

Administració electrònica: projectes de llarga durada i equips multidisciplinaris

NÚRIA CASANOVAS I RAMENTOL

Amb la voluntat d'apropar-nos a la realitat de l'administració electrònica, hem volgut recollir —a través d'un breu qüestionari— algunes dades sobre cinc projectes que s'estan implementant en diferents administracions públiques: dos són municipals, un es desenvolupa dins l'àmbit universitari i dos més pertanyen a la Generalitat de Catalunya.

Cada projecte presenta unes característiques pròpies pel que fa a objectius, contingut i entorn on s'implementa, així com per la fase de desenvolupament en què es troba. Tanmateix, hi trobem els trets en comú que més endavant comentarem.

El qüestionari que han respost els responsables de cada projecte consta de dues parts. La primera recull les dades més identificatives: denominació del projecte, institució on s'implementa, breu descripció, dates de disseny i planificació, dates d'implementació, persona que respon al qüestionari, càrrec o lloc de treball que ocupa i rol dins del projecte. En la segona part es formulen set preguntes sobre: 1) les fases de cada projecte, 2) els perfils professionals que hi han

participat, 3) els perfils que seria interessant incorporar-hi, 4) els dos principals aspectes que cal destacar, 5) dos aspectes crítics, 6) la posició del projecte en relació amb el sistema de gestió documental i el sistema d'administració electrònica dins de la institució, i 7) com es veu el futur de la gestió documental i el de l'administració electrònica.

Volem agrair la capacitat de síntesi dels professionals que han respost de manera concisa i directa al qüestionari —com se'ls va demanar. En tots els casos, les respostes s'han reproduït íntegrament. Som conscients que qualsevol dels projectes que aquí es presenten és suficientment complex per merèixer una anàlisi en profunditat, però en aquesta ocasió la nostra voluntat era detectar, a grans trets, punts de trobada entre les diferents experiències per oferir una visió més de caire organitzatiu, o intern, del projecte sense aprofundir en els aspectes de contingut o tecnològics.

Els projectes que hi han participat són:

1. Implantació de l'ISO 15489-1: 2001. Pla de millora en gestió documental. Agència Catalana de l'Aigua
2. Paradís. El sistema de gestió documental de l'Ajuntament de Terrassa
3. Projecte @SantVicenç. Ajuntament de Sant Vicenç de Castellet
4. Resc@t: recepta electrònica i tramitació telemàtica de la prestació farmacèutica a càrrec del Servei Català de la Salut
5. Signatura electrònica d'actes de qualificació dels estudiants. Universitat Autònoma de Barcelona

Encara que siguin projectes de naturaleses molt diferents, que van des del més concret i pràctic fins al més global i tècnic i que tenen incidència i repercussió en diferents nivells, hi identifiquem punts en comú com per exemple que tots són projectes de llarga durada, que en tots hi han participat equips multidisciplinaris i que han detectat la necessitat d'incorporar altres perfils professionals en projectes futurs d'administració electrònica.

La participació en equips multidisciplinaris en els projectes relacionats amb qualsevol dels aspectes de la gestió documental sempre ha estat una reivindicació per part del nostre col·lectiu. De mica en mica aquesta reivindicació es va materialitzant i els arxivers i gestors documentals comencem a participar en projectes d'administració electrònica, sobretot en l'aplicació de les normes i els estàndards que van sorgint entorn de la gestió documental.

Aquest avenç respon a canvis significatius en diferents àmbits professionals. Certament des del col·lectiu estem fent un esforç per millorar els coneixements

de les TIC; la demanda de formació específica i l'assistència als cursos que s'ofereixen en aquesta matèria ho evidencien, però també és veritat que altres col·lectius i professionals estan percebent els arxivers i els gestors documentals com una peça que cal incloure en els projectes.

