

L'ADMINISTRACIÓ OBERTA DE CATALUNYA

Manuel Sanromà

Director General de CAT365 - Administració Oberta de Catalunya
msanroma@cat365.net

Resum

Presentem el projecte Administració Oberta de Catalunya, un dels més ambiciosos que s'està desenvolupant a Europa en l'àmbit d'allò que es coneix habitualment com a *E-government*. És un projecte en el qual són protagonistes les administracions públiques catalanes i que pretén establir un nou model de relació entre els ciutadans i les administracions i entre aquestes mateixes per a aconseguir una administració més àgil i eficient al servei d'una nova Societat.

Paraules clau

Govern electrònic, Administració electrònica, Administració oberta, Finestreta única, CAT365, AOC, Localret, Generalitat de Catalunya, Administració en xarxa, A2C, Portal de serveis públics.

Resumen. *La Administració Oberta de Catalunya (Administración Abierta de Cataluña).*

Presentamos el proyecto Administració Oberta de Catalunya, uno de los más ambiciosos que se está desarrollando en Europa en el ámbito de lo que se conoce habitualmente por *E-government*. Es un proyecto en el cual son protagonistas las administraciones públicas catalanas y que pretende establecer un nuevo modelo de relación entre los ciudadanos y las administraciones y entre estas mismas para conseguir una Administración más ágil y eficiente al servicio de una nueva Sociedad.

Palabras clave

Gobierno electrónico, Administración electrónica, Administración abierta, Ventanilla única, CAT365, AOC, Localret, Generalitat de Cataluña, Administración en red, A2C, Portal de servicios públicos.

Abstract. *The Administració Oberta de Catalunya (Open Administration of Catalonia) project.*

We present the Open Administration of Catalonia project, one of the most ambitious launched in Europe in the field of what has become widely known as e-Government. The objective of this project, whose main participants are the Catalan public administrations, is to establish a new model for relations between citizens and the public authorities and amongst the authorities themselves in order to build a more flexible and efficient administration at the service of a new society.

Keywords

Electronic government, Electronic administration, Open administration, Single window, CAT365, AOC, Localret, Generalitat of Catalonia, Administration in network, A2C, Public service portal

Introducció: una nova Administració per a una nova societat

Les administracions públiques (AP) són, pràcticament per definició, organitzacions intenses en informació. En realitat la seva mateixa raó de ser és la gestió de la informació sobre tot allò que afecti la vida de la *res publica*. D'altra banda, almenys en la seva forma actual, l'Administració és en gran mesura un producte de la Il·lustració i de les revolucions burgeses que aquesta va generar: l'Administració és avui una de les organitzacions bàsiques de la nostra societat industrial. Encara que és evident que en els darrers decennis les AP han anat introduint en els seus processos l'ús d'eines informàtiques, no és menys cert que el paper continua essent la tecnologia bàsica en la gestió de la informació, o si més no en els processos d'interacció amb els clients (ciutadans, empreses, altres administracions).

I en ser aquesta la realitat del dia a dia a les AP, tant aquestes com la societat en general es troben immerses en una sèrie de canvis i processos revolucionaris que ens estan conduint a una nova societat (de la informació o del coneixement, encara que nosaltres preferim, d'acord amb el professor Manuel Castells, la denominació de «Societat Xarxa»). En ser les AP organitzacions intenses en informació sembla evident que no poden quedar al marge dels efectes de la revolució més gran en tecnologies de la informació que s'ha produït des de la invenció de la impremta.

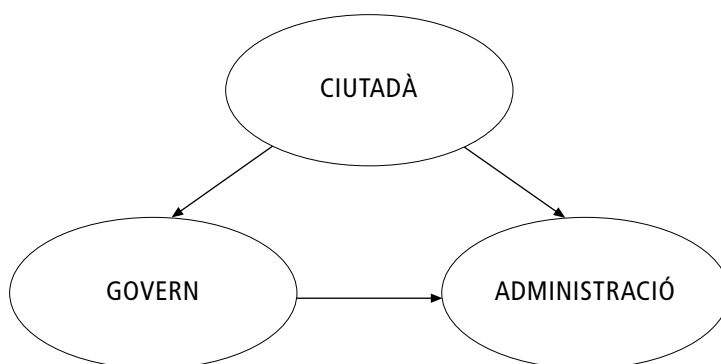
El microprocessador és la peça bàsica que ha fet possible totes i cadascuna de les noves tecnologies de la informació i la comunicació (TIC), des de l'ordinador personal fins al telèfon mòbil passant per Internet. Però és segurament la socialització d'aquesta xarxa de xarxes el fet que marca el punt d'inflexió pel que fa al canvi profund que s'està produint en les relacions entre Administració i ciutadans i a les AP mateixes com a organitzacions. Efectivament, és a partir de la popularització de la tecnologia web quan s'obre la possibilitat d'una nova via d'interacció entre Administració i ciutadans, sia unidireccional (informació) o bidireccional (transacció). Fins aquell moment només en comptades ocasions, per mitjà de l'ús del telèfon i en menor mesura de la ràdio i la televisió, s'havien utilitzat les TIC com a instrument de relació entre Administració i ciutadans.

