



Comunicación

216

GOBIERNO Y CIUDADANÍA: INNOVAR PARA MEJORAR LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Marta Continente Gonzalo

Directora General de Atención al Ciudadano
Generalitat de Catalunya

Palabras clave

Innovación, transparencia, ciudadanos, empresas, Gencat.net, web 2.0, "atención al ciudadano",

Resumen de su Comunicación

En el proceso de transición hacia el nuevo paradigma económico informacional (en el cual el conocimiento es el capital, y la información es la infraestructura), es necesario que la Administración actúe para hacer transparente su información, para hacer accesibles las infraestructuras de comunicaciones de datos, y devenir catalizadora del conocimiento colectivo, además de prestadora eficaz de los servicios públicos.

La Administración debe ser uno de los agentes básicos acicates del progreso, facilitando estas infraestructuras estratégicas, para lo cual necesitamos una Administración que trabaje en red. Y con una presencia eficaz en la red.

Para mejorar los servicios públicos, y para democratizarlos, es necesario innovar. Y la Administración tiene que innovar necesariamente pensando en la ciudadanía y en las empresas.

GOBIERNO Y CIUDADANÍA: INNOVAR PARA MEJORAR LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA GENERALITAT DE CATALUNYA

1. Las Administraciones

En el proceso de transición hacia el nuevo paradigma económico informacional (en el cual el conocimiento es el capital, y la información es la infraestructura), hace falta que la Administración actúe para hacer transparente su información, para hacer accesibles las infraestructuras de comunicaciones de datos, y devenir catalizadora del conocimiento colectivo, además de prestadora eficaz de los servicios públicos.

2. De donde partimos en GENCAT

En 2004 iniciamos un proceso de análisis y diagnóstico de los sistemas de información corporativos. (250 portales, 370 BBDD, 1200 aplicaciones). Respecto a la web, los resultados de los test de evaluación mostraron que si bien casi un 30% de los encuestados conocía y era usuario de gencat.net, sólo 3 de cada 5 usuarios podían encontrar la información que buscaban, y en todo caso el tiempo empleado en encontrarla era siete veces superior al considerado adecuado.

La auditoria tecnológica, por otra parte, evidenciaba una infraestructura heterogénea y disgregada.

3. CAMBIO DE ESCENARIO en INTERNET

Además de los factores mencionados, muy determinantes, hacía falta tener en cuenta también que tras 10 años de la primera aparición de la Generalitat en la red, se había producido un claro cambio de escenario en el canal Internet:

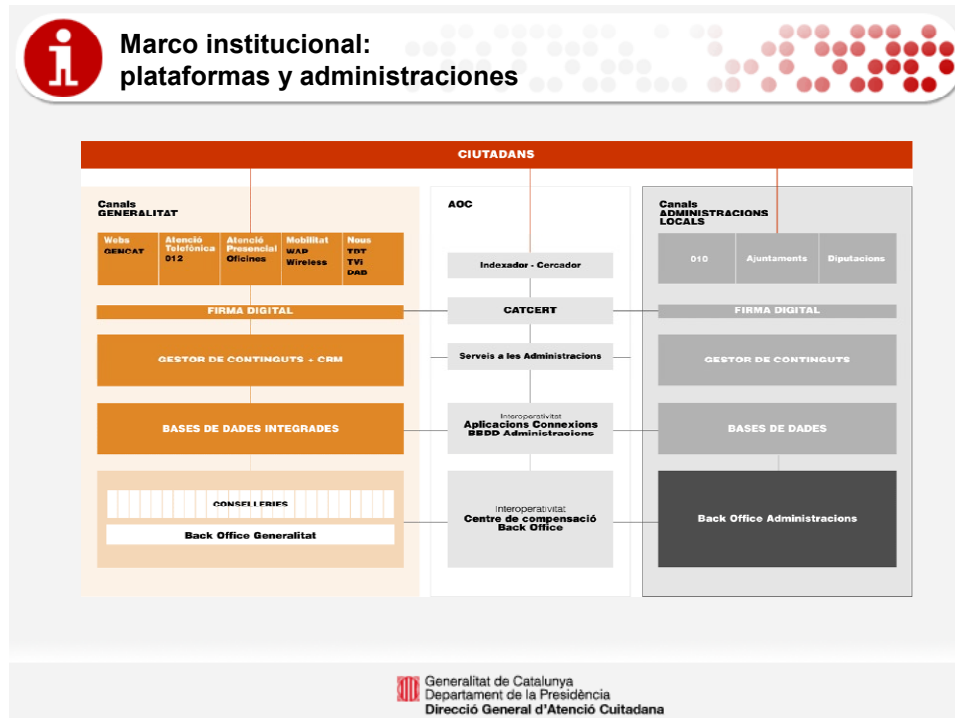
- a. un notable grado de madurez del internauta medio (un internauta que se decanta por herramientas "push": newsletters, alertas, herramientas de sindicación de contenidos, podcasting, etc...)
- b. la variación de sus patrones de comportamiento por efecto del uso intensivo de los buscadores.
- c. También se ha hecho evidente la necesaria redefinición del concepto de multicanalidad, que evoluciona del "todos los servicios para todos los canales" a cada "servicio tiene su canal ideal".

