



# Comunicación

# 190

## **PROYECTO DE CAMBIO DE DOMICILIO: VISIÓN GENERAL**

**JOSEP LLUÍS RODRIGUEZ VAZQUEZ**

Experto en políticas de modernización  
Generalitat de Catalunya

---

## Palabras clave

*Tramitación telemática, cambio de domicilio, integración de servicios, administración electrónica, e-Gobierno, convenio colaboración, empadronamiento, padrón, certificado de empadronamiento, certificado de convivencia, Consorcio AOC, CatSalut, AEAT, Generalitat de Catalunya, Ministerio de Administraciones Públicas, Proyecto en red.*

## Resumen de su Comunicación

*Poner de acuerdo a muchos interlocutores de los tres niveles administrativos para crear un nuevo tipo de servicio integrado como es la Comunicación del cambio de domicilio, y después llevarlo a la práctica es un reto que pocas veces se ha dado. Tras más de tres años de trabajo en red, esto ya es una realidad para los ciudadanos de algunas ciudades catalanas y progresivamente se incorporaran todas aquellas que lo quieran.*

*Esta comunicación tiene dos objetivos, de una parte explicar como se ha ido redefiniendo y en que consiste la Comunicación del cambio de domicilio; esto es, el sistema que permite comunicar a las autoridades competentes el domicilio de empadronamiento de los ciudadanos en cualquier momento. Por otra parte, sacar una serie de conclusiones sobre el propio proceso de gestación y su construcción. Especialmente como ejemplo de macroproyecto basado en una red de confianza entre profesionales.*

*Esta comunicación se complementa con las que efectúan los representantes de algunas de las organizaciones directamente involucradas para explicar el proceso de cambio para adaptarse al nuevo servicio integrado.*

---

## PROYECTO DE CAMBIO DE DOMICILIO: VISION GENERAL

### 1. Introducción

Esta comunicación tiene por finalidad dar una visión general del proyecto de cambio de domicilio, que ayude a enmarcar las comunicaciones específicas que la complementan y, sobre todo, que permita sacar conclusiones y enseñanzas sobre todo aquello que hay que hacer (y lo que no hay que hacer) para llevar a buen puerto un proyecto de integración de servicios donde participen múltiples representantes de los tres niveles administrativos en España.

Para ello, se utiliza la siguiente estructura

- **Antecedentes del proyecto**, que ayudaran a entender como surge y porque.
- **Definición inicial**, que se esperaba del proyecto
- **Fases reales de ejecución del proyecto**, explicando los cambios de soluciones y sus causas
- **Resultado final**, al día de hoy
- **Consideraciones metodológicas**

### 2. Antecedentes

Los inicios del proyecto deben situarse en el año 2002. De una parte, la iniciativa e-Europe 2002 había definido el servicio telemático de comunicación del cambio de domicilio como uno de los veinte servicios básicos identificados en la lista de servicios públicos de Administración Electrónica aprobada por los Estados miembros, con el fin de realizar mediciones y comparativas sobre eGovernment. Y se acababan de publicar las primeras comparativas con un resultado nada halagüeño para España. Por ello, el Ministerio de Administraciones Públicas (en adelante el MAP) tenía urgencia por abordar esta problemática.

Por otra parte, todas las fuerzas con representación en el Parlamento de Catalunya, habían firmado un Pacto para la promoción y el desarrollo de la sociedad de la información en las administraciones públicas catalanas (2001) que, entre otras iniciativas, planteaba la necesidad de abordar el servicio telemático de comunicación del cambio de domicilio. Además, el Pacto planteaba la creación de un Consorcio entre la Generalitat y las administraciones locales para llevar a cabo integradamente los proyectos de desarrollo de la sociedad de la información.

Esta situación, llevo a plantear y firmarse un Convenio de colaboración entre el Ministerio de Administraciones Públicas y el Departamento de Gobernación y Relaciones Institucionales para el desarrollo de la administración electrónica (3 de junio de 2002), con vistas a materializarlo abordando el mencionado servicio. La sesión inaugural del proyecto se produjo en Barcelona el 17 de septiembre de 2002, con la participación de:

- MAP (2 Subdirectores Generales),
- Generalitat (una Secretaria General, 1 Director General y una Subdirectora General),
- Consorcio de la Administración Abierta i Electrónica de Catalunya – Consorcio AOC (el director gerente y 1 técnico)
- Administraciones locales (un representante)

Esta reunión dio lugar al encargo de definir que quiere decir servicio telemático de comunicación de cambio de domicilio.

