



Comunicación

203

MODELO CATALÁN: VISIÓN GENERAL Y EVOLUCIÓN

Narcís Mir i Soler

Director General de Innovación y organización de la Administración
Generalitat de Catalunya

Palabras clave

Modelo catalán, evolución, palanca de país, colaboración interadministrativa, integración, infraestructuras, infoestructuras, calidad, administración electrónica, administraciones públicas.

Resumen de su Comunicación

El modelo catalán para el desarrollo de la administración electrónica parte de un acuerdo entre todas las fuerzas parlamentarias catalanas y, por tanto, que involucra a todas las administraciones públicas.

El mensaje básico de este acuerdo es que la incorporación de las TICs a la sociedad catalana y a sus administraciones es tan importante que está por encima de la lucha política. Y su concreción abarca tanto el desarrollo conjunto de las infraestructuras tecnológicas (ITCAT) como de las infoestructuras que les dan contenido.

Así, se ha creado el Consorcio AOEC como el lugar de encuentro donde se sitúan las soluciones compartidas o integradas de todas las administraciones para resolver todos los aspectos jurídicos y normativo; para crear los modelos y módulos de colaboración interadministrativa y para crear servicios interadministrativos y de información, en la Plataforma AOC y con su sello de identificación.

MODELO CATALÁN: VISIÓN GENERAL Y EVOLUCIÓN

1. Antecedentes

El primer referente de los proyectos para la administración electrónica en Catalunya se encuentra en el Plan estratégico para la Sociedad de la Información “Catalunya en Red”, aprobado en abril de 1999. Es en este plan donde se fijaron las líneas estratégicas para el desarrollo de la Sociedad de la Información en Catalunya. Al no consignarse recursos económicos específicos para su ejecución, los efectos fueron escasos y no es posible hacer un balance positivo del mismo.

Dos años mas tarde, mediante el acuerdo institucional de 23 de julio de 2001, suscrito en el Parlamento de Catalunya por todas las fuerzas parlamentarias, se fijaron los objetivos y se involucró al Gobierno de la Generalitat de Catalunya y a las Administraciones Locales para la “promoción y el desarrollo de la Sociedad de la Información en las administraciones públicas catalanas”

El acuerdo quería impulsar el Plan de acción e-Europe 2002 y configurar una nueva administración mediante el uso intensivo de las tecnologías de la información y comunicación (TIC); simplificar procedimientos en beneficio del ciudadano mediante la reingeniería de procesos dentro y entre las administraciones públicas; hacer una opción conjunta en relación con la firma electrónica; impulsar la creación de un portal que enlazara con sus homólogos estatales y europeos y permitiese transacciones en línea con la administración; aprovechar las posibilidades de las TIC para favorecer el debate, la reflexión y la participación política y social de los ciudadanos de Catalunya en sus instituciones y en los asuntos públicos. La herramienta para poder avanzar en esta dirección fue la constitución del Consorcio Administración Abierta Electrónica de Catalunya (AOEC), que posteriormente creó la Agencia Catalana de Certificación (CATCert) y que también adquirió la empresa Servicios Públicos Electrónicos SA, que desarrolló el portal CAT365.

Durante los años 2002 y 2003, que corresponden a los dos últimos de la anterior legislatura, se procedió al impulso del esquema planteado anteriormente. Para ello, y bajo los auspicios del Consorcio AOEC, se desarrollaron las siguientes piezas del modelo:

La Agencia Catalana de Certificación (CATCert). Nace en el año 2002, como organismo autónomo creado por el Consorcio AOEC. Su objetivo es proporcionar a las administraciones catalanas los instrumentos necesarios para que las transacciones electrónicas a través de Internet tengan todas las garantías jurídicas así como velar para que el proceso de desarrollo de la firma electrónica en la administración sea lo más fácil posible. El conjunto de servicios ofrecidos por CatCert conforma el sistema público catalán de certificación electrónica.

La empresa Servicios Públicos Electrónicos SA (CAT365). Nace en el año 2001 como un distribuidor de servicios telemáticos para todas las administraciones públicas catalanas y es utilizado por el Consorcio para la creación de un portal que sirva de punto de información integrada y de acceso a los servicios electrónicos de todas las administraciones públicas que actúen en Catalunya. Para ello se constituyó el portal CAT365 con una plataforma tecnológica que además de contener un CRM (mis expedientes) subministra las piezas necesarias para constituir servicios telemáticos y llevar a cabo la interoperabilidad entre las administraciones públicas.