De la mateixa manera que els arxivers i gestors documentals estem aprenent a gestionar documents electrònics i no només informació o dades en suport informàtic, la resta de professionals que hi intervenen també han d'anar incorporant a la seva realitat conceptes com gestió documental, valor legal i probatori i procediment administratiu.

Dels equips multidisciplinaris que s'enumeren en cada projecte i de les mancances que s'han detectat es podria extreure un grup de treball base per iniciar un projecte d'administració electrònica. Aquest grup podria tenir la composició següent: gestors documentals i arxivers, lletrats, tècnics d'organització, personal dels cossos generals de l'administració, tant tècnics com administratius, suport formatiu, informàtics i òrgans directius de l'ens.

Cadascun dels perfils ha de tenir una participació determinada dins del global del projecte, tant en temps com en contingut; mentre que els perfils relacionats amb els aspectes tecnològics tindran una presència més continuada, els òrgans directius, si bé han de donar suport al projecte des de l'inici per tal de garantir-ne una bona implementació, no necessàriament participaran activament en totes les fases del projecte.

La participació d'empreses externes també és un fet generalitzat en el desenvolupament dels projectes. En aquests casos, encara que no consti específicament en les respostes, cal pensar que el perfil del personal que hi participa és o bé informàtic o bé especialista en projectes d'administració electrònica.

Els factors identificats com a clau per al bon desenvolupament del projecte són, juntament amb un finançament adequat i el suport per part dels òrgans directius, els relacionats amb els recursos humans, sobretot la participació d'equips multidisciplinaris, i amb els recursos tecnològics entesos com l'accés a la tecnologia necessària en cada cas.

D'aquests factors també es detecten punts crítics com ara l'escassetat de personal que es destina al projecte i les dificultats en la coordinació dels diferents perfils professionals. Aquests factors juntament amb la coexistència de dues realitats en la gestió documental, suport paper i electrònic, i l'obsolescència tecnològica, són factors molt importants que cal tenir en compte en el projecte

d'administració electrònica per tal d'evitar, o si més no minimitzar, les conseqüències negatives que poden provocar.

Com a darrer punt del qüestionari destaca el fet de considerar la importància de no separar la gestió documental de l'administració electrònica per aconseguir-ne una implementació real, generalitzada i eficient. Les organitzacions han de fer un canvi en la percepció d'aquesta nova realitat i han de veure l'administració electrònica com un tot dins del sistema de l'organització. D'altra banda, els gestors documentals i els arxivers també ens hem d'adaptar a aquesta nova realitat revisant i redefinint les nostres funcions per tal d'adaptar-les a les necessitats que sorgeixen a partir d'aquest canvi.

Agraïm a Antoni Borfo, Jesús Castaño i Remo Supi (Universitat Autònoma de Barcelona), Teresa Cardellach (Ajuntament de Terrassa), Antoni Gilabert (Servei Català de la Salut), Anna Lorente (Agència Catalana de l'Aigua) i Emma Vila (Ajuntament de Sant Vicenç de Castellet) la seva participació en aquest qüestionari.

Projecte 1: Implantació de l'ISO 15489-1: 2001. Pla de millora en gestió documental

Fitxa resum del projecte	
Respon	Anna Lorente López
Càrrec/lloc de treball	Cap de la Unitat de Documentació i Arxiu
Rol dins del projecte	Codirectora
Institució on s'implementa	Agència Catalana de l'Aigua (ACA)
Descripció breu del projecte	L'objectiu consisteix a millorar la qualitat en la gestió de la documentació i la informació per tal d'aplicar el que fixa la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics.
Dates de disseny i planificació	2007-2009 Contractació d'una consultoria experta en el tema per fer una anàlisi exhaustiva, un pla de millora i el seguiment i l'aplicació posteriors.
Dates d'implementació	2009 en endavant Implementació: projectes i productes

Qüestionari

Quines fases es van dissenyar/programar en el projecte?