### 3. Definición inicial

Se definió el **servicio de comunicación del cambio de domicilio** como el procedimiento estándar para la puesta en conocimiento a la Autoridad competente de los datos relativos a la nueva dirección postal por parte de un ciudadano que ha cambiado de domicilio. Se trataba, por lo tanto de un servicio dirigido a personas físicas.

El servicio de comunicación del cambio de domicilio debía consistir en el establecimiento de un único punto en Internet a través del cual el ciudadano pueda dirigirse, para comunicar los datos de su nueva dirección, simultáneamente a las distintas Administraciones Públicas que ejercen competencias por razón del territorio en el lugar de ubicación del nuevo domicilio.

Esta comunicación daría lugar a una **actualización de los registros** de las unidades administrativas que sean destinatarias de la misma en los que figure el domicilio de los interesados y, en su caso, al **inicio del procedimiento administrativo de renovación** de aquellos documentos personales (Permiso de Conducción, Tarjeta Sanitaria, etc.) que deban actualizarse reglamentariamente al cambiar el domicilio del interesado.

El servicio de comunicación de la nueva dirección podría extenderse además a otras entidades del sector privado con las que el ciudadano interactúa normalmente cuando se produce el cambio de domicilio: compañías postales, de aguas, de electricidad, teléfono, bancos, seguros, etc.

#### Necesidad de un servicio telemático de comunicación del cambio de domicilio

Los argumentos en favor de la implantación de un servicio telemático de comunicación del cambio de domicilio eran básicamente los siguientes:

- **Demanda social.** En España, durante el año 2001, 994.615 personas cambiaron de municipio de residencia. Este dato no registra el número de cambios de domicilio que se producen dentro del mismo municipio, especialmente numerosos en ciudades grandes, por lo que la cantidad total estimada de cambios de domicilio por año podría situarse cerca de los cuatro millones de habitantes<sup>1</sup>, o lo que es lo mismo, de un 10% de la población.

A continuación se muestran, a modo de ejemplo, los datos referentes a variaciones del Padrón de Habitantes, por cambio de domicilio de residencia, en el Ayuntamiento de Barcelona:

	2001 (cifras absolutas)	2001 (porcentaje)
Cambios dentro del propio municipio	61.767	4,10 %
Cambios, desde o hacia, otros municipios o extranjero	84.481	5,61%
TOTAL cambios de domicilio =	146.248	9,72 %
Población total de Barcelona =	1.505.325	

En nuestro país existe una amplia obligatoriedad legal de comunicación del cambio de domicilio y una necesidad "de facto" de realizar este trámite con carácter previo al acceso a muchos servicios públicos como educación, sanidad, demanda de empleo, etc.<sup>2</sup>

Por ello se consideró que un servicio de anuncio del cambio que integrase la comunicación a instancias públicas y privadas podría tener un enorme atractivo para una cantidad importante de población.

- **Ventajas para los ayuntamientos.** Al ser los ayuntamientos los responsables del Padrón municipal, un sistema telemático de cambio de domicilio puede suponer indudables ventajas para su gestión, eliminando parte de la atención presencial que realizan hoy en día, destinada en gran medida a la **expedición de volantes de empadronamiento requeridos por otras Administraciones Públicas.**

Al mismo tiempo, el servicio, otorga un valor añadido adicional al deber del empadronamiento, contribuyendo de este modo al fortalecimiento de este importante instrumento de la gestión de los intereses municipales.

- **El servicio telemático de comunicación del cambio de domicilio como experiencia de implantación de un servicio multiadministración.** En el último informe de la Comisión Europea (2002) sobre servicios públicos electrónicos se señala el de comunicación del cambio de domicilio como uno de los servicios, simples en cuanto a su concepción, pero complejos debido al número de proveedores públicos que intervienen

El diseño de este servicio para su prestación telemática, interviniendo tres niveles distintos de administración, constituía un paso indudable en la dirección de **colaboración interadministrativa para la prestación de servicios en línea**, integrando los avances normativos en materia de registro y certificación telemática.

