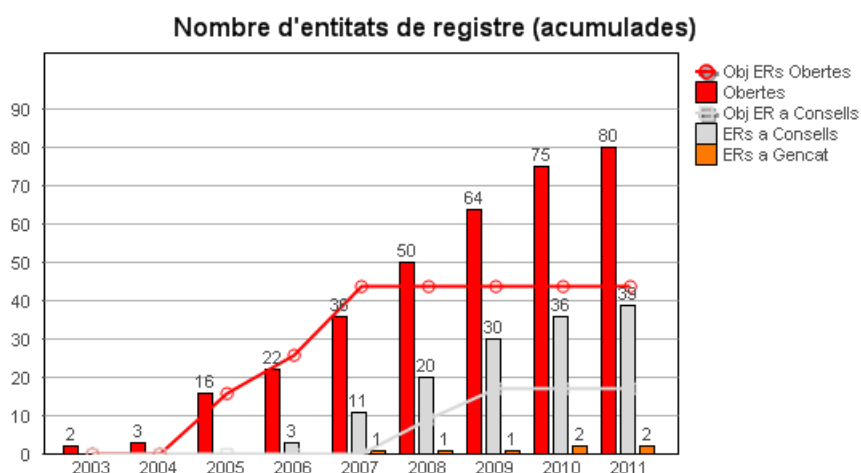


Figura 3. Gràfic d'ER's

## Creació d'entitats de registre idCAT

### Objectiu

Atès que l'objectiu d'aconseguir tenir una Entitat de Registre idCAT a cada comarca catalana ja s'ha assolit amb escreix (fet que ja es va assolir al llarg del 2007), l'objectiu del 2011 era mantenir i consolidar l'actual xarxa d'Entitats de Registre idCAT.

### Activitats

Durant l'any 2011 s'han constituït 18 noves entitats de registre, tot passant a tenir-ne 208 d'obertes i s'han renovat 75 convenis d'Entitat de Registre idCAT que estaven en període de caducitat.

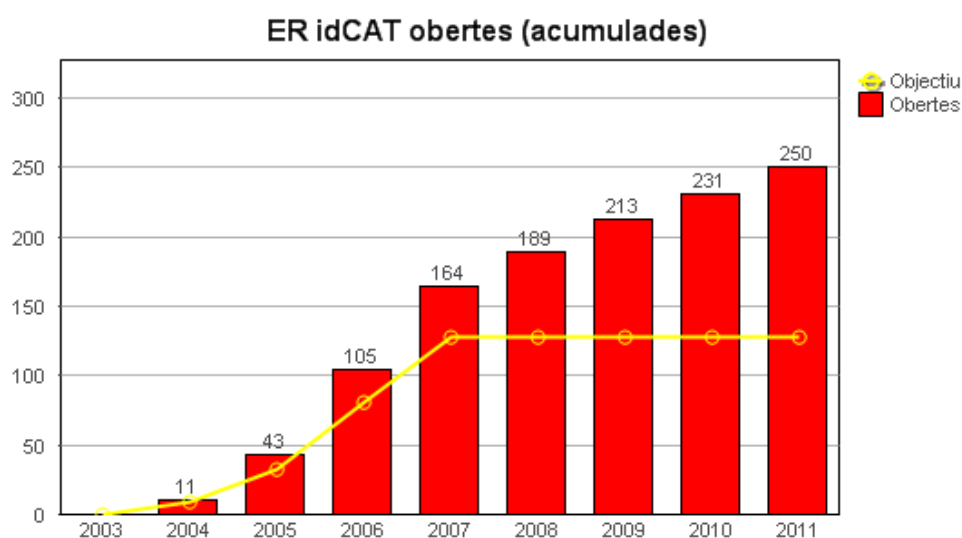


Figura 4. Gràfic d'ER's idCAT

Per tal de prestar el servei idCAT, durant el 2011 s'ha format a 185 nous operadors idCAT. El contingut de la formació és teòric i pràctic, per a dotar als operadors de les eines necessàries per tal de prestar el servei en les millors condicions.

En relació amb el projecte "Carpeta Personal de Salut", i amb l'objectiu de dotar als ciutadans de l'eina que els permeti accedir a les seves dades mèdiques a través d'aquest portal, s'ha ampliat la xarxa d'ens que s'han constituït com a Entitats de Registre idCAT, concretament afegint l'Ajuntament de Lloret al de Calella, amb el qual es va iniciar el projecte.

A més, s'han realitzat 105 auditories del servei idCAT, per part d'auditors independents.