Però el potencial de canvi que introdueixen les TIC va molt més enllà i afecta l'organització mateixa i els seus processos. A Espanya parlar d'AP és fer-ho d'un complex entramat d'organitzacions: administració central (amb els seus ministeris i organismes), administracions autonòmiques (amb els seus departaments i organismes) i administracions municipals (sovint amb empreses públiques i/o concessionàries de serveis) són els tres nivells que afecten directament la vida dels ciutadans en funció de les competències de cadascuna d'elles. Obviarem els nivells provincial (diputacions) i de vegades comarcal, que acostumen a tenir poca relació directa de serveis als ciutadans i estan normalment orientats als serveis a municipis.

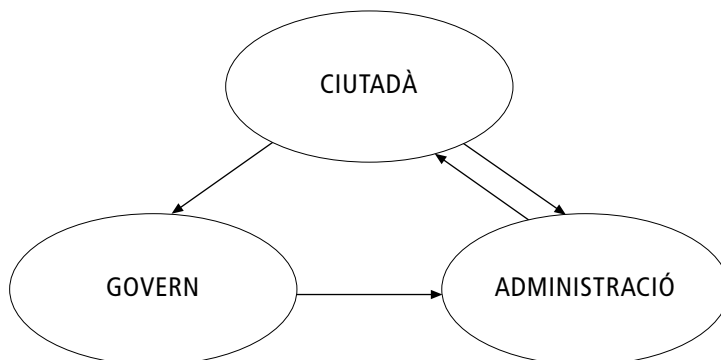
Hem dit que les AP són organitzacions intenses en informació: lamentablement no podríem generalitzar si parléssim d'organitzacions intenses en coneixement. Amb la jerarquia administrativa de la qual acabem de parlar és habitual que la informació rellevant per a un determinat procés es trobi repartida en diferents bases de dades, de diversa titularitat, amb la qual cosa sovint l'Administració disposa de molta informació però té un limitat coneixement no només dels ciutadans als quals es deu sinó en general de la vida ciutadana. Així, per exemple, l'administració central disposa d'accés directe a la informació de tipus vital (registre civil) o tributari (hisenda pública), però és l'administració autonòmica la que gestiona la informació educativa, sanitària i de benestar social, mentre que són les administracions municipals les propietàries de la informació residencial (padró i cadastre). Estem en la pràctica davant organitzacions amb cultures diferents i sistemes d'informació diferents: no és estrany que avui dia la majoria dels processos administratius (que d'altra banda han d'ajustar-se escrupolosament als principis de legalitat, imparcialitat i honradesa) potser siguin eficaços, però poques vegades són eficients.

Un canvi de paradigma

En els darrers anys (dècades en el millor dels casos) s'està produint un canvi profund en l'orientació de les AP respecte a la seva relació amb els ciutadans. Podríem dir que hem anat (estem) passant d'una Administració «orientada a procediment» a una Administració «orientada a ciutadà». Simplificant podríem dir que en el primer cas l'Administració mateixa està en el centre del procés: ella estableix el què, el com i el quan de les seves prestacions i els ciutadans són simples objectes passius que han de limitar-se a complir amb les condicions establertes per les diferents AP. Lògicament en la base d'aquest paradigma hi ha subjacent el principi que l'Administració realitza el seu treball en benefici del ciutadà i que aquest, en tot cas, pot expressar-se per mitjà dels seus representants polítics que són els qui formen els governs (Estat, Comunitat Autònoma, Ajuntament) que són els responsables de les diferents AP prestadores de serveis als ciutadans.



Els canvis socials (i a Espanya també polítics) de les darreres dècades han anat propiciant un canvi de mentalitat que també està implicant un canvi de paradigma en les relacions entre les AP i els ciutadans. La progressiva desaparició dels monopolis en els serveis bàsics i una societat cada vegada més rica i «informacional» ha anat generant una situació en què el ciutadà no només es conforma a rebre serveis sinó que cada vegada assumeix més el paper de consumidor actiu que coneix no només els seus drets sinó les possibilitats reals d'obtenir serveis millors i més eficients. El ciutadà deixa de ser un objecte passiu per convertir-se no només en «propietari» de l'Administració sinó també en «client»: no només té els seus drets i deures com a ciutadà sinó també com a consumidor.



Passant una ràpida revista podem observar com a Catalunya les diferents AP han anat realitzant «els seus deures» sota aquest nou paradigma i com s'ha anat creant una cultura de servei que d'una banda «acostuma» el ciutadà a una nova situació en què l'Administració no

només ha de ser eficaç sinó també eficient i al seu torn impulsa les AP no només a la transparència sinó també a la qualitat en el servei. Sense ànim d'exhaustivitat, i avançant les nostres disculpes per omissions involuntàries en un repàs que no pretén ser més que una mostra, enumerarem aquells serveis de les AP a Catalunya (tant les de l'Estat a Catalunya com les de la Generalitat i les administracions locals) que utilitzen de forma intensiva Internet i en general les noves tecnologies de la informació i la comunicació.

Administració Central

Sens dubte, l'exemple més paradigmàtic de «bona pràctica» administrativa, reconeguda internacionalment, el constitueix l'Agència Tributaria (www.aeat.es): des de fa uns anys tant les empreses com els ciutadans poden realitzar de forma ràpida, senzilla i còmoda les liquidacions impositives a través d'Internet. Una de les grans aportacions de l'Agència és la possibilitat que el ciutadà conegui les dades fiscals que l'Administració posseeix sobre ell mateix: aquest exercici de transparència i eficàcia és tot un exemple de la nova cultura de servei.