- Fase 1: Anàlisi prèvia i avaluació dels sistemes existents
- Fase 2: Identificació dels requisits documentals
- Fase 3: Identificació de les estratègies
- Fase 4: Desenvolupament dels instruments del sistema
- Fase 5: Implantació i avaluació contínua del sistema
- Fase 6: Avaluació postimplantació

Quins perfils professionals hi van participar?

- a. Especialistes en gestió documental i arxiu
- b. Especialistes en aplicacions i eines informàtiques de gestió documental
- c. Responsables de sistemes informàtics
- d. Directors i càrrecs de comandament dels especialistes en gestió documental i en sistemes informàtics
- e. Tècnics superiors i intermedis i administratius especialistes en procediments i gestió de les tasques específiques de l'ACA
- f. Tècnics superiors i intermedis, administratius i inspectors

Creus que caldrà incorporar algun altre perfil professional en futurs projectes d'administració electrònica? Quin?

Especialistes en projectes d'administració electrònica que s'apliquin de manera transversal a les administracions públiques.

Podries enumerar dos punts forts del projecte?

- a. Coordinació entre els departaments de Documentació i de Sistemes
- b. Implementació d'eines tecnològiques avançades

I dos de crítics?

- a. Manca d'una política de gestió documental (GD) explícita
- b. Sistema de gestió documental (SGD) duplicat: suport paper i electrònic

Com s'emmarca el projecte en el sistema de gestió documental i en el sistema d'administració electrònica de la institució?

El projecte ha provocat que es tingui en compte, en bona part dels casos, la implicació documental i d'arxiu en els projectes d'administració electrònica.

Com veus el futur de la gestió documental i el de l'administració electrònica?

Qui hi participarà?

Els responsables de gestió documental i arxiu han de:

- a. Elaborar procediments sobre GD transversals, en col·laboració amb els responsables de sistemes i d'organització.
- b. Controlar les eines informàtiques de gestió documental.
- c. Redefinir el seu perfil professional i les seves funcions per tal d'adaptar-se a les necessitats que planteja la implantació «precipitada» de l'administració electrònica.

Projecte 2: Paradís. El sistema de gestió documental de l'Ajuntament de Terrassa

Fitxa resum del projecte	
Respon	Teresa Cardellach Giménez
Càrrec/lloc de treball	Arxivera en cap de l'Arxiu Municipal de Terrassa
Rol dins del projecte:	Direcció del projecte
Institució on s'implementa:	Ajuntament de Terrassa
Descripció breu del projecte:	Implantació d'un sistema de gestió documental a l'Ajuntament de Terrassa, integrat dins els diferents subsistemes de l'administració electrònica. El sistema paradís es defineix com el conjunt de polítiques, normes, aplicacions i instruments de gestió que regulen i controlen la producció de documents a l'interior de l'Ajuntament de Terrassa, i que en permeten l'ús, la gestió i la preservació.
Dates de disseny i planificació:	2008-2009
Dates d'implementació:	2010 - actualitat

Qüestionari

Quines fases es van dissenyar/programar en el projecte?

1. Fase concepció:
 - Estudi teòric per part de l'Arxiu Municipal: Pla d'arxius, 2007-2011
 - Requeriments tècnics i funcionals per a l'adquisició d'un gestor documental
 - Anàlisi i preparació dels instruments essencials de gestió documental

Estudi dels diferents subsistemes que s'hi han d'integrar

2. Fase elaboració:

Elaboració dels instruments essencials de gestió documental per part de l'arxiu:

- Quadre de classificació (Fileplan)
- Calendari de conservació/retenció (disposicions de retenció)
- Model de seguretat i accés
- Vocabulari de metadades
- Catàleg de tipologies documentals

3. Fase de construcció:

Seleccionar la solució tecnològica més adequada.

Assegurar la integració del sistema Paradís amb tots els subsistemes: registre general, Business Process Management (BPM) i gestor d'expedients, gestió de l'arxiu físic i amb l'arxiu digital.