Per últim, durant el 2011 s'han afegit noves trameses relacionades amb el servei ER idCAT a la plataforma EACAT, com són la sol·licitud i gestió dels certificats d'operador, de manera que les Entitats de Registre idCAT poden fer arribar aquesta documentació del servei per aquest canal d'entrada. D'aquesta manera, la pràctica totalitat de les comunicacions que les Entitats de Registre fan a CATCert es fan a través d'aquest canal.

Al llarg de l'any 2011 s'ha treballat per elaborar un curs virtual d'operador d'entitat de registre, que s'oferirà a les Entitats de Registre durant el 2012 i que ha de servir per substituir l'actual curs presencial.

## **Classificació d'identitats digitals i atributs**

### **Objectiu**

L'objectiu principal del servei de classificació d'identitats digitals i atributs és el de comprovar que els certificats digitals expedits per altres prestadors de serveis de certificació compleixen els estàndards de qualitat i els nivells de seguretat que CATCert considera òptims. D'altra banda, el servei de classificació, mitjançant la càrrega al Validador, permet informar a les administracions públiques catalanes sobre les atribucions de les persones físiques i jurídiques que interactuen amb elles.

Aquest objectiu global del servei es materialitza en:

- Classificar nous prestadors de serveis de certificació.
- Classificar nous perfils de certificats.
- Classificar atributs.
- Crear un mapa de continguts dels certificats, amb tots els atributs disponibles.
- Crear una ontologia de capacitats a partir de la informació que contenen els certificats.
- Ampliar la taxonomia de capacitats de representació a tots els tipus societaris i d'organismes públics.

Mitjançant aquest servei es pretén assignar un determinat nivell de seguretat als diferents certificats, els quals es basen en les puntuacions obtingudes segons els diferents elements d'avaluació.

### **Activitats**

1. Durant l'any 2011 es van iniciar d'ofici els procediments de classificació de 4 prestadors de serveis de certificació i el resultat ha estat el següent:

- Prestador Fàbrica Nacional de Moneda y Timbre (FNMT): s'han introduït i classificat els perfils d'empleat públic, en suport hardware (targeta criptogràfica) i en suport software (programari).
- S'ha incorporat a la llista de prestadors classificats el Servei de Certificació de Registradors (SCR- Registradores de España) i classificat els 7 perfils de certificat que emeten actualment
- A petició dels prestadors ANCERT i Firmaprofesional, s'han classificat i carregat a la plataforma de Validació PSIS els perfils de certificat que emeten en entorn de reproducció.

2. S'ha portat a terme l'actualització del web de Classificació de CATCert.

3. Internament, s'han elaborat diversos documents que complementen el mapa de processos del Servei de Classificació. Així, s'han elaborat:

- Un document descriptiu del procediment de càrrega de perfils de certificat a la Plataforma PSIS del Servei de Validació de CATCert.
- Un document descriptiu de procediment simplificat de classificació.
- Un document amb una proposta de criteris de prioritat per a la classificació de perfils i la seva aplicació.

4. Dins del Pla d'enquestes 2011 de CATCert, s'ha col·laborat en l'enquesta de satisfacció del servei de Classificació, l'informe del qual han conclòs la satisfacció de la qualitat del servei rebut per part dels enquestats i la manifestació de tornar a utilitzar-lo.

## Serveis de valor afegit

### Servei de validació

#### Objectiu

L'objectiu del servei és dotar a les administracions públiques catalanes d'una plataforma que comprovi l'estat dels certificats digitals i la signatura electrònica, que capturi les principals dades útils i el nivell de classificació que els correspon per a les diferents aplicacions, tràmits o serveis.

#### Activitat

Durant l'exercici 2011 s'han integrat al servei 13 aplicacions més, sumant ja un total de 161.

Al llarg del 2011 s'han dut a terme determinades accions de millora. A destacar:

1. Millora en les estadístiques sobre l'ús del servei: més granularitat i més informació sobre l'ús que es fa del servei.
2. Avançar en l'adaptació del servei en l'estàndard de signatura PADES.
3. Oferir un mecanisme de consulta de la caducitat de les signatures.

Per altra banda, s'han afegit nous perfils de certificats i actualitzat les jerarquies d'autoritats de certificació d'aquells prestadors que així ho hagin requerit, segons les indicacions del servei de classificació.

Pel que fa al nombre de validacions realitzades al servei, s'han realitzat més de 11 milions durant el 2011.