També la Secretaria de Estado de la Seguridad Social (www.seg-social.es) ha realitzat una important tasca de «digitalització» dels seus procediments que representa un avanç important en la simplificació de les relacions entre treballadors i empreses amb l'Administració.

Finalment cal esmentar que per part del Ministerio de Administraciones Públicas s'està realitzant un esforç important perquè els dos exemples anteriors no siguin només, importants i significatius però aïllats, esforços d'apropament de l'Administració Central amb els ciutadans per mitjà de les noves tecnologies. A través de l'anomenat Portal del Ciudadano (www.administracion.es) i de l'Entidad Pública Empresarial Red.es (www.red.es) s'estan portant a terme diverses iniciatives que s'engloben en l'anomenat Plan de Choque de la Administración Electrónica (www.red.es/documentos/plan_choque.doc)

Generalitat de Catalunya

L'Administració de la Generalitat, que es va constituir com a tal en la seva forma actual amb la recuperació de la institució el 1980, és en aquest sentit la més nova de les AP catalanes. Des de l'explosió social d'Internet el seu web, (www.gencat.net), és un dels més visitats de Catalunya. Progressivament aquest web, juntament amb el telèfon d'atenció ciutadana 012, s'han anat convertint en canals d'interacció de l'Administració catalana amb els ciutadans.

Diversos Departaments de la Generalitat han portat a terme iniciatives significatives per a aproximar-ne els serveis als ciutadans amb l'ús de les TIC. Destacarem els casos d'Educació (www.edu365.com), Sanitat (www10.gencat.net/catsalut), Política Territorial i Obres Públiques (www.gencat.net/ptop), com també Universitats i Societat de la Informació (www10.gencat.net/dursi), departament que té sota la seva responsabilitat el desenvolupament de la Societat de la Informació a Catalunya, amb iniciatives com ara la xarxa de punts d'accés públic a Internet (www.xarxa365.net).

Administracions locals

Potser la iniciativa més singular i de major impacte, almenys pel que fa a la utilització de les noves tecnologies de la informació i la comunicació, que han realitzat de forma conjunta les

administracions locals catalanes és la creació del Consorci Localret (www.localret.es). Aquest consorci, creat el 1997 per a una gestió integrada del desplegament en el territori de les xarxes de comunicacions, agrupa tots els municipis catalans i constitueix una eina important de gestió comuna de tots els aspectes relacionats amb les TIC en les administracions locals.

Són moltes les iniciatives per a apropar l'Administració als ciutadans. Entre les més reconegudes i destacades, sense ànim d'exhaustivitat, es troben les de ciutats com Barcelona (www.bcn.es), Terrassa (www.terrassa.org), Sabadell (www.sabadell.net), Mataró (www.informataro.net) o Girona (www.ajuntament.gi); tots aquests webs ofereixen la possibilitat de realitzar tràmits amb l'Ajuntament sense necessitat de desplaçar-s'hi. El lector notarà com en cadascun d'aquests exemples l'adreça (URL) del web respon a una nomenclatura diferent, detall que diu molt no només de les característiques del nou espai que ha creat la xarxa sinó també del protagonisme de cadascuna de les administracions en aquest espai. Val a destacar també que tots aquests webs acostumen a estar associats al canal telefònic (010) del qual s'han anat dotant progressivament els grans municipis catalans.

Però l'ús de la xarxa per a apropar l'Ajuntament als ciutadans no és privilegi només dels grans. Exemples de petits municipis com Callús (www.callusdigital.org) o Rialp (rialp.ddl.net) són una prova de com petits municipis amb uns pocs centenars d'habitants també utilitzen les TIC al servei dels ciutadans.

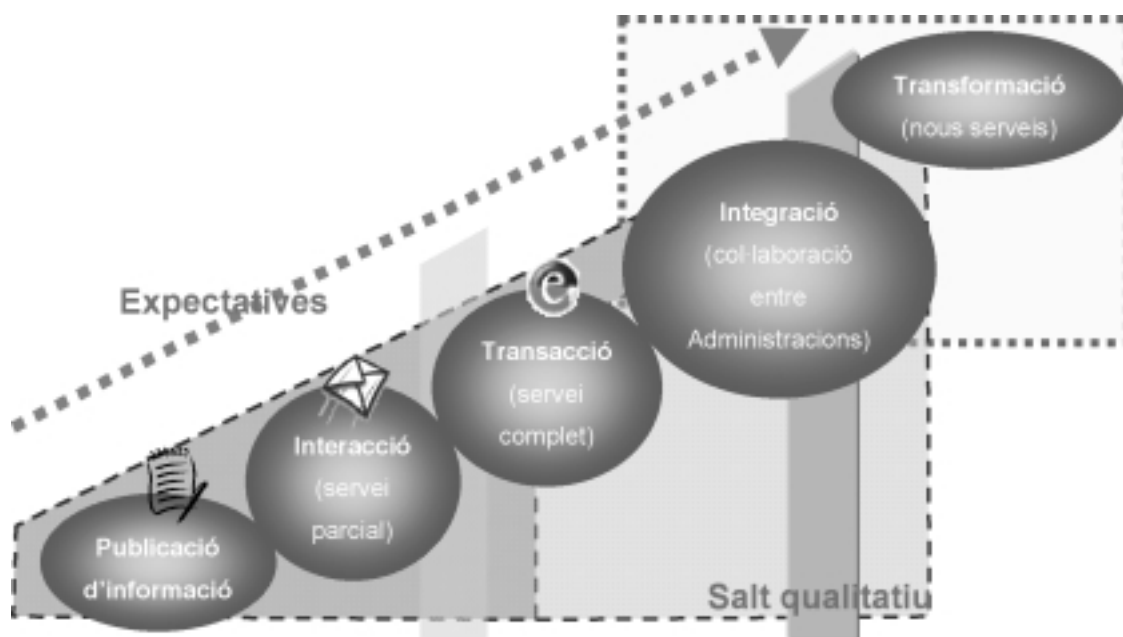
A Catalunya, també les diputacions i els consells comarcals (administracions orientades fonamentalment a prestar serveis als municipis) han donat passos significatius per a facilitar una administració més àgil i més propera als ciutadans. En aquest sentit ha estat pionera en molts aspectes la Diputació de Barcelona (www.diba.es): correu electrònic per a tots els ciutadans a través dels seus ajuntaments, pagament d'impostos municipals on-line, accés a Internet a la seva Xarxa de Biblioteques o el portal ciutadà La Malla (www.lamalla.net) són algunes de les iniciatives innovadores que ajuden a apropar l'administració local als ciutadans. En una línia similar la Diputació de Tarragona ha facilitat eines bàsiques als municipis de la província (www.altanet.org) i ha acollit la primera xarxa ciutadana espanyola (www.tinet.org). Finalment, cal destacar també la tasca d'alguns consells comarcals que impulsen la socialització de les TIC a les seves comarques.