Parametritzar l'eina tecnològica d'acord amb les necessitats funcionals de l'Ajuntament i la realitat de l'organització.

4. Fase d'implementació:

Implementar la solució tecnològica en les diverses instàncies, elaborar una prova pilot amb un servei concret, provar càrregues massives de documents.

En definitiva, començar a provar com s'aplica el projecte.

5. Fase de producció:

Implantar l'eina tecnològica en els diferents serveis; fer molta formació d'usuaris.

Aplicar mètodes de gestió del canvi, assessorament i suport de l'arxiu i dels gestors dels documents a tots i cadascun dels usuaris del sistema Paradís.

Quins perfils professionals hi van participar?

Encara estem col·laborant i treballant conjuntament arxivers, arxiveres i gestors documentals de l'Arxiu Municipal, informàtics d'arquitectura, informàtics de desenvolupament, departament d'innovació i processos i empreses integradores i consultores.

Tots els departaments que hi estem col·laborant depenem de la Direcció de Servei de Tecnologia, Logística i Qualitat de l'Àrea de Govern, això ha facilitat molt el desenvolupament del projecte.

Voldria destacar alguns noms, per mi imprescindibles per a l'èxit del projecte: Joan Soler i Marta Munuera (tècnics arxivers) i Xavier Sancliment (director de serveis de tecnologia, logística i qualitat).

Creus que caldrà incorporar algun altre perfil professional en futurs projectes d'administració electrònica? Quin?

En aquests moments hi trobo a faltar un perfil de jurista, algun jurista expert en tecnologia i organització.

És important que hi hagi una única direcció en els projectes, i no ha de ser necessàriament de perfil informàtic; en el cas del projecte Paradís la direc-

ció ha estat adjudicada a l'Arxiu Municipal que actualment està adscrit a la Direcció General de Tecnologia, Logística i Qualitat de l'Àrea de Govern de l'Ajuntament de Terrassa. Aquesta adscripció ha facilitat la coordinació amb els serveis de tecnologia i amb la mateixa direcció de l'organisme, sense el seu suport i la seva complicitat no hauria estat possible endegar un projecte d'aquestes característiques.

Podries enumerar dos punts forts del projecte?

1. La planificació del projecte. Des de l'any 2007, l'Arxiu Municipal ha estat treballant en el disseny del sistema de gestió documental per a la nostra organització i va començar a elaborar les eines bàsiques per desenvolupar-lo.
2. El treball en equip multidisciplinari. Crec que s'ha aconseguit un equip cohesionat, respectuós i ben dirigit, que està col·laborant amb eficiència.

I dos de crítics?

1. Les dimensions de l'Ajuntament de Terrassa, amb més de 2.000 treballadors, compliquen la implantació del sistema de gestió documental.
2. L'escàs nombre de persones destinades a les tasques d'implantació del sistema de gestió documental i la dificultat per transmetre i formar totes les persones que treballen a l'Ajuntament de Terrassa de manera global.

Com s'emmarca el projecte en el sistema de gestió documental i en el sistema d'administració electrònica de la institució?

La implantació del sistema de gestió documental a l'Ajuntament de Terrassa s'ha considerat un projecte estratègic dins de tot el procés de l'administració electrònica, i és un dels primers projectes que s'ha desenvolupat.

El sistema de gestió documental s'ha de comunicar i integrar amb tots els altres sistemes de l'administració electrònica: seu electrònica, registre general, BPM i gestor d'expedients, processos de digitalització, arxiu digital i amb tots els sistemes d'informació de l'organització.

Com veus el futur de la gestió documental i el de l'administració electrònica? Qui hi participarà?

Estem molt a l'inici de l'administració electrònica i també de la gestió documental, i es fa difícil fer prediccions de futur.

Actualment tots estem desenvolupant projectes de l'administració electrònica com a sistemes separats, i cadascú es dedica a la seva parcel·la de coneixement, i això fa que no hi hagi un resultat global sobre tot el que afecta l'administració electrònica.