## Consideraciones legales del momento

En el ordenamiento jurídico español existen diversas previsiones relativas al domicilio y a la obligación de comunicarlo a diversas autoridades públicas, después de analizar en detalle toda esta normativa, se llegó a la conclusión de que el marco legal, sin ninguna duda, es más que suficiente para dar validez a la tramitación telemática del cambio de domicilio al establecer:

- La validez legal del canal telemático como medio de comunicación y de intercambio de documentos electrónicos entre la administración y los ciudadanos.
- La validez legal de los registros telemáticos entendidos como ventanillas virtuales “para la recepción o salida de solicitudes, escritos y comunicaciones que se transmitan por medios telemáticos” con sujeción a los requisitos establecidos en la Ley y en las normas que la desarrollan.
- La validez legal de la notificación y de las certificaciones emitidas por medios telemáticos en los supuestos establecidos en la Ley y a los efectos descritos.

## Consideraciones tecnológicas

A pesar de tratarse de un hecho en apariencia sencillo, la puesta en marcha y la mejora del servicio electrónico de comunicación del cambio de domicilio es bastante compleja, principalmente por el gran número de bases de datos públicas que contienen este dato (Padrón municipal, DNI, Agencia Tributaria, así como otros Órganos de las Administraciones Públicas en multitud de procedimientos).

Por ello se fijaron una serie de criterios a cumplir:

- **Garantía de seguridad.**

Quizás uno de los requisitos fundamentales en cualquier sistema de tramitación telemática es que garantice la seguridad de las transacciones. Cualquier desconfianza sobre dicha seguridad ya sea sobre la

confidencialidad en la información que se suministra, la integridad de dicha información, el no repudio, etc., supondrá una escasa utilización.

Cada Administración es responsable de establecer, en el marco de la normativa reguladora de los Registros Telemáticos, las medidas de seguridad necesarias para garantizar la autenticidad, confidencialidad, integridad y no repudio en las transacciones que se realicen.

#### • Utilización de estándares

En la misma idea anteriormente expuesta de permitir una normalización del sistema de comunicación del cambio de domicilio que permita la incorporación de nuevos organismos, nuevas entidades privadas, de una manera ágil y sencilla resulta fundamental que este sistema esté basado en estándares tecnológicos existentes.

Cuando hablamos de transacciones telemáticas se hacen necesarios determinados estándares de seguridad, de comunicaciones y de formato de información para intercambio. Los estándares hoy día más extendidos y que, por tanto, se van a considerar en el sistema de comunicación telemática del cambio de domicilio descrito en este documento son:

- XML (Extended Markup Language) como formato para intercambio de información. Por ser el estándar en Internet y estar soportado por la mayoría de los sistemas de información hoy existentes.
- Canal seguro. Entendiendo por tal el establecimiento de una conexión en la que ambas partes estén seguras de la identidad de la otra parte (autenticación) y que además permita un intercambio de información cifrada que garantice tanto la integridad como la confidencialidad de la misma. Para ello, al menos una de las partes (el servidor) ha de poseer un certificado digital. El mecanismo estándar de conexión segura propuesto para el sistema de certificación electrónica es el protocolo SSL (Secure Socket Layer), por ser un estándar universalmente adoptado por la mayoría de navegadores y servidores de Internet.

#### • Reutilización de lo existente

La emisión de certificados de empadronamiento en soporte papel es un aspecto de la actividad administrativa absolutamente implantado en el ámbito de la Administración. Todo lo que signifique reutilizar lo ya existente supone allanar el camino hacia la consecución de una implantación extensa del sistema de comunicación telemática del cambio de domicilio. Por eso es muy importante plantearse este objetivo a fin de tener que modificar lo mínimo de lo ya existente.

#### • Simplicidad para el usuario final

Los aspectos de usabilidad y sencillez son fundamentales también para conseguir una buena aceptación por parte del usuario final (el ciudadano o entidades jurídicas privadas) que necesita un procedimiento simple basado en aspectos tales como:

- Instalación mínima en equipo del ciudadano. Este requisito tiene su importancia en aras de la extensión del servicio. Cualquier programa que se desarrolle tendrá forzosamente algunos requerimientos sobre la plataforma en que se pueda ejecutar (sistema operativo, versión del navegador, necesidades de memoria, necesidades de permisos en el cliente para descargar e instalar programas, etc.) que plantean puntos débiles por donde el sistema de comunicación telemática del cambio de domicilio puede fallar, dando lugar a inseguridades por parte del usuario y, en definitiva, a rechazos a su utilización.
- Formularios sencillos. Cuando el interesado tenga que aportar información lo hará basándose en formularios sencillos de utilizar y lo más intuitivos posible.
- No reescribir información: Se evitará que tenga que suministrar la misma información (su identificación, datos a aportar, etc.) repetidas veces.

