



PRESSUPOSTOS PARTICIPATIUS



TORTOSA 2019



**Ajuntament
de Tortosa**

GUIA DELS PRESSUPOSTOS PARTICIPATIUS 2019

CONTINUEM FOMENTANT LA PARTICIPACIÓ CIUTADANA

Després d'haver iniciat l'any 2017 la realització dels Pressupostos Participatius al municipi, l'Ajuntament de Tortosa manté la voluntat de seguir fomentant la participació ciutadana i així ha decidit engegar una nova edició, que serà la tercera, dels Pressupostos Participatius.

QUINS SÓN ELS LÍMITS DELS PRESSUPOSTOS PARTICIPATIUS 2019?

Aquesta edició de Pressupostos Participatius que es realitzarà durant el primer semestre de 2019 atorga a la ciutadania de Tortosa la possibilitat de decidir a què es destinaran 200.000,00 € del pressupost municipal d'inversions de l'any 2020. Aquest import es distribuirà de la forma següent:

- Tortosa ciutat: 170.000,00 €
- Els Reguers: 15.000,00 €
- Vinallop: 15.000,00 €

QUINS CRITERIS HAN DE COMPLIR LES PROPOSTES PER SER ACCEPTADES?

Atesa l'experiència de les anteriors edicions cal posar especial èmfasi en:

- la difusió i explicació dels criteris que han de complir les propostes que formula la ciutadania per que siguin considerades vàlides.
- indicar que el fet que una mateixa proposta sigui presentada per més d'una persona no aporta cap valor addicional. El que és important és que la proposta estigui ben formulada, que compleixi els criteris d'acceptació, que se'n faci difusió i després que la ciutadania la voti.

Per ser considerades vàlides, les propostes han de complir tots els criteris següents:

1. Que facin referència als nuclis de Tortosa, els Reguers i Vinallop. S'exceptuen els àmbits territorials de les EMD, ateses les competències de les quals disposen.
2. Que siguin legals.
3. Que tinguin la consideració d'inversions.

✓ Exemples de propostes que SÍ eren inversions:

- *Adquirir mobiliari (cadires i taules) per a festes*



- *Construir una glorieta al Parc Municipal*
 - *Il·luminació zona contenidors de final del carrer Llevant*
 - *Instal·lar una pèrgola a la plaça del Carrilet*
 - *Acabar de tancar el perímetre del parc de Vinallop*
 - *Instal·lar jocs infantils a la plaça de Sant Joan*
- ✓ **Exemples de propostes que NO eren inversions:**
- *Prohibició d'aparcar als carrers de Remolins*
 - *Línia bus Tortosa - Raval de Crist - Tortosa*
 - *Aparcament gratuït*
 - *Pla local de drogodependències*
 - *Campanyes sensibilització: neteja, protecció animal ...*
4. Que facin referència a matèries de competència municipal i assumides per l'Ajuntament.
 5. Que no tinguin un cost superior als límits dels pressupostos participatius per a cadascun dels nuclis.
 6. Que siguin concretes i avaluable econòmicament.
 7. Que siguin viables tècnicament, és a dir, que no existeixin impediments tècnics ni comportin tràmits amb altres administracions amb procediments complexos que puguin comprometre la seva realització dintre de l'exercici pressupostari corresponent; que no contravinguin la normativa jurídica ni els criteris d'ordenació i usos de l'espai i equipaments públics municipals, que no comportin dificultats a l'hora de realitzar esdeveniments públics ni comprometin la seva seguretat i que no resultin antieconòmics des del punt de vista econòmic, en base a les valoracions del personal tècnic municipal.
 8. Que siguin sostenibles en el temps, és a dir, que no suposin la contractació de personal i que el seu manteniment futur no comporti despesa o aquesta no sigui substancial i pugui ser assumida.
 9. Que no plantegin accions d'exclusió social.
 10. Que siguin d'interès general.
 11. Que determinin la seva localització de forma clara i el més acurada possible.

12. Que vagin acompanyades de les dades identificatives de la persona que les realitza (nom i cognoms, i forma de contacte que pot ser telèfon i/o correu electrònic), per tal de poder aclarir possibles dubtes.

ÒRGANS DE COORDINACIÓ

Una **comissió de coordinació** s'encarregarà de definir i validar des del disseny inicial fins a cadascuna de les actuacions comunicatives i participatives que inclogui el procés.

