

Narcís Mir. Dir. Gral. de Innovación y Organización de la Administración. Gen. Cataluña.

## “Queremos un marco normativo que sirva de soporte para las políticas de modernización”

**Q**UÉ acciones han realizado en Cataluña para modernizar los servicios públicos?

En primer lugar, queremos disponer de un marco normativo que sirva de soporte para las políticas y programas de modernización de la Administración. Las piezas básicas de este marco normativo, que en este momento están en distintas fases de elaboración, son:

- Decreto de medidas para la mejora del funcionamiento de la Administración de la Generalitat y de sus relaciones con las entidades instrumentales. Abarca ámbitos como los siguientes:
  - o Cartas de servicios.
  - o Evaluación de los servicios.
  - o Auditorías organizativas.
  - o Marco de actuación para el impulso de la administración electrónica.
  - o Relaciones entre la Administración de la Generalitat y sus entidades instrumentales (organismos autónomos, empresas públicas, etc).
- Nueva Ley de Organización de la Administración.
- Nueva Ley de Procedimiento Administrativo.
- Ley del Empleo Público.
- Ley del Directivo Público.

Estamos convencidos de que los proyectos de modernización deben basarse en la existencia de una cultura de innovación y mejora en el seno de las organizaciones públicas. Los proyectos diseñados y ejecutados por grupos externos a las organizaciones que deben mejorarse, y con escasa participación de las mismas, no suelen dejar ninguna mella.



Narcís Mir.

En este sentido, desde la Dirección de Innovación y Organización de la Administración (DGIOA) estamos emprendiendo un conjunto de acciones con el objeto de inducir proyectos de mejora en los departamentos y organizaciones públicas instrumentales, así como en la creación de una red de conocimiento para la creación y difusión del conocimiento y experiencias en esta materia. Algunas de las actuaciones incluidas en este apartado serían las siguientes:

- Puesta en marcha de un programa de formación, que se realizará a través de la Escuela de Administración Pública de Catalunya, en "Función organizativa en las administraciones públicas".
- Creación de una red de conocimiento dinamizada por la DGIOA para la gestión pública.
- Poner a disposición de las unidades departamentales que realizan la función organizativa documentos-guía útiles para sus funciones. Por ejemplo: Agencias, Contratos de relación, Evaluación de los servicios, etc.
- Creación de una Unidad de Auditoría Organizativa, dentro de la DGIOA, con el objeto de inducir, a partir de las auditorías, proyectos de mejora.

### ¿Qué papel juegan las TIC?

Se ha dicho muchas veces que la Administración electrónica no es una Administración distinta. Es la Administración común a la que se aplica un uso intensivo de las TIC. Por esta razón, hay que tener muy en cuenta que la tecnología es un medio y no una finalidad para la solución de los problemas. No obstante, la capacidad de aumentar la eficiencia, eficacia y calidad en la prestación de los servicios públicos que tienen estas tecnologías las convierte en un factor clave de la servucción pública.

En consecuencia, en todos los proyectos mencionados, la presencia de estas tecnologías es determinante para su éxito. A continuación enumero algunos proyectos con presencia determinante de TIC.

### E-TRAM

Módulo de tramitación municipal en modo ASP que facilita a los ayuntamientos iniciar la gestión de un conjunto de servicios estandarizados por Internet y por teléfono. El objetivo es facilitar a los ayuntamientos que no ofrecen servicios por Internet, en especial a los que tienen menos capacidad y recursos, una solución ASP para gestionar por canales telemáticos sus trámites con un coste reducido y un tiempo de implantación rápido.

Inversión: 350.000 euros. Tecnologías usadas: Microsoft .NET, XML, Servicios Web y Firma electrónica. Empresas colaboradoras: Absis. Beneficio para el ciudadano: Facilitar el acceso a una administración local 24x7, desde casa y sin horarios.

### EaCat

EaCat es una plataforma de servicio orientada a facilitar la comunicación entre las administraciones catalanes, es decir, un canal bidireccional de comunicación electrónica seguro, tanto a nivel jurídico como técnico, entre administraciones (fundamentalmente entre la administración local y la Generalitat de Catalunya).

Inversión: 2.000.000 euros. Tecnologías usadas: tecnología .NET y Servicios Web. Empresas colaboradoras: Informática El Corte Inglés y T-Systems. Beneficio para el ciudadano: Proyecto interadministraciones

### MÓDULOS COMUNES

Las diferentes administraciones tienen necesidad de algunas soluciones de TIC comunes para poder desarrollar sus proyectos. El objetivo sería reducir los costes de inversión y el tiempo de implantación de los proyectos poniendo a su disposición soluciones tecnológicas que responden a necesidades comunes y que, por tanto, se pueden desarrollar una vez pero pueden ser reutilizadas por todas las administraciones.

Inversión: 840.000 euros. Tecnologías

usadas: Java, BEA Integrator, Servicios Web. Empresas colaboradoras: BEA, Tecsidel, Atlas IT. Beneficio para el ciudadano: Beneficio indirecto.

### VOLANTES DE PADRÓN

El proyecto facilita la expedición y la comunicación telemática de volantes del padrón municipal de habitantes a administraciones públicas y entidades privadas, con pleno respeto a la ley de protección de datos. El proyecto contempla dos escenarios:

- Comunicación de Domicilio.
- Consulta telemática de volantes del Padrón Municipal de Habitantes.

Inversión: 350.000 euros. Tecnologías usadas: Utilización de tecnologías abiertas basadas en XML, firma electrónica y servicios web. Las instalaciones en los ayuntamientos y diputaciones pueden basarse en tecnología .NET o J2EE en función de las necesidades del organismo local. Empresas colaboradoras: Tecsidel.

Beneficio para el ciudadano: Simplificar la tramitación administrativa eliminando la presentación de certificados.

### IdCat

IdCat es una identidad digital avanzada que asegura la integridad y confidencialidad de las transacciones electrónicas, garantizando la identidad de los ciudadanos. Se puede utilizar para relacionarse con las administraciones públicas catalanas, tanto las locales como las de la Generalitat de Catalunya. Así, a través de esta identidad digital, el ciudadano o ciudadana podrá relacionarse con la Administración del Estado realizando trámites como la presentación de la declaración de la renta, entre otros.

Inversión: 180.000 euros. Tecnologías usadas: Sistema Operativo Linux, servidor Apache, lenguaje PHP, Bases de datos MySQL, Open CA. Empresas colaboradoras: Da Vinci.

Beneficio para el ciudadano: Dar seguridad a las transacciones electrónicas. ☒