- Direccionamiento automático entre diferentes URLs. Cuando sea necesario enlazar desde una dirección de Internet a otra se hará de forma transparente para el usuario sin que tenga que teclear la dirección de destino.

- **Integrabilidad con Sistemas de Información ya existentes**

En cualquier Administración o entidad privada que quiera adherirse al sistema telemático de comunicación del cambio de domicilio existen ya una serie de Sistemas de Información con los que se debe integrar el mecanismo o sistema a implantar:

Todo lo que se desarrolle de nuevo se ha de integrar por fuerza con estos sistemas ya existentes, procurándose además que el esfuerzo de integración con ellos sea mínimo. En particular debería intentarse evitar ninguna modificación en los sistemas de back-office ni de los ayuntamientos ni de las entidades públicas o privadas a las que se comunica el cambio.

- **Aprovechamiento al máximo de las ventajas de la tramitación telemática**

En este sentido, el sistema implantado debe aportar ventajas claras frente al sistema actual de comunicación del cambio de modo presencial y ante múltiples instancias y debe contribuir a sustituir parte de la carga de gestión que supone para los ayuntamientos la continua emisión de volantes de empadronamiento solicitados por otras Administraciones.

## Escenarios del proyecto

En el proyecto de certificación de cambio de domicilio se contemplan los dos escenarios siguientes:

### 1. Tramitación directa por parte del ciudadano.

Se sigue un modelo de tramitación tipo "autoservicio", en el que el interesado realiza las operaciones necesarias para el registro de su solicitud y posteriormente el portal prestador del servicio gestiona el expediente de cambio de domicilio ante las diferentes entidades que integran el sistema.

En este escenario el interesado podrá solicitar la comunicación del cambio de domicilio en cualquier momento posterior al alta en el Padrón Municipal de Habitantes correspondiente al nuevo domicilio.

### 2. Tramitación realizada por un funcionario municipal en el momento del alta presencial en el padrón de habitantes.

En este esquema de tramitación, alternativo al anterior, es el funcionario municipal, habilitado para ello, quien realiza la comunicación del cambio de domicilio a instancia del interesado en el momento en el que este se da de alta en el Padrón Municipal de Habitantes. Posteriormente el interesado podrá consultar directamente en el portal prestador del servicio el estado de su tramitación. Los cambios sobre el esquema anterior corresponden por tanto exclusivamente a la fase de solicitud.

Este esquema presenta la ventaja fundamental de que podrá estar disponible para todos los ayuntamientos que lo deseen, simplemente disponiendo los funcionarios habilitados para ello de un certificado de firma electrónica y con un sencillo aplicativo de emisión del volante electrónico de empadronamiento accesible desde el Portal. El registro telemático de comunicación del cambio de domicilio se transforma así en un registro presencial descentralizado.

Consideraciones comunes a ambos escenarios:

- Es el interesado quien decide, mediante la selección de las correspondientes opciones en la página web (escenario 1) o en el formulario de solicitud de autorización que firme (escenario 2) a qué órganos administrativos y, en su caso, empresas debe comunicarse el cambio de domicilio

- La comunicación de cambio de domicilio dará lugar, en todo caso, a la actualización de la información del domicilio en los registros de los órganos administrativos destinatarios de la comunicación y, cuando reglamentariamente así esté previsto, al inicio del procedimiento administrativo de renovación del documento correspondiente en el que figure el domicilio.

## 4. Fases reales de ejecución del proyecto

A partir de la primera reunión mencionada se pueden identificar 5 fases muy diferenciadas:

1. **Definición inicial**, entre septiembre de 2002 y julio de 2003
2. **Desarrollo de un prototipo**, entre julio de 2003 y noviembre 2003
3. **Compás de espera**, entre noviembre de 2003 y octubre de 2004
4. **Reprogramación**, entre octubre de 2004 y diciembre 2005
5. **Pruebas definitivas en real**, a partir de enero 2006

### Fase de definición inicial

Si se diferencia como protagonistas del proyecto, de una parte las entidades directamente involucradas (los ayuntamientos como emisores de la información y las entidades de la Generalitat y de la AGE que incorporaran realmente esa información) de las estructuras facilitadoras (unidades centrales de la Generalitat y el propio MAP), en esta fase tuvieron un protagonismo muy fuerte estas últimas estructuras facilitadoras. Se realizaron un total de 8 reuniones plenarios, donde la representación de las estructuras facilitadoras respecto a las entidades directamente involucradas era de 6 a 1.