La realidad fue que la práctica totalidad de los servicios que se canalizaron a través del portal CAT365 correspondían a la Administración de la Generalitat. Y que la empresa Servicios Públicos Electrónicos SA sólo comenzó a trabajar para las administraciones locales a mediados del 2003, con la ejecución del proyecto “Cambio de Domicilio”, cuyo objetivo era la conexión de las bases de datos de las diferentes administraciones para la actualización automática del domicilio de los ciudadanos eliminando así la necesidad de los certificados de residencia para diversos tramites administrativos.

Fue en base a esa experiencia, más la propia de las administraciones locales, que en los inicios de la nueva legislatura (2004) se realizó un análisis en profundidad de los errores y aciertos del modelo seguido, con el objeto de evolucionar hacia un nuevo y más amplio nivel de actuación. El análisis se basó en el cumplimiento de las finalidades que los estatutos asignan al Consorcio, tanto en lo relativo al desarrollo de un portal como punto de información integrada y de acceso a los servicios electrónicos de todas las administraciones públicas que actuaban en Catalunya, como a todos aquellos otros objetivos relativos a la certificación, intercambio y coordinación de procesos interadministrativos, promoción de instrumentos para realizar procesos electrónicos o al establecimiento de criterios de calidad en la prestación de servicios electrónicos.

2. Principios básicos del Modelo catalán

Del proceso de revisión se concluyó la necesidad de reforzar el liderazgo del conjunto de las administraciones públicas catalanas para dar un fuerte impulso hacia la Sociedad de la información. Este liderazgo somete a las administraciones públicas a una fuerte autoexigencia en orden a avanzar hacia la excelencia en la gestión de las actividades propias, reduciendo los costos y aumentando la celeridad y la calidad de los servicios

En un mundo globalizado y sometido a cambios cada vez más rápidos, una administración pública ágil, eficiente y de calidad es un factor de competitividad del territorio. En este contexto global, el mantenimiento del estado del bienestar solo puede ser posible si se cuenta con un tejido productivo competitivo y dinámico. Y esto exige un fuerte impulso a un uso eficiente de las TIC que permita avanzar hacia la Sociedad de la Información.

En un mundo donde el factor determinante de competitividad es la aplicación del conocimiento intensivo a todas las actividades productivas y la generación permanente de innovación, el dominio de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) se vuelve fundamental.

Corresponde a las administraciones públicas liderar al conjunto del país en este esfuerzo urgente para su adaptación a la Sociedad de la Información. Para hacerlo, la mejor manera es el dar ejemplo mediante una práctica intensa de rediseño de sus procesos de producción de servicios públicos, buscando su nivel máximo de racionalidad y simplificación mediante la aplicación efectiva de las TIC.

Las administraciones públicas tienen, además, que garantizar una dotación óptima de infraestructuras de telecomunicaciones (redes y equipos de acceso) así como de infoestructuras (recursos informativos susceptibles de generar valor al ciudadano y a las empresas). En este sentido, y en el ámbito de las infraestructuras de telecomunicaciones, la Generalitat de Catalunya y el Consorcio local Localret constituyeron el pasado 21 de diciembre de 2005 un nuevo Consorcio *“para la gestión de las infraestructuras de telecomunicaciones de la generalitat de Catalunya y de los municipios miembros de Localret, así como la promoción de la implantación y gestión integrada de una red de comunicaciones electrónicas en todo el territorio de Catalunya”*.

En un país cuyo tejido empresarial está formado por un 84% de microempresas (menos de 5 empleados) y con una necesidad básica –como en todas las economías modernas– de intensificar los procesos de innovación e internacionalizar la producción, hay que apostar por desarrollar la cultura de colaboración que permita superar los obstáculos y que avance hacia el paradigma de la empresa red y la sociedad red. Una vez más, para conseguir el liderazgo y tener credibilidad, las administraciones públicas tienen que dar ejemplo y trabajar en red, integrando sus procesos alcanzando todo el potencial de valor para los ciudadanos y empresas del país.

3. Recomendaciones estratégicas

Para ello, se señalan tres recomendaciones estratégicas:

Dirigidas a cada una de las administraciones públicas catalanas. La actuación de las administraciones públicas catalanas tiene que orientarse a la obtención clara de resultados en:

- Ahorro económico en la producción de servicios públicos
- Mejora de la calidad de los servicios
- Reducción de plazos de respuesta a las demandas de los ciudadanos y empresas
- Aumento de la satisfacción de los usuarios.

Visión del final del proceso. Al final del proceso de integración y conexión interadministrativa, se debería disponer de una auténtica administración en red donde los ciudadanos tengan la respuesta que precisen con relación al órgano competente en su demanda, con independencia del canal u oficina administrativa al que se hayan dirigido. El proyecto de la nueva administración electrónica tendrá que facilitar en su momento la implantación de los programas adecuados con la formación correspondiente, y promover la revisión normativa y los convenios necesarios para este objetivo.