Aquesta comissió estarà formada per càrrecs electes i personal tècnic de l'Ajuntament i, si s'escau, per personal tècnic de l'empresa que es pugui contractar per a donar suport.

La seva funció principal serà, doncs, l'impuls i el seguiment operatiu del procés, intervenint en la seva definició, organització, dinamització, execució, avaluació i tancament.

FASES DELS PRESSUPOSTOS PARTICIPATIUS 2019

a) INICI

Es farà difusió de l'inici dels pressupostos participatius mitjançant els canals municipals, incloent les xarxes socials i també als mitjans locals.

Es publicarà al web municipal tota la informació relativa als pressupostos participatius incloent la guia, el calendari, les fases, etc...

A més, es realitzarà una sessió de presentació oberta a tota la població, durant la qual es tractaran, al menys, els següents punts:

- Retiment de comptes referent a l'estat d'execució de les propostes guanyadores dels Pressupostos Participatius 2018
- Fases i desenvolupament dels Pressupostos Participatius 2019
- Informació i exemples per aprendre a fer propostes viables

Per a la seva convocatòria s'utilitzaran els mitjans de comunicació municipals i locals.

b) FEM I DEBATEM PROPOSTES

La presentació de propostes es podrà realitzar:

- de forma telemàtica, emplenant el formulari disponible al web de l'Ajuntament.
- de forma presencial, emplenant el formulari en suport paper que es facilitarà per part de l'Ajuntament. El formulari estarà disponible, almenys, a les oficines d'atenció a la ciutadania de l'Ajuntament de Tortosa i del pobles i al web municipal. Aquest formulari, un cop emplenat, haurà de lliurar-se a les Oficines d'Atenció a la Ciutadania de l'Ajuntament de Tortosa o dels pobles o als equipaments municipals que s'habilitin a l'efecte.

El període durant el qual es podran presentar propostes és del 25 de febrer al 8 de març.

Cada persona podrà presentar UN únic formulari amb un màxim de TRES propostes.

Al formulari és necessari fer constar amb claredat les dades de contacte de la persona que fa les propostes: nom i cognoms, telèfon i/o correu electrònic, per tal de poder contactar i clarificar possibles dubtes.

Cadascuna de les propostes ha d'incloure la seva descripció i localització el més concreta possible indicant tanmateix el nucli de població a que fa referència (Reguers, Tortosa o Vinallop).

La comissió de coordinació realitzarà una primera classificació de les propostes recollides, identificant les repetides, resolent possibles dubtes, fent una agrupació per àmbits, identificant les no vàlides per no incloure dades de contacte o per haver presentat la mateixa persona més d'un formulari, etc...

Posteriorment, s'organitzaran sessions de debat en cadascun dels nuclis inclosos en el procés per tal de presentar el llistat de propostes recollides i oferir l'oportunitat d'afegir les consideracions que es creguin oportunes, fomentant també que les persones que han realitzat les propostes puguin aportar els seus arguments entorn els beneficis de les mateixes, aprofundir o aclarir algunes propostes poc clares i fins i tot unificar-ne algunes que d'entrada haurien semblat diferents. Les propostes que es presentaran encara no hauran estat validades tècnicament ni tindran pressupost, per tant, caldrà tenir-ho present durant el debat.

c) VALIDACIÓ I VALORACIÓ DE LES PROPOSTES

Un cop tancat el llistat de totes les propostes presentades i efectuada la depuració inicial, els serveis tècnics municipals realitzaran la validació tècnica i la valoració econòmica aproximada de cadascuna de les propostes.

Si hi ha propostes vàlides que siguin, a criteri tècnic, significativament semblants, be sigui per que facin referència a la mateixa matèria en el mateix àmbit, be sigui per que, tractant diferents matèries, afectin a un mateix àmbit, es podran agrupar en una de sola si es considera que la seva execució conjunta aporta sinèrgies i resulta en una actuació coherent, sempre i quan la suma del cost de les actuacions a agrupar no superi els límits econòmics, i així s'indicarà en el resultat de la valoració.

Una vegada valorades, les propostes que resultin vàlides en base a l'acompliment dels criteris i a la viabilitat tècnica i econòmica, es divulgaran a través dels mitjans disponibles a nivell municipal, per tal que la ciutadania en tingui coneixement i pugui votar-les posteriorment.