A parte de las sesiones plenarios, los intercambios se estructuraron en 3 materias: aspectos funcionales, aspectos legales y aspectos tecnológicos. Donde la utilización del correo electrónico fue básica. El resultado fue un documento titulado: "Marco funcional del servicio telemático de comunicación del cambio de domicilio" que además de describir en que consistiría el servicio, incorporaba un plan de acción que contemplaba los apartados siguientes:

1. Actuaciones de carácter normativo; básicamente la creación del registro telemático en el MAP y la Creación del procedimiento de cambio de domicilio y asignación del mismo al Registro telemático de la AOC
2. Convenios de colaboración; en teoría entre el MAP y la Agencia Tributaria y el Ministerio del Interior y entre la Generalitat y los ayuntamientos que quisieran adherirse al sistema
3. Desarrollos, donde a parte del desarrollo específico de la solución se programaba las actuaciones de los ayuntamientos que se adhiriesen al sistema.

Como se verá a continuación, el marco funcional necesitó una ampliación importante cuando se intentó llevar a la práctica y el plan de acción contemplaba actuaciones que nunca se llevaron a cabo y no aparecían otras que fueron básicas.

### Fase de desarrollo de un prototipo

Durante esta fase cada actor identificado en el plan de acción actuó de acuerdo con sus posibilidades y con un intercambio de información limitado casi exclusivamente a contactos informales y a 3 sesiones plenarios para tratar ciertos aspectos que fueron surgiendo sobre la marcha. En esencia, se concretaron:

1. Una solución técnica que a partir de una pantalla accesible por un funcionario



---

2. Se abordaron conceptualmente los siguientes temas:

- Modelo de colaboración entre portales y de autenticación entre portales.
- Política de firma de volante de empadronamiento
- Concreción de los servicios iniciales y contenidos básicos de las cartas de servicios
- Periodo de pruebas y calendario para la implantación de las soluciones tecnológicas, organizativas y jurídicas.

Es de destacar que durante esta fase, surgen dos grandes problemáticas que consumieron mucho tiempo y recursos:

1. Existía la idea de que podía existir un portal reconocido por los ciudadanos como la puerta de entrada a los servicios públicos. Esto planteaba una competencia directa entre el portal de la AGE (Ciudadano.es) y el de las administraciones catalanas (Cat365), que llevo a una serie de disquisiciones que, al final, sirvieron para poco.

2. Al incorporar con más intensidad a los Ayuntamientos, estos expresaron que el servicio que veían con más futuro era uno que no estaba descrito en la definición inicial. Esto es, la Expedición telemática de volantes de padrón: sistema que permite a una administración pedir y conseguir, en nombre del ciudadano, su volante de empadronamiento directamente del padrón del municipio correspondiente.

### **Fase de compás de espera**

A partir de noviembre de 2003 (elecciones catalanas) hasta julio de 2004 (cambios derivados de las elecciones generales del 14 M) se produce un lapso de tiempo en que el avance del proyecto es muy limitado.

### **Fase de reprogramación**

Una vez que se consolidaron todos los cambios derivados del ciclo electoral, se reinició el proyecto a partir de una sesión (13 de octubre de 2004) donde se hizo una revisión en profundidad del proyecto, con unas decisiones básicas:

1. Se aprueba definitivamente, la incorporación del nuevo servicio de Expedición telemática de volantes de padrón. Con ello se daba satisfacción a los ayuntamientos.

2. Se acuerda que la tramitación directa por parte del ciudadano, no esté ligada a ningún portal y que se pueda incrustar en cualquier portal de las administraciones involucradas. Con ello se evitaban desarrollos técnicos y complejidad al sistema.

3. Se acuerda primar las pruebas pilotos a cualquier otra consideración y considerar el proyecto como de largo recorrido. Con ello se adoptaba un criterio de tener experiencias reales en vez de grandes disquisiciones filosóficas.

4. Se reprograman todas las actividades atendiendo a 3 grandes bloques: arquitectura jurídica, solución técnica y modelo de negocio.

### **Fase de pruebas definitivas en real**

Por último, a partir de enero de 2006, se entra en la fase de pruebas en real entre el Ayuntamiento de Barcelona (ampliado con los Ayuntamientos de Terrassa, Sant Cugat del Vallés, Sabadell,...) y el Servicio Catalán de la Salud (ampliado con Bienestar y Familia,...) y la Agencia Tributaria.