Instrumento compartido. Convertir al Consorcio AOEC en una palanca de país y en un lugar de encuentro donde se desarrollen y resida todo aquello que se puede compartir entre todas las administraciones públicas catalanas. En este sentido, se decidió liquidar la empresa Servicios Públicos Electrónicos SA, repartiéndose sus activos entre el propio Consorcio AOEC (la mayoría) y la Generalitat de Catalunya (aquellos que daban servicio específico a la Generalitat). Se potenció al Consorcio AOEC como entidad pública de carácter asociativo con personalidad jurídica propia formado por la Generalitat de Catalunya y el Consorcio local para el desarrollo de las redes de telecomunicaciones y de las nuevas tecnologías, Localret. Del Consorcio AOEC depende, como organismo autónomo, la Agencia Catalana de Certificación-CATCert.

La Administración Abierta Electrónica de Catalunya (AOEC) como palanca de país y como lugar de encuentro.

La administración electrónica es un eje fundamental no sólo de modernización y desarrollo de la Administración Pública, sino de la sociedad en su conjunto. Las administraciones públicas de Catalunya consideran que incorporar las potencialidades de les TIC a sus sistemas de gestión internos, a les interrelaciones entre las propias administraciones y entre ellas y los ciudadanos, las organizaciones y las empresas, es uno de los objetivos prioritarios de gobierno para mejorar las relaciones y la participación ciudadana así como la competitividad económica. Esta era (y es), por tanto, la base de creencias y valores sobre la que el gobierno de la Generalitat y el Consorcio Localret (representativo del mundo local -ayuntamientos, diputaciones, consejos comarcales-) construyen el edificio de la administración electrónica y refuerzan su instrumento: el Consorcio Administración Abierta Electrónica de Catalunya, que tiene que trabajar también para conseguir el máximo de interrelaciones posible con otras administraciones (Estado, Unió Europea, etc.)

El concepto "administración electrónica" tiene que ser un concepto a desaparecer por normalización y asunción de su contenido dentro de la manera habitual de hacer de les administraciones. Se trata de un medio para mejorar la eficiencia y las prestaciones de las administraciones a las personas, empresas y organizaciones. La explotación de todas las posibilidades de este medio es la misión del Consorcio para la Administración Abierta Electrónica de Catalunya.

4. Objetivos compartidos

De acuerdo con todo lo que se ha expuesto, se establecieron los siguientes objetivos del Consorcio:

1) Revisión del marco normativo y jurídico y tramitación legal necesaria para disponer de un nuevo procedimiento administrativo plenamente adaptado a las posibilidades de la Sociedad de la Información y al uso intensivo de las tecnologías de la información y la comunicación.

2) Modelos y módulos de colaboración interadministrativa. Construir los mecanismos que permitan, por medios telemáticos y con la seguridad jurídica adecuada, obtener de una administración los datos disponibles de ciudadanos y empresas que posea otra y también aquellos mecanismos que permitan a una administración relacionarse por canales electrónicos con otras. Y esto, manteniendo el respeto a lo establecido en la Ley Orgánica de protección de datos de carácter personal.

3) Integración de servicios interadministrativos. Promover desde la AOEC la construcción de los proyectos que impliquen a más de una administración y/o a agentes externos (colegios profesionales, entidades bancarias, etc.) Promover y desarrollar servicios integrados de tramitación interadministrativa que faciliten y simplifiquen la realización de trámites y gestiones. Desmaterialización del trámite: gestión digitalizada de datos y procedimientos administrativos.

4) Integración de información: Dotarse de una barra de búsqueda e indexación de tramites que pueda incrustarse en las webs de cualquier administración. Integrar informaciones de todas las administraciones facilitando el acceso a una información completa que se clasifique de acuerdo con las necesidades del ciudadano.

5) Plataforma AOEC y sello de identificación del Consorcio AOEC. Facilitar que cualquier administración pública efectúe transacciones electrónicas y con su imagen corporativa. En general, ayudar a las administraciones locales para adecuar sus sistemas. Poner a disposición de todas las administraciones de manera proactiva, aquellos módulos comunes que estén en condiciones de implementar y que permitan cubrir las necesidades básicas de cualquier transacción electrónica.

En las comunicaciones que se presentan a continuación, se desarrollan una serie de concreciones reales de estos objetivos para acabar de ver como se materializa ese espacio de encuentro de todas las administraciones pública catalanas.