L'Administració Oberta de Catalunya: cap a una Administració en xarxa

De tot el que hem esmentat anteriorment es podria deduir que el panorama a Catalunya, pel que fa a la utilització de les TIC per part de les AP, és falaguer. Això és cert en gran mesura, però s'ha de dir que aquest fet no s'ha pres per part dels responsables polítics més que com un punt de partida. Efectivament: sembla haver-hi un acord generalitzat a Catalunya tant entre les diferents forces polítiques com entre les diferents esferes de les AP que aquestes han de jugar un paper capital en el desenvolupament de la societat de la informació, tant com a motors seus com en qualitat d'organitzacions intenses en informació que han d'aprofitar les noves possibilitats que obren les TIC.

Fruit d'aquest consens, ja el 1999 es va redactar entre la Generalitat de Catalunya i Localret el Pla Estratègic «Catalunya en Xarxa» una de les recomanacions del qual era l'impuls d'una «Administració Oberta de Catalunya». En el document ja s'apunten les grans fites en el camí que es poden sintetitzar en la figura de la pàgina següent.

Podríem dir, sense por d'equivocar-nos, que avui dia un percentatge altíssim de les AP catalanes ja han donat el primer pas en la mesura que publiquen i/o fan publicitat de la seva in-



formació a través d'Internet; algunes també han assumit el segon estadi i permeten una certa interactivitat a través de la xarxa. Però encara són poques numèricament, encara que significatives en la mesura que els seus serveis afecten un percentatge elevat de la població de Catalunya, les AP dels tres àmbits (central, autonòmic i local) que faciliten transaccions completes a través d'Internet.

Però tot i suposar que totes i cadascuna de les administracions, en tots i cadascun dels processos d'interacció amb els ciutadans, fes bé «els seus deures» encara estariem lluny de les possibilitats reals que ofereixen les TIC. Efectivament, si el ciutadà ha d'estar «en el centre» dels processos, si realment volem construir (o transformar) una Administració orientada al ciutadà cal la interacció entre les diferents administracions que faciliti la integració dels processos i que faciliti la seva transformació per a un millor servei a un ciutadà/consumidor actiu.

Per a abordar aquest repte, el juliol del 2001 es va signar al Parlament de Catalunya un acord entre la Generalitat de Catalunya i Localret per al desenvolupament de l'Administració Oberta de Catalunya, amb l'acord explícit de totes les forces parlamentàries catalanes. Fruit d'aquest acord es va constituir el gener del 2003 el Consorci Administració Oberta de Catalunya, format per la Generalitat i Localret. A més s'han anat fent els passos següents:

- Dins aquest consorci s'ha creat l'Agència Catalana de Certificació (CATCert), com a entitat certificadora de totes les administracions consorciades (ajuntaments, consells comarcals, diputacions i Generalitat). Aquesta Agència té com a missió establir els mecanismes de seguretat necessaris per a garantir la privacitat, la confidencialitat, la integritat, la identitat i el no-repudi en les comunicacions telemàtiques que s'estableixin en l'àmbit de les AP a Catalunya i entre aquestes i els ciutadans usuaris dels serveis públics.
- S'ha posat en marxa el Portal de les Administracions Públiques catalanes (CAT365) que, tot respectant les titularitats de les competències de cada administració, permet realitzar tràmits complets amb validesa administrativa. Per a gestionar-lo s'ha creat una empresa, Serveis Públics Electrònics S.A., pertanyent al Consorci. En aquest moment la Generalitat de Catalunya ja ha incorporat a aquest Portal (en realitat a la Plataforma tecnològica que té el Portal com un dels seus elements) més de cent tràmits i s'ha creat un registre telemàtic unificat per a tots ells.

