

1a. Cap a una modernització i simplificació de l'Administració

Ponent: Jordi Alcobé

La complexitat i rigidesa en els procediments i els tràmits de l'Administració pública són sovint un dels aspectes més criticats de la relació entre l'Administració Pública i els ciutadans i empresaris. Conèixer exactament a quin departament o lloc s'ha de fer un tràmit o quina és la informació sol·licitada, així com el seguiment del procés administratiu, pot resultar ser una experiència feixuga per a qualsevol persona. Aquests tràmits sovint representen una important inversió en temps i desplaçaments per a l'usuari. Així, la manca d'agilitat de l'administració pot representar no tan sols un destorb per l'usuari sinó fins i tot una pèrdua de competitivitat per les empreses que en depenen.

En aquest sentit, un dels objectius que té establerts el Govern, és la modernització de l'Administració Pública i la simplificació dels procediments administratius. Alhora, aquest aspecte no es pot deslligar de les reformes estructurals a nivell econòmic, abanderats pel procés d'obertura econòmica.

Així, durant els últims anys, s'ha assolit una simplificació notòria en determinats procediments administratius, com una simplificació en les obertures de comerços, en els canvis de titulars d'activitats econòmiques, en la constitució de societats, en el compliment de les obligacions comptables, en les sol·licituds d'autorització d'exercici de professions liberals, en les autoritzacions de residència, o en la tramitació de sol·licituds de construcció, per exemple. Tanmateix, aquesta simplificació mitjançant diverses modificacions legislatives, reglamentàries i procedimentals s'ha realitzat individualment per cada procediment, i de vegades el ciutadà no percep una millora substancial en l'agilització i eficiència, en termes generals, de l'Administració Pública.

La causa principal n'és sens dubte una Administració formada històricament més amb vocació de controlar i vetllar pel compliment reglamentari, que de servei i atenció a l'usuari, així com a una cultura administrativa individualista de cada Departament amb una manca de transversalitat d'informació i de procediments. I aquest fet s'ha traduït en la construcció de múltiples sistemes d'informació verticals o departamentals molt complexos per la gran dispersió de dades.

Per això, des de mitjans del 2013, s'està implantant un **nou sistema integral d'informació (ERP)** que aglutini tota la informació. El nou sistema d'informació es construeix amb la plataforma SAP, una eina que ja disposa la CASS i FEDA, així com diversos grups empresarials d'Andorra. En una primera fase el Govern ha adjudicat la implantació d'aquest sistema en la gestió de totes les ajudes i prestacions socials, així com dels tributs. El nou ERP ja ha entrat en funcionament per a les ajudes a l'habitatge i l'ensenyament obligatori aquest passat mes de maig, i serà de forma gradual fins a mitjans de 2015 en quals s'incorporaran tota la resta d'ajudes i tributs existents.

Amb aquesta plataforma, la gestió de la informació es realitza de forma única i integrada, el que permet un major control, traçabilitat i sobretot es guanyarà en eficàcia. L'usuari podrà saber en qualsevol moment en quin estat es troba la seva sol·licitud.

La cara visible d'aquesta tecnologia passa necessàriament per **l'administració electrònica** (e-Administració) i ha de permetre construir una nova capa electrònica des d'on fer qualsevol tràmit, consultar-ne els ja realitzats, els que estan en curs o veure i actualitzar les dades i, tot això, sense haver de conèixer la complexitat interna que pot tenir l'Administració Pública.

Així, la utilització d'aquests recursos agilitarà i farà més senzills els tràmits a ciutadans i empreses. Aquest desenvolupament d'una administració electrònica presenta diferents avantatges entre els que es destaquen els següents:

- Disponibilitat de l'Administració les 24 hores del dia i els 365 dies de l'any.
- Facilitat d'accés. Els tràmits es poden realitzar en qualsevol punt a través d'internet, fet que és especialment avantatjós , per a persones amb mobilitat reduïda, ja que aquestes podran realitzar les gestions a distància.
- Estalvi en la duració dels tràmits, ja que s'eviten els desplaçaments i temps d'espera innecessaris.

- Optimització dels costos associats al manteniment de llocs de treball d'atenció als ciutadans o empreses reconvertint aquests en altres per augmentar la productivitat interna de l'Administració.
- Sostenibilitat: l'ús de la tecnologia permet estalviar recursos energètics derivats de desplaçaments així com el consum de paper que s'ha de presentar i lliurar quan es fan els tràmits de forma presencial.

Així mateix, en disposar d'una e-Administració, la seguretat d'accedir-hi i la confiança en les dades són aspectes prioritaris per l'Administració, raó per la qual la identificació dels ciutadans i empreses per accedir als seus tràmits i dades personals esdevé un aspecte clau.

Per aquest motiu, s'està desenvolupant un mecanisme de **certificats electrònics** els quals permetran identificar-se a la e-Administració i, quan sigui requerit, signar digitalment qualsevol tipus de document amb la mateixa validesa legal que si aquest hagués estat signat a mà. Així podem dir que el certificat electrònic, que es planteja virtual, és la identificació electrònica d'un ciutadà o empresa de la mateixa forma que el passaport és un document d'identificació personal.

Durant l'actual legislatura, el Govern d'Andorra, ja ha iniciat un procés de desplegament i implementació d'una e-Administració per tal que ciutadans i empreses puguin fer totes les seves gestions administratives de forma telemàtica. Si bé és cert que ja estan en funcionament algunes webs des de les quals es poden fer determinades gestions per a empreses i organismes (tributàries, consultes registre comerç, vehicles, etc.) també cal dir que és necessari ampliar aquestes gestions per a les empreses i, especialment, començar a habilitar tràmits telemàtics per als ciutadans.

Per això, la web del nou ERP ja estarà preparada per suportar aquests certificats electrònics a principis del 2015 i es podran començar a emetre durant els mesos següents.

Des de Demòcrates per Andorra es considera la promoció de l'e-Administració com a prioritària amb una triple vessant, millorar el servei al ciutadà, incrementar la competitivitat de les nostres empreses i millorar l'eficiència i productivitat de l'Administració.

Proposta de resolucions:

- Durant els propers mesos posar en servei un nou portal web des d'on els ciutadans puguin realitzar telemàticament des d'Internet els primers tràmits. L'objectiu és que aquests primers tràmits no siguin només tràmits amb Govern sinó també incorporin alguns tràmits amb els diferents Comuns i, tot, des d'un únic punt o pàgina web.
- Durant la primera meitat de la propera legislatura assolir una e-Administració completa tant per tràmits de ciutadans com d'empresa.
- Promoure que d'altres organismes i empreses d'Andorra adoptin els certificats electrònics com a mecanisme per identificar els seus usuaris o clients en els seus portals webs fent així que aquest mecanisme d'identificació i signatura sigui únic per ciutadans i empreses.