També es publicaran la totalitat dels resultats de la validació tècnica.

d) VOTEM LES PROPOSTES

Una vegada valorades pels serveis tècnics municipals les propostes vàlides se sotmetran a votació per part de la ciutadania.

Podran votar totes aquelles persones que a data 31 de desembre de 2018 tinguin 16 anys o més i constin, en aquella data, empadronades al municipi de Tortosa.

Es podrà votar de forma presencial i de forma telemàtica.

Cada persona amb dret a participar podrà votar UN sol cop, de forma presencial o de forma telemàtica, escollint un màxim de TRES propostes (escollir-ne més de tres serà considerat vot nul). El vot és secret i només es pot exercir una sola vegada independentment del sistema de votació utilitzat.

Votació telemàtica

Per votar de forma telemàtica cal accedir a la url participa.tortosa.cat o usar els enllaços que s'habilitaran al web municipal www.tortosa.cat i seguir el procediment que es detalla a l'annex d'aquesta guia.

Votació presencial

Es dissenyarà una butlleta de votació on figuraran les propostes vàlides per tal que la ciutadania amb dret a vot en pugui escollir un màxim de tres (escollir-ne més de tres serà considerat vot nul).

L'Ajuntament facilitarà la distribució de la butlleta de votació que es podrà trobar, almenys, en els llocs següents:

- Serveis d'Atenció a la Ciutadania de l'Ajuntament i pobles
- Biblioteca Marcel·lí Domingo
- Edifici jove "lo Carrilet"
- Win Complex esportiu Tortosa
- Pavelló Firal durant els dies de celebració de la fira Expoebre
- Web de l'Ajuntament www.tortosa.cat

La votació presencial es realitzarà als Serveis d'Atenció a la Ciutadania de l'Ajuntament i pobles del municipi, també a l'estand habilitat per a aquesta finalitat en el marc de la fira Expoebre i als equipaments municipals que s'habilitin a tal efecte. La votació s'efectuarà lliurant la butlleta amb les propostes escollides i acreditant la identitat de la persona amb un dels documents següents: DNI, NIE, passaport o carnet de conduir.

Calendari de votació

La votació telemàtica es podrà realitzar des del 29 d'abril fins el 9 de maig

La votació presencial es podrà realitzar:

- de l'1 al 5 de maig, a l'estand habilitat en el marc de la Fira ExpoEbre
- del 29 d'abril al 9 de maig, en els llocs i horaris següents:
 - Ajuntament de Tortosa:
 - matí: dilluns a divendres de 9 a 14 hores
 - tarda: dijous de 17 a 20 hores.
 - EMD Bítam:
 - matí: dilluns a divendres de 8 a 14 hores
 - tarda: dimarts i dimecres de 16 a 20 hores
 - EMD Campredó:
 - matí: dilluns a divendres de 11 a 14 hores
 - tarda: dimarts i dijous de 17:00 a 19 hores.
 - EMD Jesús:
 - matí: dilluns a divendres de 9 a 14 hores
 - tarda: dijous de 16:30 a 19 hores



- Els Reguers: dilluns a divendres de 9 a 14 hores
- Vinallop: dimecres de 17 a 20 hores

En cas de modificació i/o d'habilitar altres equipaments o espais públics on es pugui realitzar la votació presencial es farà la corresponent difusió dels horaris i ubicacions als mitjans municipals.

e) RECOMPTE I DIFUSIÓ DELS RESULTATS

Una vegada finalitzat el període de votació, es farà el recompte de vots i se seleccionaran les propostes en base al nombre de vots vàlids obtinguts i als límits pressupostaris establerts.

En qualsevol cas, en base als vots vàlids obtinguts, es realitzarà la combinació de propostes que garanteixi, com a mínim, la selecció d'una proposta per a cadascun dels nuclis dins dels límits econòmics establerts.