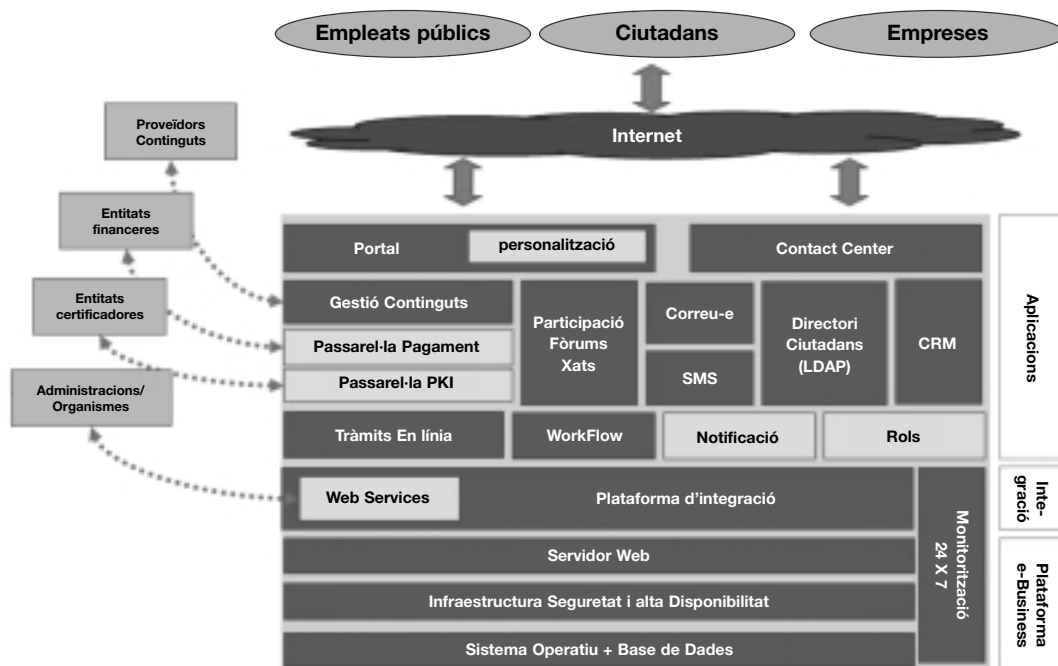
- S'han desplegat ja centenars de punts d'accés públic a Internet amb l'objectiu d'arribar a curt termini a la xifra d'un punt per cada 2.000 habitants.
- S'està realitzant un exhaustiu pla de formació dels empleats públics a través de l'Escola d'Administració Pública, en la qual participen tant la Generalitat de Catalunya com les administracions locals.
- S'ha iniciat ja una tasca continuada d'elaboració i revisió de normativa per a anar donant cobertura a totes les implementacions tècniques i administratives.

El Portal de les Administracions Públiques catalanes (www.CAT365.net) es va presentar el juliol del 2002 i des d'aleshores s'hi han anat incorporant serveis prestats per diferents departaments de la Generalitat. Aquests serveis es presenten al ciutadà agrupats en «fets vitals» que pretenen apropar-se més a la visió del ciutadà que a l'organització interna de l'Administració. Alguns exemples d'aquests fets vitals són els següents:

- Tenir un fill
- Accés a l'habitatge
- Cercar treball
- Accés a l'educació i formació
- La salut

Per a accedir als diferents serveis s'estableixen tres nivells d'identificació i seguretat: el Nivell 1, al qual es pot accedir sense identificació (informació i pagament de multes, per posar dos exemples), el Nivell 2, per al qual s'estableix un codi d'usuari i una clau d'accés (la majoria dels serveis) i un Nivell 3, en el qual s'exigeix la signatura electrònica (de moment no hi ha cap servei d'aquesta mena a nivell d'usuari).

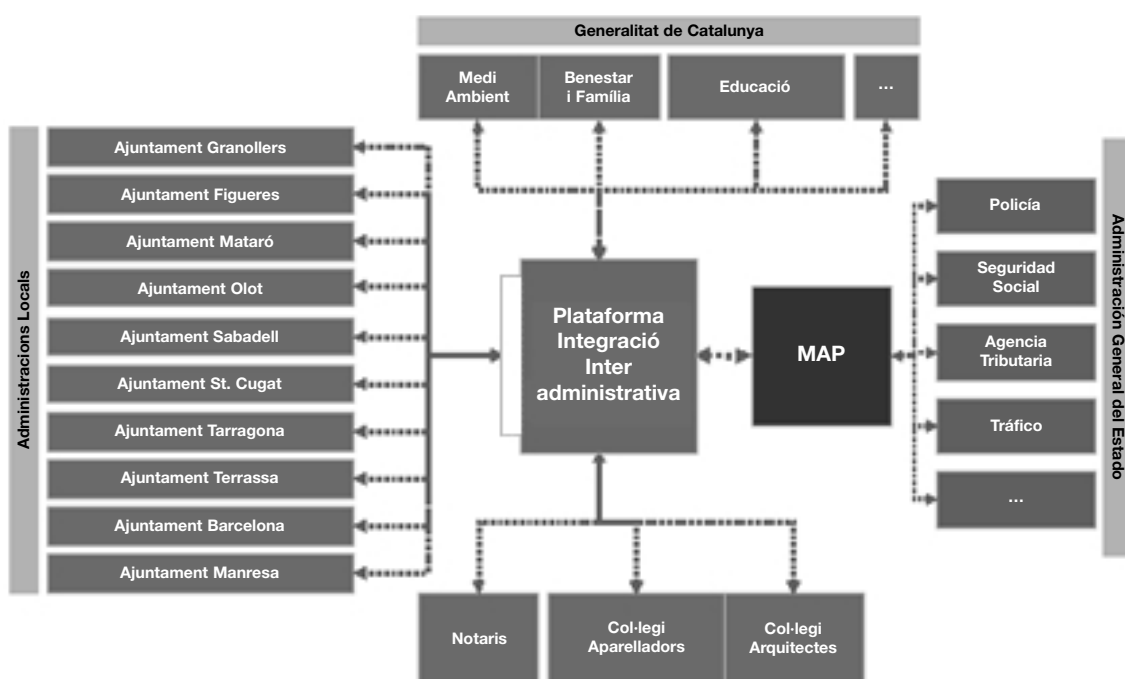
En el gràfic adjunt hem sintetitzat esquemàticament els components de la Plataforma. Un dels seus elements més significatius, per l'impacte en els usuaris, és el Contact Center 24/7, que tècnicament està integrat en la plataforma i que permet una atenció permanent a la tramitació. En el camí cap a una utilització més gran de les possibilitats que ofereixen les NTIC