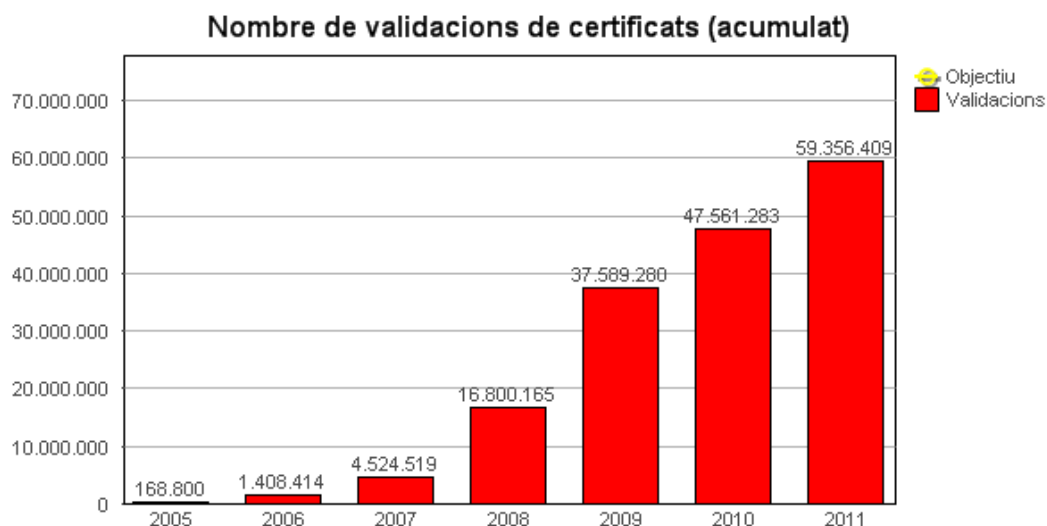


Figura 5. Gràfic de validacions

## Segellat de temps

### Objectiu

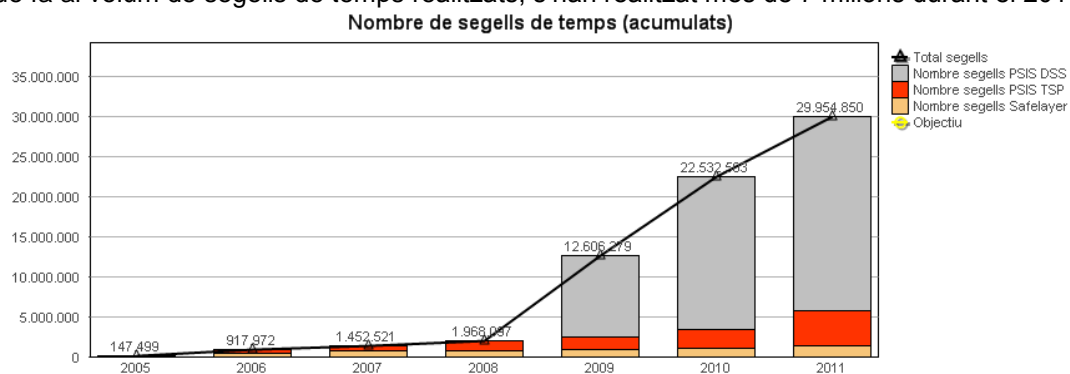
Aquest servei permet associar un document a una data i hora i, d'aquesta manera, obtenir evidències (tècniques i jurídiques) de que tal acte s'ha produït en un determinat moment del temps.

Per garantir aquesta informació, s'ofereix el servei de segellat de temps. Els certificats de segellat de temps es converteixen, d'aquesta manera, en un element imprescindible en determinats procediments i, especialment, en les relacions entre les administracions públiques i els ciutadans i ciutadanes.

El servei de segellat de temps està disponible per totes les administracions públiques catalanes i per aquelles empreses privades que desenvolupin l'aplicació client de segellat de temps per a alguna administració de Catalunya.

### Activitats

Pel que fa al volum de segells de temps realitzats, s'han realitzat més de 7 milions durant el 2011.



**Figura 6. Gràfics de Segell de temps**

## **iArxiu**

### **Objectiu**

L'iARXIU és un servei de preservació i arxiu electrònic que garanteix que els expedients/documentos que genera o rep una organització en l'exercici de les seves funcions es mantinguin íntegres, fiables, autèntics i accessibles al llarg del seu cicle de vida.