El procés de selecció de les propostes guanyadores per a cadascun dels nuclis es farà de la forma següent:

- s'ordenaran les propostes sotmeses a votació del nucli:
 - en ordre descendent en funció del nombre de vots obtinguts i en ordre ascendent en funció del cost d'execució valorat

(això farà que, si hi ha dues propostes per al nucli en qüestió que han obtingut el mateix nombre de vots, figuri en primer lloc a la llista la que té un cost d'execució menor)
- s'assigna al saldo de l'import destinat al nucli el límit del nucli en qüestió
- s'iterarà de la següent forma per a cada proposta ordenadament fins esgotar el saldo de l'import destinat al nucli en qüestió:
 - si el saldo de l'import destinat al nucli és superior o igual al cost de la proposta, es selecciona la proposta com a guanyadora i es descompta del saldo del nucli el cost de la proposta (*)
 - altrament, si el saldo de l'import destinat al nucli és inferior al cost de la proposta, no es selecciona la proposta com a guanyadora

Es realitzarà una difusió àmplia dels resultats obtinguts a través dels canals de comunicació municipals i, en particular, a l'apartat de participació del web municipal.

f) AVALUACIÓ DEL PROCÉS

Per tancar el procés, també es facilitarà que totes les persones participants, en un o altre moment del mateix, puguin valorar com s'ha desenvolupat i aportar millores per a properes edicions.

La comissió de coordinació elaborarà un informe d'avaluació del procés. Aquest informe inclourà la valoració del procés realitzada a nivell ciutadà i a nivell d'Ajuntament, identificant els aspectes a millorar per a properes edicions.

g) EXECUCIÓ DE LES PROPOSTES GUANYADORES

En aquesta fase es realitzaran totes les actuacions necessàries per executar les propostes seleccionades.

Les propostes que resulten seleccionades s'inclouran al projecte de pressupost per a l'exercici 2020.

Un cop els crèdits es trobin en estat de disponibles, els departaments municipals a qui correspongui en funció de la matèria, realitzaran totes les actuacions necessàries per executar les propostes que han resultat seleccionades.

La funció de la comissió de coordinació en aquesta fase serà la de fer el seguiment de l'execució de les propostes seleccionades. Per això, els departaments que les executin informaran a la comissió de coordinació dels canvis en l'estat d'execució. Aquesta informació serà publicada també a l'apartat corresponent del web municipal.

També serà funció de la comissió de coordinació proposar a l'òrgan competent la resolució de possibles incidències que apareguin en l'execució com ara desviacions significatives en els costos que es van estimar inicialment o aspectes tècnics que no es van apreciar en la fase de validació i que puguin posar en risc l'execució d'alguna de les propostes guanyadores.

h) RETIMENT DE COMPTES

Un cop finalitzada l'execució de les actuacions, i en tot cas abans o coincidint amb l'inici dels següents pressupostos participatius, es realitzarà el retiment de comptes respecte de l'execució de les propostes que van resultar guanyadores.

CALENDARI DELS PRESSUPOSTOS PARTICIPATIUS 2019

Fase: Inici

Sessió de presentació setmana del 18 de febrer

Fase: Fem i debatem propostes

Presentació de propostes del 25 de febrer al 8 de març

Sessions de debat setmana del 25 de març

Fase: Valoració de les propostes

Valoració tècnica i econòmica de l'11 de març al 5 d'abril

Fase: Votem les propostes

Votació telemàtica del 29 d'abril al 9 de maig

Votació presencial oficines del 29 d'abril al 9 de maig

Votació presencial Expoebre de l'1 al 5 de maig (Fira Expoebre)

Fase: Recompte i difusió de resultats

Difusió dels resultats a partir del 27 de maig

EVENTUALITATS

Cas que en el decurs del procés es produís alguna circumstància, sigui aquesta de caire intern o extern, que pugui posar en risc el normal desenvolupament dels pressupostos participatius i per a la que el Comitè no disposi de capacitat o recursos per resoldre, per part de l'òrgan municipal competent s'adoptaran les mesures i es dictaran les instruccions addicionals oportunes que seran comunicades al Comitè per a la seva execució.

Annex I - Regulació de la votació de forma telemàtica

A la fase de votació de propostes dels pressupostos participatius es facilita el vot de forma presencial o de forma telemàtica. Al present annex s'estableixen les condicions específiques que regulen la fase de votació de les propostes de forma telemàtica.