## 5. Resultado final

El servicio de comunicación de cambio de domicilio consiste en un procedimiento telemático para dar a conocer a las Autoridades competentes, los datos del domicilio de padrón de un ciudadano, cuando este dato le sea requerido. Para ello, el ciudadano puede utilizarlo en tres momentos:

1. En el momento de materializar su empadronamiento por cambio de domicilio en las oficinas de su Ayuntamiento. En este supuesto, el funcionario municipal que realiza el empadronamiento le ofrecerá la posibilidad de comunicar el nuevo domicilio (suyo y de sus convivientes) a un conjunto de administraciones públicas y otras entidades que se hayan adherido al sistema.
2. En cualquier momento posterior a su empadronamiento puede comunicar su domicilio accediendo a cualquiera de las webs que ofrecen ese servicio
3. En cualquier momento posterior a su empadronamiento puede autorizar a una administración pública (y otras entidades adheridas) para que obtenga el volante de empadronamiento en su nombre directamente del padrón de su ayuntamiento.

## 6. Consideraciones metodológicas

Un proyecto desarrollado durante más de 3 años, que involucra a muchos actores de los tres niveles de administración para crear algo que previamente no existía, es un buen campo de experimentación sobre que se debe o no se debe hacer. Por ello, se quiere destacar una serie de puntos a tener en cuenta:

- Se sabe como se empieza pero no se acaba nunca. La creación de un nuevo servicio integrado, implica que siempre hay necesidad de hacer algún tipo de actualización por mantenimiento y por evolución de las necesidades. Este hecho lleva a la paradoja que parece que nunca se acaba y es verdad. Recomendación: Hay que marcar un momento que signifique la finalización del proyecto y su transformación en un nuevo servicio a mantener.
- Hay que utilizar las técnicas de gestión de proyectos pero en entornos de incertidumbre. La colaboración entre muchos actores donde no existe ningún tipo de capacidad de imposición por parte de alguno de ellos, lleva a que cualquier cambio en uno de los actores pueda paralizar el proyecto. Recomendación: Paciencia y creación de una red de confianza (grupo de profesionales) que permita entender las razones (muchas veces ligadas a lógicas internas de una organización específica) que producen una paralización momentánea del proyecto y buscar alternativas.
- Un macroproyecto que son diversos proyectos en red. Hay problemas de escala, así la participación de l'AGE puede verse como un proyecto único o como varios proyectos relacionados (plataforma del MAP, implicaciones en la AEAT o el la DG de Policía,...). Recomendación: Cuanto más macro, trabajar con eventos en vez de actuaciones. Los planes hay que hacerlos, si se puede: cumplirlos y sino: cambiarlos
- Red de confianza entre profesionales. Con tantos actores y durante tanto tiempo, los interlocutores aparecen y desaparecen, por ello es básico mantener un grupo de profesionales de referencia en cada organización. La red de confianza entre estos profesionales no puede basarse exclusivamente en la "culpabilización" por no cumplir un calendario acordado previamente. La red de confianza significa crear la complicidad necesaria para que un núcleo de profesionales pueda confiar las razones reales (a veces muy esotéricas) que explican una situación determinada. Recomendación: explicaciones reales aunque molesten y huir de todo aquello que pueda comprometer la confianza entre el núcleo de interlocutores (evitar supuestas medidas de presión)

- 
- Equilibrio entre definiciones conceptuales y pasar a la práctica. Nadie puede anticipar como evolucionará el proyecto. Recomendación: buscar rápidamente el desarrollo de prototipos o pruebas piloto que ayuden a centrar el tema.
  - Incorporar rápidamente a personas realmente involucradas. Los facilitadores (la tecnoestructura de cada nivel de administración) son necesarios para crear las condiciones en que se pueda llevar a cabo este tipo de proyectos, pero hay que involucrar a los actores realmente involucrados. Recomendación: Incorporar a los actores finales lo más rápidamente posible.

Otros puntos pueden consultarse en las 4 comunicaciones que desarrollan esta visión general:

- Cambio de domicilio: Rol del Consorcio AOC
- Cambio de domicilio: Implicaciones para el Servicio Catalán de la Salud
- Cambio de domicilio: Implicaciones para la AGE
- Cambio de domicilio: la participación del Ayuntamiento de Barcelona