Aquest servei inclou:

- Una plataforma tecnològica d'arxiu digital o repositori per a custodiar documents electrònics a llarg termini
- Un conjunt d'estratègies de preservació digital per a donar solucions a l'obsolescència tecnològica de l'entorn digital
- La prestació d'un servei de visualització (visors) associat a un registre de formats
- La prestació d'un servei d'evidència electrònica

### **Activitats**

Durant l'any 2011 les tasques i fites aconseguides, d'acord amb el pla d'actuació de CATCert, han estat les següents:

Tancar la instal·lació de la plataforma iArxiu al CESCO per donar servei al món Universitari

El 2010 es va signar un conveni de col·laboració per a la instal·lació i posada en marxa del servei iArxiu al CESCO i es va definir el full de ruta i escenari de col·laboració per tal que la instal·lació d'una instància separada de la plataforma iArxiu al CESCO donés servei directament al món universitari el 2011. Per tal d'acomplir amb aquest objectiu les tasques que s'han realitzat han estat les següents:

- Desplegar la plataforma iArxiu a les instal·lacions del CESCO
- Realitzar 4 sessions formatives al personal universitari
- Realitzar l'auditoria per certificar la qualitat de la instal·lació
- Prestar suport durant les tasques d'integració del middleware amb els serveis web de la plataforma

Desenvolupament millores i evolutius de la plataforma iArxiu:

Tot i que el desenvolupament de la plataforma iArxiu va finalitzar el tercer semestre del 2009, era necessari establir una oficina tècnica que s'encarregués del manteniment de la plataforma, de resoldre les possibles incidències i, sobretot, de desenvolupar aquelles millores detectades pels mateixos usuaris del servei, com per part de CATCert.

Per tal d'acomplir amb aquest objectiu les tasques que s'han realitzat han estat les següents:

- Implantar la gestió del consum del servei a través de quotes d'espai en disc
- Millores en el tractament de les signatures electròniques durant el procés d'ingrés per deixar més traça i informació de l'estat de les signatures en el moment del seu ingrés.
- Noves versions dels clients d'integració, en Java i .NET, per adaptar-los als canvis en el tractament de les signatures durant el procés d'ingrés
- Millores varies d'usuabilitat de la plataforma:

## Principals indicadors d'ús del servei iARXIU:

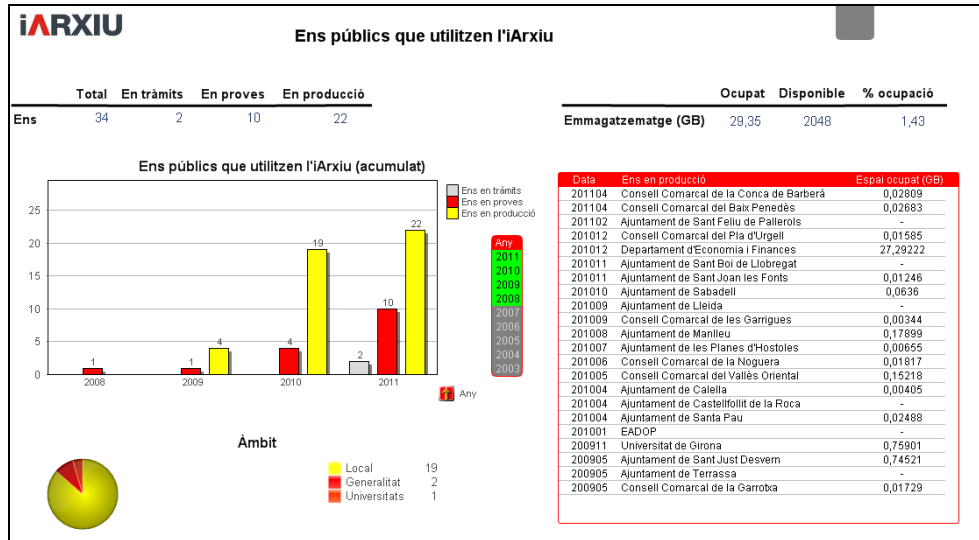


Figura 7. Ens adherits al servei iARXIU

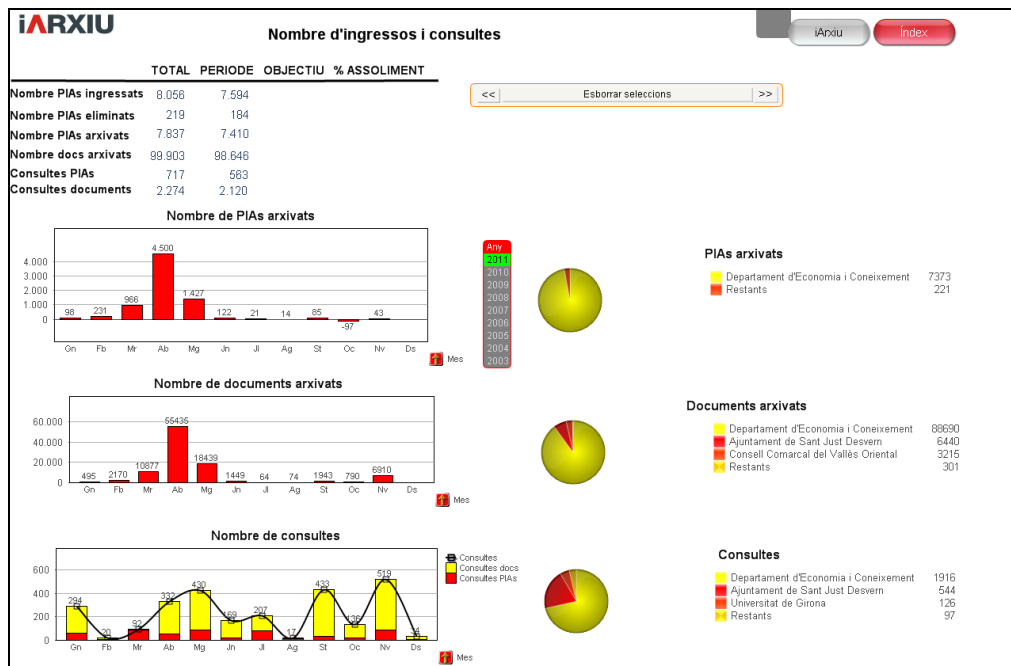


Figura 8. Indicadors – ingressos i consultes 2011



## SIGNA- Sala virtual de signatura

### Objectiu

L'objectiu és poder realitzar la signatura d'aquests documents de forma telemàtica, podent determinar les persones que intervenen (signants) i el moment i ordre de prelatió d'aquestes signatures.

Un cop detectada la necessitat que tenen les administracions públiques de poder signar determinats documents com ara, convenis o contractes amb altres administracions o empreses proveïdores.

### Activitats

Durant 2011 s'han acumulat 1424 documents que han estat signats per un total de 341 ens diferents.

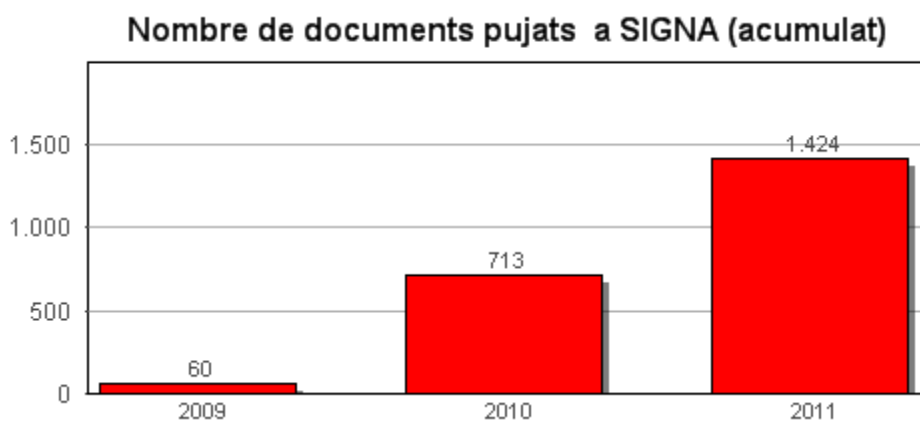


Figura 9. Gràfics de SIGNA

## **Eina Web de Signatura-e**

### **Objectiu**

L'objectiu de l'Eina Web de Signatura-e és el de minimitzar l'impacte de la integració de la signatura electrònica en les aplicacions web, permetent de forma dinàmica i senzilla generar signatures en diferents formats i presentacions.

També és possible fer servir l'applet de signatura en mode servidor, utilitzant directament les funcionalitats de signatura que ofereix (lliberies Java), sense necessitat d'executar-lo com a applet.

### **Activitats**

**Durant l'any 2011 s'han dut a terme diferents evolucions del programari de l'applet de signatura.**

## **PSA**

### **Objectiu**

Els objectius de PSA per aquest any 2011 han estat:

- Millorar el rendiment de la plataforma.
- Posar a disposició dels clients la consola d'administració.
- Implementació de referències dinàmiques i transformada XPath.
- Desenvolupament d'un nou applet més lleuger per la part de signatura amb targeta
- Garantir la correcta integració dels nous clients:
  - Desenvolupar els evolutius que es deriven de les necessitats dels clients.
  - Resolució d'incidències.
  - Suport a la integració.
- Oferir el servei a les administracions públiques catalanes que ho sol·licitin.