Aspectes generals

- l'univers de les persones amb dret a participar en la fase de votació de forma telemàtica és exactament el mateix que les que poden fer-ho de forma presencial, amb les excepcions següents:
 - no podran participar en la votació de forma telemàtica aquelles persones de les que no consti el seu document d'identificació o sense alguns dels camps que resultin necessaris, segons el sistema, per a validar
 - no podran participar en la votació de forma telemàtica aquelles persones que comparteixen el mateix document d'identificació amb una altra persona
 - les persones afectades per aquestes excepcions caldria que efectuassin la correcció de la informació davant el Servei d'Atenció a la Ciutadania per poder votar telemàticament.
- a efectes pràctics, si be no es pot saber a priori, no podran participar en la votació de forma telemàtica aquelles persones en les quals es donin discrepàncies entre les seves dades reals i les que consten a la llista de persones amb dret a participar (un document identificatiu mal registrat, un cognom mal registrat, una data de naixement incorrectament registrada, etc ...)
 - com en l'anterior cas, les persones afectades per aquestes situacions caldria que efectuassin la correcció de la informació davant el Servei d'Atenció a la Ciutadania per poder participar en la votació de forma telemàtica.
- una persona amb dret a participar només pot votar UN cop (ja sigui de forma telemàtica o de forma presencial)
- igual que en la modalitat presencial, només es pot votar UN cop escollint fins un màxim de TRES propostes de les sotmeses a votació
- un cop efectuada la votació ja no es pot modificar ni alterar de cap forma
- igual que en la modalitat presencial, el vot és secret



- igual que en la modalitat presencial (i coordinadament amb aquesta) es registra les persones que han votat per garantir que només es pugui votar un cop.

Calendari de votació de forma telemàtica

Si per necessitats tècniques o de manteniment del sistema fos necessari interrompre el servei en algun moment s'anunciaria adequadament al web i es procurarà que la durada de l'aturada sigui el més curta possible.

Sistemes de votació telemàtica

Per tal de facilitar la participació i promoure l'ús de les noves tecnologies es faciliten, en la mesura de les possibilitats, dos sistemes de votació telemàtica de les propostes. Els dos sistemes alternatius són:

- a) **Inscripció per participar** (requereix disposar d'un compte personal de correu electrònic)
- b) **Identificació amb el servei VALID** del Consorci AOC (requereix disposar de certificat electrònic o estar registrat a algun dels sistemes d'identificació suportats: idCAT mòbil, clave Pin, ...)

Es descriuen les característiques principals i mecànica de funcionament dels dos sistemes seguidament.

Sistema de votació telemàtica 1 - Inscripció per participar

Es un sistema en dos passos: inscripció i votació.

Per poder votar de forma telemàtica usant aquest sistema primer cal inscriure's. La inscripció també es realitza de forma telemàtica. Un cop la inscripció s'ha completat amb èxit el sistema proporciona un PIN personal amb el que la persona ja podrà votar en el moment que vulgui (sempre dintre del calendari i horaris de votació establerts).

Requisits tècnics

- disposar d'una adreça de correu electrònic personal
- disposar d'un equip (ordinador, tauleta, mòbil) amb navegador i connexió a internet per accedir al lloc web per inscriure's i per votar.

Primer pas.- Inscripció

Es realitza de forma telemàtica accedint al web participa.tortosa.cat. També s'hi pot accedir seguint l'enllaç que figurarà a www.tortosa.cat. Cal complimentar un formulari on es sol·licita:

- dades identificatives: tipus de document amb el que consta empadronat, identificació del document, cognom, data de naixement, nucli on consta empadronat.
- dades de contacte: adreça de correu electrònic¹
- dades de verificació per evitar l'acció de robots

Aquestes dades es validen. Si les dades són correctes i la persona figura a la llista de persones amb dret a participar rebrà un correu electrònic a l'adreça de correu electrònic que ha facilitat amb les indicacions per confirmar el procés d'inscripció.

Quan la persona, seguint les indicacions, confirma la inscripció, el sistema li retornarà un segon correu electrònic que conté el PIN personal que necessitarà per poder votar.

El PIN que se subministra és una sèrie de caràcters alfanumèrics generats aleatòriament. Si en qualsevol punt del procés es produeix algun error la persona rebrà la informació corresponent que conté també les dades de contacte per si li és de menester assistència. Si es donés el cas que una persona que compleix els requisits per poder participar no podés completar el procés d'inscripció per votar de forma telemàtica degut a que manca alguna de les dades que s'usen per a validar (que no figuri el DNI per exemple) o a que, tot hi figurant-hi, existeixin discrepàncies entre les seves dades reals i les que figuren a la llista de persones amb dret a participar (un dni mal registrat, un cognom mal registrat, una data de naixement incorrectament registrada, etc ...) no es podrà completar el procés i per tant no podrà votar de forma telemàtica. La forma de resoldre aquesta situació és actualitzant la informació davant el Servei d'Atenció a la Ciutadania.