En el futur caldrà establir un sistema administratiu completament integrat i únic que tingui en compte tot el procediment o procés de negoci, des de l'inici fins al final (conservació definitiva o eliminació).

Ara encara ho estem tractant de manera molt fragmentada i parcial i això ens dóna sensació d'inseguretat a tots els agents que hi participem.

Projecte 3: Projecte @SantVicenç

Fitxa resum del projecte	
Respon	Emma Vila i Esteban
Càrrec/lloc de treball	Tècnica responsable del Servei d'Informació i Documentació
Rol dins del projecte:	Directora Projecte @SantVicenç
Institució on s'implementa:	Ajuntament Sant Vicenç de Castellet
Descripció breu del projecte:	Model d'administració electrònica, pensada des de la gestió documental, basant-se en l'estructuració, la programació i l'aplicació de mètodes de treball que tenen com a finalitat l'eficiència i la racionalització de la gestió administrativa a partir de l'optimització de procediments, l'adequació a les TIC i la millora del servei a la ciutadania com a motors del canvi.
Dates de disseny i planificació:	Juny-desembre del 2010
Dates d'implementació:	Gener-octubre del 2011

Qüestionari

Quines fases es van dissenyar/programar en el projecte?

- Fase 1. Organització, sistemes de coordinació i disseny de la intervenció
- Fase 2. Configuració/instal·lació d'aplicacions
 - Instal·lació i configuració de les aplicacions
 - Integració del producte, segons s'identifica en l'abast del projecte
 - Proves
- Fase 3. Tractament de dades
 - Introducció dels procediments a partir de les fitxes de gestió preparades per l'ajuntament
 - Connectivitat del producte amb altres aplicacions necessàries per a la producció dels procediments administratius
- Fase 4. Pilotatge i període d'acompanyament al canvi

Presentació del sistema que s'ha d'implementar als usuaris
 Formació interna als usuaris (administradors i usuaris de gestió)
 Prova pilot en l'àrea operativa intervinguda
 Suport i acompanyament de procés
 Coordinació de recursos i activitats
 Gestió d'incidències i canvis
 Manteniment i suport durant el període inicial

Cronologia de les fases:

- Fase 1: tres mesos, de maig a juliol del 2010
- Fase 2: quatre mesos, de setembre a desembre del 2010
- Fase 3: sis mesos, de gener a juny del 2011
- Fase 4: quatre mesos, de juliol a novembre del 2011

Quins perfils professionals hi van participar?

- a. Arxivers i gestors documentals
- b. Juristes (de dret administratiu i especialistes específics en documents electrònics)
- c. Informàtics

Creus que caldrà incorporar algun altre perfil professional en futurs projectes d'administració electrònica? Quin?

Crec que seria molt interessant i enriquidor per a tots incorporar la visió organitzativa des del punt de vista econòmic (la formació en matèria d'organització dels arxivers està basada en la visió i el mètode d'anàlisi industrial i són dos mètodes i interpretacions del procés diferents).

Podries enumerar dos punts forts del projecte?

- a. Finançament adequat a l'abast d'un projecte d'administració electrònica - fons FEDER (es poden fer totes les actuacions previstes en el projecte inicial sense retalls pressupostaris, la qual cosa seria impossible sense la subvenció FEDER a l'Ajuntament de Sant Vicenç de Castellet)
- b. Suport total organització

I dos de crítics?

- a. El projecte parteix del Servei d'Informació i Documentació (SID), integrat per una sola persona (adscripcions puntuals d'algun auxiliar administratiu), per aquest motiu l'arrencada del procés que farà realitat l'equip (específic en el SID) i els instruments de treball ha estat molt lenta i difícil.
- b. Excés de controls en la gestió específica d'un projecte FEDER que exigeixen formació concreta en la matèria i una dedicació molt notable: dedicació

que en moments determinats exigeix fins i tot aturades o parèntesis en les actuacions del desenvolupament programat del projecte d'administració electrònica.