### **Activitats**

S'ha donat suport a la integració de 5 ens: Consorci AOC, projecte ETGA, Departament de Justícia, Safata de Signatura (ejCAT), ODAE, projecte PSDIG: PortaSignatures DIGital, DIBA, projecte eDibam, Servei d'Emergències Mèdiques: SEMR3

D'aquests, han passat a producció durant el 2011 el Consorci AOC, l'ODAE, la Diputació de Barcelona i el Servei d'Emergències Mèdiques: SEMR3

La versió actual de PSA és la 2.7 (hem passat de la versió 2.5.3 al gener/2011 a la 2.7 a l'abril/2012).

S'han portat a terme diferents evolutius. PSA s'ofereix en alta disponibilitat.

### **APSA-light (Applet de PSA):**

El desenvolupament de l'APSA-light es va iniciar al març del 2011. La versió actual és la 1.4. Enguany s'han portat a terme els següents evolutius:

- Afegir suport pel magatzem de Mozilla Firefox en cas que aquest estigui protegit amb contrasenya.
- Millorada la robustesa del diàleg de selecció de certificats davant de certificats que no contenen el camp CN al subjectDN.
- Millorada la robustesa en l'accés al magatzem de Firefox en cas que no existeixi un perfil per defecte en la instal·lació al client.
- Canvis a l'hora de signar degut a modificacions de la jdk1.6.0\_27.
- Afegit nou paràmetre al manifest.mf dels jars per a complir les noves restriccions de seguretat de la JVM.
- Afegir suport per a Windows 64 bits. (IE + Firefox de 64bits sobre JVM de 64bits).
- Afegir suport per a DNle en cas que s'executi sobre Firefox (per a tots els sistemes operatius s'ha d'haver instal·lat però prèviament el driver de DNle).
- Afegir suport per a Windows 2003 i Windows 2008.

## **Gestió de representacions per mitjans electrònics**

### **Objectiu**

El desenvolupament dels serveis de l'Administració per mitjans electrònics ha posat de manifest la necessitat de disposar de mecanismes que garanteixin la identitat de les persones - físiques o jurídiques - que interactuen amb les aplicacions, així com la seva capacitat d'actuació.

CATCert va proposar la posada en marxa del Servei de Gestió d'Atributs i Representacions per cobrir les necessitats de les Administracions públiques catalanes a l'hora d'obtenir informació addicional sobre les identitats de les persones o entitats que interactuen amb les seves aplicacions.

El Gestor d'Atributs i Representacions es va dissenyar com una aplicació de gestió, al·legació, emmagatzematge i consulta d'atributs, vinculacions i representacions. La qual permet l'obtenció d'informació de persones - físiques, jurídiques o entitats sense personalitat jurídica -, contant sempre amb el seu consentiment, que no estigui disponible en forma de certificats digitals i que sigui d'utilitat a les administracions públiques a l'hora de saber si aquesta persona pot o no portar a terme un determinat tràmit, ja sigui en nom propi com d'altres. És, doncs, un repositori d'informació de caràcter personal a l'abast de les administracions, que contindrà informació sobre les atribucions de persones físiques i jurídiques així com sobre les seves relacions, i que es presentarà en forma de servei web al conjunt de les aplicacions web de les AAPPCC per tal que pugui ser utilitzada en processos d'autorització i signatura.

### **Activitats**

Durant el 2011 CATCert va portar a terme l'anàlisi dels requisits per tal d'oferir les funcionalitats associades a la Gestió de la Representació per mitjans electrònics al conjunt del Sector Públic Català. Fruit d'aquest anàlisi es van elaborar els documents de descripció funcional, que han estat consensuats amb l'equip de la FUE (Finestreta Única Empresarial) de la Generalitat de Catalunya.

Per altra banda, també es va estimar el cost del desenvolupament i la posada en marxa del sistema, i es va elaborar el plec de prescripcions tècniques per a un eventual concurs per a la contractació del desenvolupament del sistema.

## Serveis d'acompanyament

### Servei de formació

#### Objectius

La missió del servei és aconseguir que el personal de les diferents administracions públiques pugui arribar a conèixer les diferents vessants de la certificació digital i de la signatura electrònica, així com els diferents serveis que es presten i les seves principals característiques.

CATCert, juntament amb les diferents administracions públiques catalanes, ha de col·laborar en el desplegament de l'administració electrònica i, per aconseguir-ho, és molt important fer arribar aquests coneixements als diferents tipus d'usuaris que la formen.