Segon pas.- Votació telemàtica

Es realitza accedint al web participa.tortosa.cat. També s'hi pot accedir seguint l'enllaç que figurarà a www.tortosa.cat. Cal complimentar un formulari on se sol·licita:

¹Es important remarcar que una adreça de correu electrònic només es pot usar per a un procés d'inscripció (dues persones no es poden inscriure amb la mateixa adreça de correu electrònic)



- les propostes seleccionades: la persona ha de seleccionar un màxim de TRES propostes de les sotmeses a votació. La selecció de les propostes es podrà fer d'una de les dues formes (que estarà disponible en funció de les possibilitats d'implementar-les) següents:
 - amb tres camps numèrics d'entrada on la persona entra els números de les fins a tres propostes que pot escollir
 - seleccionant fins a tres propostes de la llista desplegable que es mostrarà i que segueix el mateix ordre que a la butlleta de votació presencial
- dades d'identificació de la persona: el document identificatiu i el PIN personal que ha obtingut en el pas d'inscripció
- dades de verificació per evitar l'acció de robots

Un cop es prem el botó de votar es validen les dades d'identificació subministrades i es comprova que la persona no hagi votat amb anterioritat (ni presencialment ni de forma telemàtica).

Si les validacions són correctes s'informa a la persona de la finalització amb èxit de la votació. Altrament, si s'ha produït algun error en la validació de les dades s'informa d'aquest extrem a la persona.

Sistema de votació telemàtica 2 - Identificació amb el servei VALID

Aquest sistema no requereix la inscripció prèvia atès que es fonamenta en altres sistemes d'identificació de caràcter general com són els certificats electrònics o idCAT mòbil que disposen cadascun dels seus propis mecanismes de validació, per la qual cosa la persona que en faci ús només cal que s'identifiqui i voti..

Requisits tècnics

- disposar d'un certificat electrònic personal dels suportats (idCAT, tCAT, DNle, ...) i el corresponent dispositiu per accedir-hi o estar donat d'alta al sistema idCAT Mòbil, clave pin,
- disposar d'un equip (ordinador, tauleta, mòbil) amb navegador i connexió a internet per accedir al lloc web per identificar-se i votar.

Primer i únic pas.- Identificació i votació

Es realitza accedint al web participa.tortosa.cat. També s'hi pot accedir seguint l'enllaç que figurarà a www.tortosa.cat. Un cop allí cal seleccionar el mètode de votació telemàtica mitjançant identificació amb VALID i després escollir el sistema, dels admesos, mitjançant el qual es realitzarà la identificació.

Un cop la identificació realitzada amb èxit, es valida si la persona figura a la llista de persones amb dret a participar i si compleix les condicions per fer-ho.

Si tot és correcte la persona podrà efectuar directament la votació seleccionant com a màxim tres de les propostes i efectuar la votació.

Per fer-ho, cal complimentar un formulari on se sollicita:

- les propostes seleccionades: la persona ha de seleccionar un màxim de TRES propostes de les sotmeses a votació. La selecció de les propostes es podrà fer d'una de les dues formes (que estarà disponible en funció de les possibilitats d'implementar-les) següents:
 - amb tres camps numèrics d'entrada on la persona entra els números de les fins a tres propostes que pot escollir
 - seleccionant fins a tres propostes de la llista desplegable que es mostrarà i que segueix el mateix ordre que a la butlleta de votació presencial
- dades de verificació, si s'escau, per evitar l'acció de robots

Un cop es prem el botó de votar es validen les dades d'identificació subministrades i es comprova que la persona no hagi votat amb anterioritat (ni presencialment ni de forma telemàtica).

Si les validacions són correctes s'informa a la persona de la finalització amb èxit de la votació. Altrament, si s'ha produït algun error en la validació de les dades s'informa d'aquest extrem a la persona.

Si en qualsevol punt del procés es produeix algun error la persona rebrà la informació corresponent que conté també les dades de contacte per si li és de menester assistència.