Com s'emmarca el projecte en el sistema de gestió documental i en el sistema d'administració electrònica de la institució?

El procés d'administració electrònica està dirigit des del Servei d'Informació i Documentació i, per tant, podem parlar del projecte com a generalista perquè afronta de manera global tot el procés de canvi en l'organització.

Com veus el futur de la gestió documental i el de l'administració electrònica? Qui hi participarà?

Crec que el vincle entre la gestió documental i l'administració electrònica és indissoluble, això sí, caldrà estudiar la coordinació metodològica amb les altres àrees professionals implicades. Voldria matissar que la visió «documental» de l'administració electrònica hauria de partir de la gestió documental, crec que aporta un abast molt més ampli i transversal al procés.

Projecte 4: Rec@t: recepta electrònica i tramitació telemàtica de la prestació farmacèutica a càrrec del Servei Català de la Salut

Fitxa resum del projecte	
Respon	Antoni Gilabert
Càrrec/lloc de treball	Gerència d'Atenció Farmacèutica i Prestacions Complementàries (CatSalut)
Rol dins del projecte:	Direcció del projecte
Institució on s'implementa:	Servei Català de la Salut (CatSalut)
Descripció breu del projecte:	<p>Procés que integra la prescripció i la dispensació de la prestació farmacèutica pública finançada pel CatSalut de manera en línia.</p> <p>La introducció de la recepta electrònica en l'àmbit de l'atenció a la salut de cobertura pública representa una millora instrumental i dels procediments que permet una informació fiable i aporta seguretat a la prescripció, cosa que augmenta la millora de la protecció de la salut per a la població i, igualment, dota d'eines els responsables públics de la prestació farmacèutica, i en especial el CatSalut, per incidir en la gestió sanitària de manera més eficaç i en la racionalització de la despesa farmacèutica.</p>

Dates de disseny i planificació:	Disseny i desenvolupament: 2005
Dates d'implementació:	Implantació gradual del sistema en el territori: 2008-2010

Qüestionari

1. Quines fases es van dissenyar/programar en el projecte?

Disseny i desenvolupament

Prova pilot en diferents centres sanitaris (centres d'atenció primària i oficines de farmàcia)

Implantació gradual en el territori

Quins perfils professionals hi van participar?

Metges prescriptors de la prestació farmacèutica

Oficines de farmàcia i farmacèutics dispensadors

Gestors del sistema sanitari públic

Col·legis professionals (de metges i de farmacèutics)

Entitats proveïdores de serveis sanitaris (centres d'atenció primària)

Empreses tecnològiques

Empreses de suport a la direcció del projecte

CATCERT

APDCAT

Creus que caldrà incorporar algun altre perfil professional en futurs projectes d'administració electrònica? Quin?

Ha estat un projecte molt participatiu amb la implicació de tots els agents.

Podries enumerar dos punts forts del projecte?

El gran esforç de col·laboració i integració dels nivells assistencials, gestors i institucionals.

Incorporació de la signatura electrònica des del primer moment, ja en la fase de disseny.

I dos de crítics?

La diversitat de proveïdors d'assistència sanitària a Catalunya.

La dificultat en la coordinació dels agents que participen en el projecte.

Com s'emmarca el projecte en el sistema de gestió documental i en el sistema d'administració electrònica de la institució?

És el projecte líder del Departament de Salut en matèria d'administració electrònica.

Com veus el futur de la gestió documental i el de l'administració electrònica? Qui hi participarà?

El futur de Rec@t planteja els reptes següents: millorar funcionalitats incorporant-hi més centres d'atenció primària, centres hospitalaris i centres de salut mental; millorar l'accés a la informació per part del ciutadà i completar aspectes de custòdia de la informació tractada.

És fonamental continuar amb la participació de tots els agents implicats en l'inici del projecte.