#### Activitats

Durant el 2011 el servei de formació ha canviat la seva adscripció de l'Àrea de direcció a l'àrea de certificació i qualitat. Aquest fet es va produir el mes de maig junt amb el traspàs de les xarxes 2.0 (Twitter, Youtube, ISSUU i Slideshare), gestionades fins a la data pel servei de formació.

Així, amb aquest nou escenari, durant el segons semestre de l'any es va:

- Executar totes les formacions virtuals i presencials programades
- Revisar els cursos virtuals del 2010 actualitzant el contingut i millorant la comprensió.
- Potenciar intensivament la promoció dels cursos.
- Revisar i donar nou format del Canal CATCert de Youtube i creació del nou canal idCAT adreçat a la ciutadania usuària dels certificats idCAT.
- Elaborar i publicar 17 vídeos tutorial per als usuaris dels diferents serveis de CATCert (T-CAT, ER T-CAT, ER idCAT, idCAT i S-Perdura)
- Actualitzar els 7 vídeos del servei iArxiu i publicació al Canal CATCert de Youtube.
- Iniciar un curs bàsic de certificació digital i signatura electrònica i la virtualització de la formació que es realitza als futurs operadors de les entitats de registre idCAT.

Com a resultat d'aquesta activitat han augmentat notablement assolint la fita de 60 activitats formatives a més de 1.123 treballadors, tot sumant un total de 15.217 hores de formació.

#### Activitats formatives

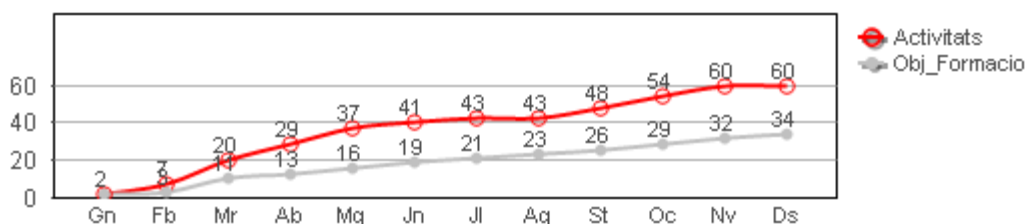


Figura 10. Gràfics de Formació

#### Hores de formació

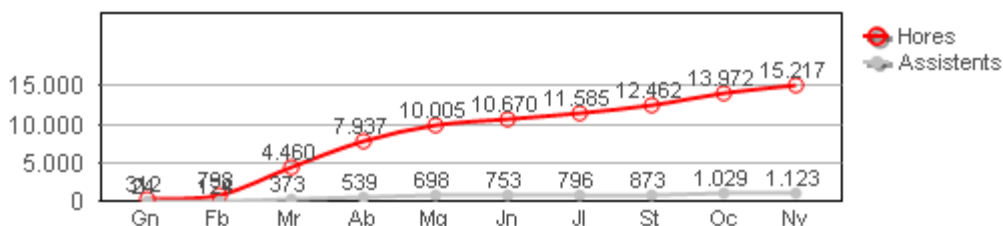


Figura 11. Gràfics de Formació

## **Assessorament**

### **Objectiu**

L'objectiu d'aquest servei és col·laborar amb les administracions en el disseny de solucions per a la reenginyeria dels seus processos, especialment dels que necessiten l'ús de la signatura electrònica com a mecanisme garant de la validesa jurídica del procediment administratiu i dels seus actes.

CATCert dona suport a les administracions públiques catalanes en el disseny, el desenvolupament i la posada en marxa de projectes i serveis que facin ús d'aquests mecanismes.

### **Activitats**

Dins del pla d'actuació definit per al 2011 i amb l'objectiu de millorar l'eficiència en la prestació del Servei d'Assessorament i la qualitat de l'atenció percebuda pels clients, s'ha reorganitzat el servei en dos nivells: el primer nivell atén les consultes que es poden respondre emprant material ja elaborat i el segon nivell que atén les consultes sobre temàtiques o problemàtiques noves que requereixen cert estudi i la elaboració de material.

Amb el mateix objectiu, per mirar que la majoria de les consultes puguin ser ateses pel 1er nivell d'atenció del servei, s'han dedicat esforços a la publicació de materials d'utilitat pels clients i per al 1er nivell del servei. Entre els quals destaca la biblioteca de polítiques de signatura electrònica<sup>1</sup>, que és un recull de les 34 polítiques de signatura electrònica associades als actes administratius més rellevants dins dels procediments telemàtics de les administracions públiques catalanes. A més, es va realitzar altra documentació entre la qual destaca l'actualització de l'informe per a l'establiment de condicions per a l'emissió de certificats de seu i segell de nivell alt i informes sobre l'ús i la preservació de la signatura electrònica als Departaments de Justícia i de la Presidència.

