

### **3r TALLER: Estratègies per a la implantació de l'Administració electrònica**

Lluís Cermeno, Subdirecció General d'Arxius i Gestió Documental, Generalitat de Catalunya  
Coordinador del taller

A continuació, es presenta una breu descripció dels principals àmbits que podríem considerar en el moment de situar el debat sobre les estratègies per a l'Administració electrònica.

#### **1 Polítiques i organització**

Els processos d'implementació de sistemes de gestió documental s'han de dur amb planificacions clares i tenir molt presents que els resultats no es produiran a curt termini. Afecten al nucli de l'Arquitectura Organitzativa de les nostres Administracions públiques. No es tracta només d'obrir canals telemàtics entre els ciutadans i l'Administració; impliquen a més una profunda redefinició de com es presten els serveis als ciutadans. Per exemple, qui i com es gestionen les dades úniques de persones i empreses?, qui té la gestió de les entitats?, com es du a terme la interoperabilitat amb altres administracions i també, com la fem efectiva internament, com es gestionen els usuaris i els seus perfils d'accessos.... Fins ara dins d'una organització, els diversos responsables de les corresponents àrees operatives han anat fent allò que han pogut o cregut més convenient en cada cas.

Com sabeu la iniciativa i-europe 2010 de la Unió Europea és un referent per a les polítiques en matèria d'Administració electrònica pels estats membres. Es determina en aquesta iniciativa que a l'hora de desenvolupar serveis públics electrònics, les eines clau crítiques són la interoperabilitat, la identitat electrònica i l'arxiu electrònic. Aquesta definició política a alt nivell és una oportunitat per a l'impuls de la gestió de la documentació electrònica.

Potser la principal dificultat que detectem és la concreció d'aquesta política en el marc competencial de cada administració. Hi ha exemples de casos d'èxit d'Administracions públiques europees (Alemanya, Gran Bretanya, Holanda...). Són Administracions que han formulat polítiques globals d'administració electrònica on la gestió de documents n'és una part més.

A nivell català és en aquest moment que estem bastint aquest model amb diverses iniciatives simultànies. En tot cas cal plantejar qui, dins les diverses organitzacions ha de liderar el procés,? quin rol pot assumir el Govern i també cal plantejar quina estratègia caldria seguir per poder implantar unes polítiques, els resultats de les quals, que depassen el termini d'una legislatura.

En tot cas el que si podem detectar és el poc treball cooperatiu que estem duent a terme en matèria d'Administració electrònica. Aquest fet potser sigui conseqüència del marc competencial de les nostres Administracions. Però aquest fet no obsta per que, iniciatives, ara fruit del treball individual i que estan duent a terme amb èxit Ajuntaments catalans (Girona, St. Feliu de Llobregat, Terrassa, Tarragona, Lloret de Mar...) es puguin recolzar, difondre, participar....

## **2 Marc normatiu**

Existeix un entorn normatiu que pressiona a les nostres organitzacions per ser curoses amb els seus documents. Un primer aspecte és el que en podríem anomenar el compliment normatiu. Cada cop més, la societat té consciència del valor de la informació que contenen els documents de les Administracions públiques, i més quan aquests estan en entorns electrònics. Els governs estan promulgant lleis i normes que regulen aspectes vinculats als documents, com per exemple la normativa en matèria de protecció de dades personals, la regulació de l'accés a la documentació pública, els serveis públics electrònics, etc.... En totes elles el control sobre els documents n'és una constant, destacant l'enduriment sobre les regulacions per la destrucció irregular de documents, tant en l'àmbit públic com privat.

Un segon aspecte normatiu, el trobem en el procés d'estandardització en normes tècniques que s'està produint en matèria de gestió documental. És un procés constant des de final dels anys vuitanta i que ha assolit una acceleració notòria aquests darrers set anys. Destaquem el seguit de normes que està publicant l'organització ISO que s'estan convertint en referència metodològica ineludible per a la gestió documental. En aquest punt la norma ISO 15489 seria el referent primer pels arxivers, però s'estan produint normes sobre diversos aspectes de la gestió de documents que es vinculen directament amb aquesta norma (gestió de metadades, autenticitat i fiabilitat de documents electrònics, PDF-A, anàlisi de processos de treball per a documents...) Destacar en darrer punt l'impuls, que des del programa IDBAC, la Unió Europea està duent a terme mitjançant iniciatives com les normes MoReq i MoReq2.

## **3 Pressió del mercat**

Un dels aspectes derivats del desenvolupament normatiu ha estat la creació d'un nou mercat per a empreses productores de software de sistemes de gestió de documents electrònics i d'empreses que els implementen en les organitzacions. En els darrers 2 anys empreses multinacionals líders en aquest segment de mercat han anat adquirint empreses de software. Aquestes empreses, sovint, tenen posicions dominants en els àmbits de les TIC d'un organisme i poden oferir (i de fet estan començant a fer-ho) serveis d'integració i llicències en posicions favorables respecte a altres competidors. En el segment de gestió documental aquest és un nou factor, fins aquest moment no ens hem hagut d'enfrontar a processos de contractació d'una quantia similar i sobretot en un segment, el tecnològic, en el qual regeixen les seves pròpies metodologies, vocabulari; etc.... En aquest punt una bona definició de rols entre arxivers i informàtics, esdevé essencial per a l'èxit del projecte.

## **4 Visualització de la gestió de documents**

Les organitzacions tenen una concepció tradicional dels arxius; els visualitzen com a serveis vinculats al món dels documents en la seva dimensió física. Caldrà efectuar accions de comunicació a nivell d'organització, i comunicacions més específiques dins de l'àmbit dels arxivers per tal d'explicar les directrius del projecte.

Es detecten també dificultats per part de la nostra professió per expressar i explicar a nivell intern allò que és la Gestió Documental. Sovint les nostres organitzacions assimilen Gestió Documental a eines informàtiques més que no pas a una metodologia. Cooperació necessària amb altres professions (principalment informàtics i gestors d'organització...) La implantació dels Sistemes de Gestió Documental obliguen a la necessària col·laboració interna atès que de forma ideal i per tal que

aquests sistemes siguin fiables i segurs han d'actuar integralment, exhaustiva i sistemàtica sobre el conjunt de la producció documental d'un organisme. No poden haver "illes" informatives.

També cal que elaborem i oferim uns "productes" útils a les nostres organitzacions. La implementació de l'e-administració, i més en concret de programaris per a la gestió de documents electrònics ens posa en situació d'haver de crear o adequar algunes de les nostres eines. Així la descripció arxivística és molt probable que ens sigui útil per a la generació d'un esquema de metadades que doni suport a la gestió de processos administratius; serà imprescindible generar quadres de classificació funcionals, haurem de treballar ineludiblement en avaluació de documents (el temps de conservació dels documents amb valor primari és un factor essencial si hem d'aplicar polítiques de preservació digital, de migració ....).

## **5 Formació – informació. Gestió del canvi**

La concepció i el desenvolupament de les tasques diàries que realitzen les persones que treballen a les nostres organitzacions canviaran substancialment. Es prioritzarà l'atenció al ciutadà, el treball per processos, l'eficiència econòmica, la transparència administrativa. Segurament, un dels reptes principals serà com gestionar el canvi en el si dels organismes; com es prepara a l'usuari que ha d'assimilar-lo i després implicar-se. En tot cas, preveure que en la difusió de projectes d'e-Administració i de formació de caràcter general s'hauria de contemplar la necessitat d'un espai on s'expliqui i es vegi integrada la gestió documental.