Projecte 5: Signatura electrònica d'actes de qualificació dels estudiants

Fitxa resum del projecte	
Respon	Remo Suppi Boldrito, Antoni Borfo Bach i Jesús Castaño Marín
Càrrec/lloc de treball	Remo Suppi: Comissionat de la Rectora per a la Societat de la Informació Antoni Borfo: cap de l'Oficina de Gestió de la Informació i la Documentació Jesús Castaño: tècnic de certificació digital de l'Oficina de Gestió de la Informació i la Documentació
Rol dins del projecte:	Coordinadors del projecte
Institució on s'implementa:	Universitat Autònoma de Barcelona
Descripció breu del projecte:	Implementació de la signatura electrònica en les actes de qualificació dels estudiants per reduir els temps en la gestió i minimitzar els desplaçaments del professorat a l'hora de formalitzar aquest document essencial de la Universitat.
Dates de disseny i planificació:	Des del març del 2008 fins al febrer del 2009
Dates d'implementació:	Juny del 2009

Qüestionari

1. Quines fases es van dissenyar/programar en el projecte?

- a) Creació d'un grup de treball multidisciplinari, de diferents àmbits de la Universitat i amb la col·laboració d'una empresa externa
- b) Dibuix dels diagrames dels procediments, actual i futur, de signatura d'actes
- c) Definició dels usuaris de la prova pilot i calendari d'extensió de la prova a tot el col·lectiu de professors
- d) Anàlisi de riscos
- e) Establiment dels mitjans d'informació i assessorament al col·lectiu pilot i planificació d'accions de comunicació futures
- f) Desenvolupament de diferents funcionalitats, de signatura digital i arxiu, en l'aplicació de gestió de les actes de qualificació
- g) Prova pilot de signatura d'actes amb un grup reduït d'usuaris
- h) Enquesta als usuaris i valoració de la prova per part del grup de treball

Quins perfils professionals hi van participar?

Tècnics de l'administració, administratius, lletrat o assessor jurídic, tècnics d'organització i planificació, tècnics de comunicació, informàtics, arxivers i gestors de documents.

Creus que caldrà incorporar algun altre perfil professional en futurs projectes d'administració electrònica? Quin?

Sí, depenent del projecte. D'una banda, el fort component de gestió del canvi que representa l'administració electrònica requereix l'actuació de tècnics en formació i, de l'altra, perquè sovint en el medi universitari el límit entre usuari i perfil professional que participa en un projecte no queda prou clar (per exemple, el personal acadèmic pot ser usuari i alhora formar part de l'equip que desenvolupa un projecte).

Podries enumerar dos punts forts del projecte?

Que es tracta d'un projecte pioner en l'àmbit de les universitats i que ha permès introduir l'administració electrònica i els seus components més destacats (signatura electrònica, documents electrònics, etc.) en la nostra organització i en un procés clau.

I dos de crítics?

La percepció que les eines i els requeriments aplicats a mesura que es desenvolupa el projecte poden experimentar modificacions fàcilment a causa d'evolucions externes que no podem controlar (canvis en els models de sig-

natures electròniques, canvis de versió en les eines que intervenen en algun punt del projecte, etc.).

Que la resposta dels usuaris no sigui satisfactòria per algunes dificultats associades a l'ús de les eines (instal·lació del certificat que ha de permetre la signatura, actualització de versions, etc.).

Com s'emmarca el projecte en el sistema de gestió documental i en el sistema d'administració electrònica de la institució?

Una de les funcions del projecte era començar a implementar administració electrònica a la institució tot valorant les implicacions i els condicionants que això genera en l'organització. També ha servit per dimensionar la necessitat i la importància de certes eines i el desenvolupament de certs projectes (el registre telemàtic, la gestió documental amb elaboració de processos i gestor de documents, arxiu i preservació dels documents electrònics, eines de certificació i signatura, etc.).