Si es donés el cas que una persona (que compleix els requisits per poder participar i s'ha identificat correctament mitjançant qualsevol dels sistemes admesos) no superés el procés de validació per votar de forma telemàtica degut a que manca alguna de les dades que s'usen per a validar (que no figuri el DNI per exemple) o a que, tot hi figurant-hi, existeixin discrepàncies entre les seves dades reals i les que figuren a la llista de persones amb dret

a participar (un dni mal registrat, un cognom mal registrat, etc ...) no es podrà completar el procés i per tant no podrà votar de forma telemàtica. La forma de resoldre aquesta situació és actualitzant la informació davant el Servei d'Atenció a la Ciutadania.

Altres consideracions

Assistència tècnica

Cal establir un nivell de suport per atendre dubtes i resoldre les incidències que es puguin produir en el procés d'inscripció i votació telemàtiques. En aquest sentit s'informarà al web i en totes les interaccions telemàtiques durant aquests processos de les dades per a poder sol·licitar assistència:

- adreça de correu electrònic
- telèfon de contacte (en horari laboral)

Si s'observa que algunes persones experimenten problemes tècnics en la recepció dels emails dels passos del procés d'inscripció es podran adoptar mesures proactives, via email, per assistir-los.

Riscos

Cal ser conscient que l'entorn en que es desenvolupa l'activitat telemàtica és un entorn global subjecte a una munió d'eventualitats, actors i amenaces que comporten riscos, on es poden donar tot un reguitzell de diferents situacions, no totes previsible, amb potencials efectes negatius que poden impactar en el normal funcionament del procés.

Per això, cal analitzar les potencials amenaces i els riscos que representen així com els seus efectes i prendre, en la mesura de lo possible, les mesures proactives de prevenció orientades a evitar, si es pot, la seva materialització i per a minimitzar els efectes negatius en el cas que es materialitzi alguna de les potencials amenaces.

A més de l'activitat preventiva cal efectuar les tasques necessàries per poder detectar i reaccionar de la forma més ràpida possible davant la materialització d'alguna d'aquestes amenaces i reduir així els seus potencials efectes negatius.

Hi ha molts riscos però simplificant els podríem tipificar en aquest cas en:

- a) malfuncionament del sistema o d'algun dels seus elements
- b) intents d'ús de forma fraudulenta del sistema

- c) atacs maliciosos externs que puguin afectar el sistema i bloquejar o dificultar l'accés al host

Prevenció

Per minimitzar els efectes que pugui tenir la materialització d'alguna amenaça es realitzaran còpies amb periodicitat mínima diària, si be els tècnics poden fer-les més freqüentment si així ho consideren necessari. L'esquema de còpies hauria de permetre aïllar els efectes que hagi pogut tenir un atac al dia / període en que es va produir.

Monitorització

Durant el període de votació es realitzarà un seguiment tècnic de l'activitat d'inscripció i votació telemàtics per tal de verificar que el sistema funciona amb normalitat i detectar, cas que es produeixin, activitats potencialment sospitoses o anòmales. Per tal de realitzar aquest seguiment s'usaran les eines i dades dels logs tècnics (que en cap cas tenen dades de les votacions) que el sistema genera.

Cas de detectar alguna activitat que resulti clarament anòmala s'adoptaran les mesures temporals que tècnicament resultin més pertinents (que poden anar des de bloqueig d'adreces, usuaris, interrupció temporal del servei, ...) i s'informarà al comitè que ho analitzarà i proposarà a qui escaigui l'adopció de mesures.

Incidències

Un altre aspecte que cal cuidar i analitzar és les incidències que puguin reportar les persones usuàries del sistema. Tant les incidències que fan referència a aspectes tècnics com les que poden ser signes d'algun intent d'ús potencialment fraudulent. Aquestes incidències, cas de produir-se, s'han d'analitzar i resoldre-les ja des de l'àmbit tècnic o, en funció de la seva tipologia, des del comitè. En tot cas s'han de registrar, igual que es fa amb les incidències del vot presencial, per al seu anàlisi i avaluació al final del procés.

Avaluació de la votació telemàtica

Si de l'anàlisi de les incidències que s'hagin pogut produir i contrastar, se'n dedueix de forma evident que hi ha hagut actuacions fraudulentas que poden influir significativament en el resultat del procés es podrà adoptar, previ informe de la Comissió, mesures encaminades a deixar sense efecte la votació telemàtica sigui de forma total o parcial. Aquestes decisions caldria adoptar-les, per part del govern, abans de realitzar el recompte de les votacions presencials per tal de fer el procés de forma completament transparent.