(sense obviar la importància del canal presencial) la possibilitat de poder accedir de forma centralitzada i permanent a les relacions ciutadà/administració a través d'agents telefònics s'ha demostrat com un element clau en la implantació del nou model.

Una de les funcions més importants que pot tenir CAT365 és la de constituir-se en plataforma d'intercanvi d'informació entre les diferents AP per a aconseguir la simplificació dels processos administratius i dels tràmits que els ciutadans realitzen amb elles. Un dels procediments més habituals a què ha de sotmetre's un ciutadà en la interacció amb les AP és el d'aportar certificats (expeditos per les mateixes AP) sobre dades que posseeixen també les AP. Així és habitual que en un procés de l'administració A es demani al ciutadà que aporti justificació (típicament en paper) sobre dades adduïdes pel ciutadà que estan en poder de l'administració B. Això significa que tant el ciutadà com les administracions implicades perden temps i recursos a «certificar» dades que no aporten cap valor al servei que donen les administracions i que reben els ciutadans. Segons dades de l'Ajuntament de Barcelona, gairebé la meitat de les interaccions a finestra corresponen a l'emissió de certificats o volants d'empadronament o convivència; en el 62% dels casos aquests documents han estat sol·licitats al ciutadà per l'Administració de l'Estat mentre que en el 31% dels casos ha estat la Generalitat. És a dir, pràcticament la meitat de les interaccions a finestra dels Ajuntaments podrien evitar-se si les altres AP tinguessin una forma d'accedir, sempre dins el marc de la legalitat vigent pel que fa a protecció de dades, als padrons municipals.

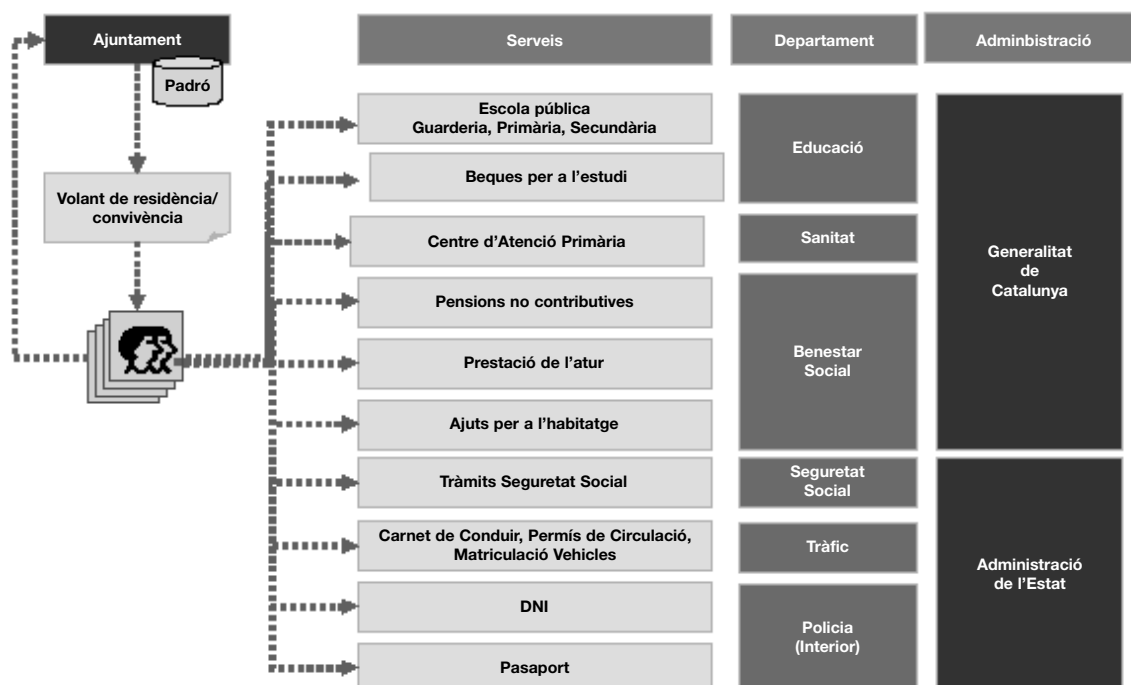
Però la situació s'estén també en l'altre sentit. Quan l'Ajuntament desitja realitzar polítiques socials, per exemple en l'àmbit de les famílies nombroses, col·lectius desfavorits o simplement li cal cerciorar-se d'alguna dada relativa a la renda dels ciutadans, ha de sol·licitar a aquests que demanin aquestes dades amb els certificats corresponents emesos per l'administració de la Generalitat o per l'Administració Central de l'Estat. Ens trobem doncs davant una situació en què seria desitjable anar cap a l'eliminació de la petició de certificats als ciutadans. Per això, és evident que cal possibilitar que les bases de dades corresponents de les diferents AP estiguin en línia, però també assegurar que, en els procediments de transferència d'informació entre les diferents administracions, es compleixin escrupolosament els requisits de la protecció de dades dels ciutadans, el respecte estricte a tots els seus drets i s'assegurin les con-