A nivell intern, el Servei d'Assessorament va elaborar l'apartat "Ús" de la Radiografia de la signatura electrònica al Sector Públic de Catalunya, en el qual:

- Es feia una quantificació dels certificats digitals existents i vigents a Catalunya per comparar-los amb la resta de l'Estat,
- S'analitzava l'activitat visible que genera l'ús d'aquests certificats,
- Es feia una valoració dels procediments digitalitzats - condició prèvia a l'ús de la signatura-e en documents electrònics - per poder caracteritzar les signatures electròniques produïdes i utilitzades a les nostres administracions, i
- Es plantejaven les barreres percebudes en la utilització dels certificats digitals.

Adicionalment, al 2011 es va continuar l'activitat de CATCert com a membre del grup ESI (Electronic Signatures Infrastructures) dins l'organització ETSI (European Telecommunications Standards Institute); i també com a membre del grup DSS-X (Digital Signature Services eXtended) dins la secció IDtrust de l'organització OASIS (Organization for the Advancement of Structured Information Standards).

---

<sup>1</sup> Per a més informació veure: <http://www.catcert.net/RECURSOS/Manuals-documents-i-videos/Biblioteca-de-politiques>

## **Servei de suport**

### **Objectiu**

L'objectiu d'aquest servei és garantir les necessitats de les administracions públiques catalanes, de les empreses que col·laboren amb elles i dels propis ciutadans, en temes relacionats amb l'ús dels productes i serveis que CATCert ofereix.

### **Activitat**

Aquest any ha suposat la consolidació del nou model organitzatiu implantat al 2010, en que el servei va passar de tenir externalitzat només el primer nivell d'atenció, a un model d'externalització tant del primer com del segon nivell, conjuntament amb el Consorci AOC, i una reconversió de les funcions de l'antic segon nivell de CATCert. Aquest antic segon nivell, reconvertit en la Unitat d'Atenció i Informació s'encarrega de la coordinació del servei de suport de CATCert.

Durant aquest any s'han dut a terme les següents tasques:

- Revisió i actualització de les FAQ's per al CAU
- Millora de la informació disponible pels usuaris a les webs corporatives
- Elaboració de procediments de treball per al CAU i el CIS
- Implementar procediments integrals d'incidències 24x7
- Orientar les tasques de Suport a usuaris cap a canals web
- Millores de reporting i quadre de comandament integral

En relació amb el volum de peticions, durant el 2011 s'han atès 19.746 peticions d'usuaris de CATCert, que suposa el 57,87% de les peticions rebudes pel CAU. Aquest volum ha representat una disminució del 9% respecte l'any anterior, en que es van rebre 21.718 peticions. D'aquestes, el 78,66% han estat ateses per telèfon i el 21,19% via correu-e, fet que suposa un augment en 2 punts percentuals respecte el volum de peticions rebudes via correu-e l'any anterior, que fou del 19%.

En quant a la tipologia de peticions, el 90,7% de les mateixes han estat consultes i només el 7,43% han estat incidències. Les sol·licituds han representat el 1,41% i les queixes no han arribat a l'1% (0,27%).

En relació amb el nivell de resolució, el 92,32% de les peticions resoltes han estat a primer nivell, el 1,59% a 2n nivell i el 6,09% a 3r nivell. D'aquesta manera, s'ha viscut un increment de més de 6 punts percentuals de les peticions resoltes a primer nivell, que el 2010 representaven el 86%.

De les peticions resoltes, el 46% eren provinents d'administracions públiques, el 49% de ciutadans/ciutadanes i el 4,8% d'empreses. En aquest sentit, s'ha experimentat un creixement del volum relatiu de les peticions provinents d'administracions públiques, que han passat del 39% al 46% del total.

En relació als serveis, els que més peticions han generat han estat l'idCAT (certificat dirigit a la ciutadania), que ha suposat el 47,54% de les peticions i el Servei de Certificació Digital, que ha suposat el 32,67% de les peticions. Dins de l'SCD, destaquen les peticions relacionades amb la Gestió i emissió de certificats digitals que representen el 77,47% del total d'SCD, seguides per les peticions de les Entitats de Registre (idCAT (13,86%), ERT-CAT (6,62%))

Pel que fa referència al temps de resolució de les peticions, la mitjana de resolució de les mateixes és de 5,56 dies.