El fet que aquest projecte afecti un dels documents essencials de la universitat ha comportat un desenvolupament del sistema de gestió documental com un dels elements centrals de l'administració electrònica en la institució.

Com veus el futur de la gestió documental i el de l'administració electrònica? Qui hi participarà?

Veig un futur complicat per les implicacions de tot tipus que l'administració electrònica té en una institució i que actualment està fortament condicionada per la manca de recursos. També crec que les organitzacions encara ho veuen com una successió de projectes puntuals cosa que no estaria malament si es tingués en compte que es tracta d'un canvi en profunditat en la gestió de l'administració.

Les institucions que no tinguin en compte la gestió documental entesa com a gestió dels documents electrònics en els seus projectes crec que tindran dificultats per garantir el funcionament de l'administració electrònica. Per això cal que tinguin en compte l'arxiver/gestor dels documents de la mateixa manera que els tècnics de l'administració, informàtics, tècnics en organització, lletrats, tècnics en comunicació/formació, perquè participin en el desenvolupament de l'administració electrònica.

RESUM

A través d'un breu qüestionari es presenten cinc projectes que actualment s'estan implementant en diferents administracions públiques catalanes: dos són municipals (ajuntaments de Terrassa i de Sant Vicenç de Castellet), un es desenvolupa dins l'àmbit universitari (Universitat Autònoma de Barcelona) i dos més pertanyen a la Generalitat de Catalunya (Agència Catalana de l'Aigua i Servei Català de la Salut).

Alguns dels projectes pretenen incloure tot el sistema de la gestió documental i d'altres es limiten a aspectes molt concrets. L'estadi o la fase de desenvolupament de cadascun tampoc no és la mateixa. Tanmateix, tots tenen en comú la llarga durada dels projectes i una obligada composició multidisciplinària dels equips que els duen a terme.

RESUMEN

A través de un breve cuestionario se presentan cinco proyectos que actualmente se están ejecutando en diferentes administraciones públicas catalanas: dos son municipales (ayuntamientos de Terrassa y Sant Vicenç de Castellet), uno se desarrolla en el ámbito universitario (Universidad Autónoma de Barcelona) y otros dos pertenecen a la Generalitat de Catalunya (Agencia Catalana del Agua y Servicio Catalán de la Salud).

Algunos de los proyectos pretenden abarcar todo el sistema de la gestión documental y otros se limitan a aspectos muy concretos. El estadio o la fase de desarrollo de cada uno tampoco es el mismo. Sin embargo, todos tienen en común la larga duración de los proyectos y una obligada composición multidisciplinar de los equipos que los llevan a cabo.

ABSTRACT

By means of a short questionnaire, the article presents five projects currently being implemented in Catalan government agencies: two by local authorities (the town councils of Terrassa and Sant Vicenç de Castellet), one that is being developed in the university sector (the Autonomous University of Barcelona), and two that come under the Government of Catalonia (the Catalan Water Agency and the Catalan Health Service, CatSalut).

Some of the projects aim to include the entire records management system, and others deal only with specific aspects. Neither are they all at the same stage of development. However, they all have in common the fact that these are long-term projects and they must be undertaken by a multidisciplinary team.

RÉSUMÉ

Les cinq projets qui sont actuellement en train d'être mis en place dans différentes administrations publiques catalanes sont présentés à travers un bref

questionnaire: deux d'entre eux se développent au niveau municipal (mairie de Terrassa et de Sant Vicenç de Castellet), un dans le cadre universitaire (Université Autonome de Barcelone) et deux autres au sein du Gouvernement de la Catalogne (Agence Catalane de l'Eau et Service Catalan de la Santé).

Certains projets concernent l'ensemble du système de gestion documentaire alors que d'autres se limitent à des aspects très concrets. L'état ou la phase de développement est différent pour chacun d'entre eux. Néanmoins, tous ont en commun qu'il s'agit de projets à long terme et que la composition des équipes en charge est forcément multidisciplinaire.