dicions necessàries de privacitat, confidencialitat, integritat, identitat i no-repudi en les comunicacions telemàtiques.

Els noms de les administracions són reals en el sentit que totes les que apareixen en l'esquema anterior estan participant en els primers projectes pilot. En particular els ajuntaments esmentats estan posant els padrons d'habitants en línia perquè, per mitjà de tecnologies estàndard (XML i Web Services) es pugui accedir a les dades bàsiques requerides en els procediments de les altres AP participants. Tal com es pot observar en l'esquema, a Catalunya es crea una Plataforma d'Integració Interadministrativa, que serà gestionada per CAT365, i que integrarà tant les administracions locals com la Generalitat i els agents (col·legis professionals, professionals col·legiats, etc.) que poden intervenir en determinats tràmits. Al seu torn l'Administració Central tindrà la seva pròpia plataforma d'integració amb la qual es comunicarà CAT365.

Un dels primers serveis intrínsecament interadministratius que es crearan i que en aquest moment estan en fase pilot serà el de la comunicació del canvi de domicili.



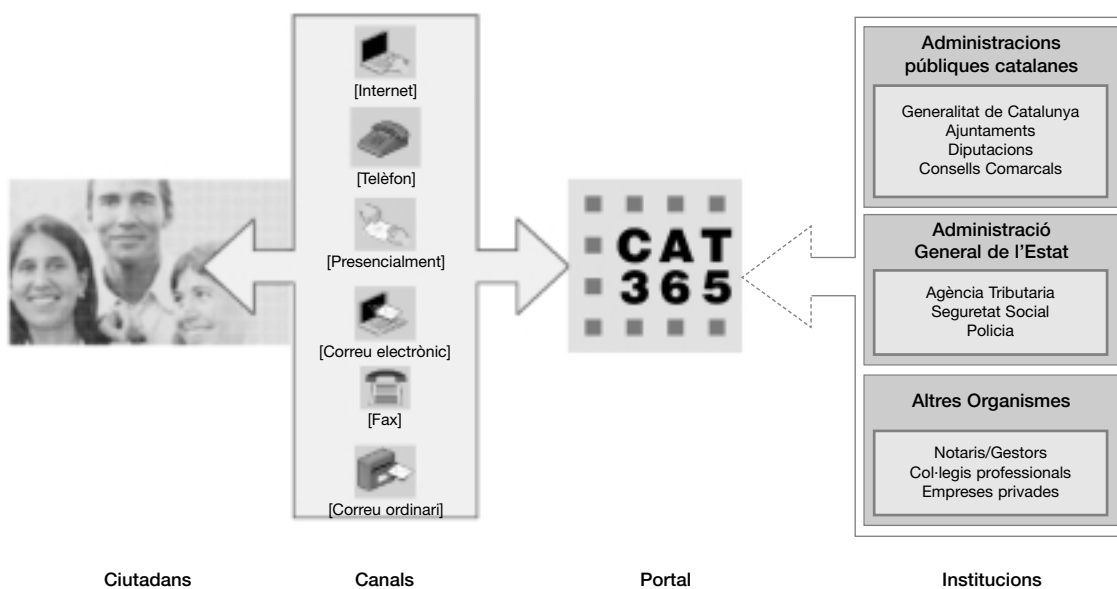
Quan un ciutadà canvia de domicili (a efectes administratius les dades en el padró d'habitants), aquesta informació tarda un temps, que normalment perd el ciutadà, a mesura que va comunicant la nova dada tant als agents administratius com a determinades empreses de serveis. Mitjançant el servei de comunicació de canvi de domicili, des de l'Administració Oberta de Catalunya es realitzarà la comprovació de les dades aportades pel ciutadà i es comunicarà a totes aquelles administracions i entitats a les quals el ciutadà decideixi comunicar les noves dades.

Les biblioteques públiques i l'Administració Oberta de Catalunya

De vegades hi ha qui pensa que aplicar les TIC als processos d'interacció entre una organització i els seus clients implica una minva de la presencialitat, o més ben dit, de les oportunitats i avantatges (que també les té) que ofereix la prestació de serveis per mitjà del canal presencial (conegut popularment com a «finestreta»). Al meu entendre no hi ha res més lluny de la realitat. I a Catalunya tenim un exemple que il·lustra aquest fet a la perfecció: el de la banca.

La banca és una organització intensiva en informació: què si no és el diner? Amb l'arribada de les TIC, bancs i caixes d'estalvis van adoptar ràpidament els avantatges de la banca electrònica, tant utilitzant els populars caixers automàtics, com el telèfon i posteriorment Internet. Qualsevol ciutadà de Catalunya haurà experimentat que aquest país és un dels que té un major nombre de serveis bancaris electrònics (i en particular de caixers automàtics); i no per això sembla haver disminuït el nombre o si més no la densitat d'oficines bancàries. Allò que es fa evident és que les tasques dels treballadors de la banca han variat substancialment amb la introducció de les TIC.

La visió de l'Administració Oberta de Catalunya és similar. Tal com queda explicat en l'esquema adjunt, la plataforma d'integració permet contemplar les clàssiques finestretes com un canal més de relació entre les AP i el ciutadà, el canal presencial. En aquest sentit s'està desenvolupant la definició dels anomenats «Punts AOC», espais presencials clàssics on el ciutadà, a més de rebre els serveis propis del lloc que acull el Punt AOC, pot rebre l'atenció de personal especialment format per a ajudar-lo en els seus tràmits fent servir la plataforma.



Amb aquesta visió, les biblioteques públiques (BP) poden adquirir una nova dimensió de servei als ciutadans. Si ja en els darrers anys les BP s'han convertit en punts d'informació de primer ordre, som molts els qui creiem que en la nova societat de la informació les BP estan cridades a tenir un paper de màxim protagonisme. Sense entrar en més detalls de les immenses possibilitats que s'obren per a les BP, creiem que pel fet de tenir personal de la màxima qualificació, format especialment per a oferir serveis d'informació als ciutadans, el paper de les BP com a Punts AOC ens sembla que ha de ser explorat en profunditat.

Evidentment no estem parlant que les BP hagin de convertir-se en finestretes per a realitzar tràmits administratius, ni que el personal hagi d'assumir unes tasques que no li correspongui. Però en la mesura que les TIC ofereixen possibilitats que cal explorar, i també en la mesura que les BP tenen una relació privilegiada amb les corresponents AP, creiem que el paper de protagonisme de les BP, també a l'Administració Oberta de Catalunya, mereix un esforç d'imaginació i discussió per tots els professionals implicats.

Reptes de futur

A ningú no se li escapa que un projecte com el de l'Administració Oberta de Catalunya té encara molts reptes per abordar i dificultats per superar. Al nostre entendre el projecte té un gran valor de sortida, com és l'ampli pacte polític i social que estableix les línies bàsiques d'un model que s'haurà d'anar aprofundint i ajustant en el futur. S'haurà de «fer camí caminant», per exemple establint mètriques objectives per a mesurar una Administració que ha de ser «més senzilla, més ràpida, més eficient»; moltes d'aquestes mètriques encara s'han d'inventar. Pensem per exemple en l'efecte positiu de l'eliminació de la petició als ciutadans dels certificats d'empadronament i de convivència: estem parlant d'uns dos milions d'actes administratius anuals que si tot va com està previst desapareixeran literalment en aquest camí cap a la major eficiència.

És evident que cal abordar problemes tècnics i de finançament: fins al moment ha estat la Generalitat de Catalunya per mitjà dels seus pressupostos qui ha finançat pràcticament la totalitat del projecte. Però creiem que aquests problemes (perfectament quantificables) són en realitat els més fàcils d'abordar. En la nostra experiència i al nostre entendre són tres els grans reptes que ha de superar l'Administració Oberta de Catalunya, difícils de quantificar però bàsics per a l'èxit:

- *Lideratge polític*: un projecte tan complex i ambiciós, intrínsecament interadministratiu i que per tant afecta diferents organitzacions amb cultures diferents requereix un lideratge decidit. No n'hi ha prou amb posar un pressupost raonable a disposició de càrrecs intermedis i gestors administratius: cal un lideratge creïble i decidit des de les més altes instàncies governamentals, lideratge que fins al moment a Catalunya no s'ha trobat a faltar.
- *Gestió del canvi*: les AP són organitzacions jeràrquiques i complexes. Un projecte de canvi ha de comptar amb la complicitat d'aquestes organitzacions, dels seus responsables i en general de tots els treballadors públics. Aconseguir que els valors del canvi cap a una major eficiència, transparència i qualitat de servei arribin a tots els àmbits de les AP és una de les màximes responsabilitats dels líders d'un projecte com l'Administració Oberta de Catalunya.
- *Comunicació*: tant el personal al servei de les AP com els ciutadans han de conèixer i experimentar que està en marxa un nou model d'Administració. Això equival a dir que s'ha de gestionar el canvi a nivell de tota la societat: de res no valdrien grans esforços tècnics, financers i humans interns si l'objecte últim de tot això, el ciutadà, no percep una clara millora social pel fet dels canvis introduïts.

L'ampli acord social, l'àmbit interadministratiu i la versatilitat tecnològica confereixen a l'Administració Oberta de Catalunya el caràcter de projecte pioner i de referència, reconegut a nivell nacional i internacional. Mitjançant aquest, Catalunya pot afrontar els canvis que representa passar d'una societat industrial a una societat de la informació o societat xarxa. Del seu èxit dependrà en gran mesura no només una nova administració més eficient sinó també una nova societat més rica i amb una major qualitat de vida per als seus ciutadans.