4. DATOS DE USO

42, 1% de los ciudadanos de Catalunya utiliza Internet

20,3% habitualmente y un 36,9% a veces, buscan información sobre servicios públicos

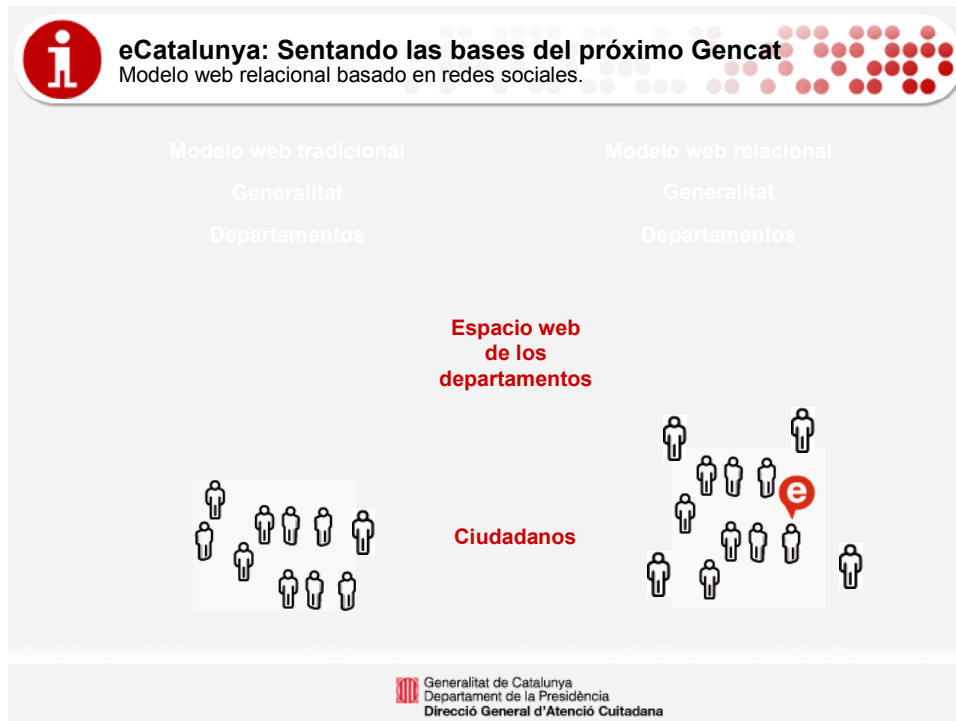
5. NUEVO MODELO PARA LA GENERALITAT DEL SIGLO XXI



Objetivo: hacer emerger la información de la Generalitat relevante para la ciudadanía, con la voluntad de hacer transparente la gestión y democratizar la información.

A través de un proyecto estable, a medio y largo plazo basado en:

- **Dato único. BBDD en red.** –racionalizar, e integrar la información contenida en las bases de datos y los sistemas de información geográfica
- **Proyectos transversales entre Departamentos**
- **Proyectos de servicio:** Historia clínica compartida, receta electrónica, informatización de los juzgados, planes de sistemas.
- **PERSONALIZACIÓN:** con un modelo de acceso de tipo “push”;
- **Un modelo multicanal** que aproveche las nuevas oportunidades tecnológicas
- **Web Relacional**, que fomenta las redes sociales como base de un nuevo modelo de relación con los ciudadanos. (Proyecto E-Catalunya)



6. La plasmación más visible

de estos cambios ha sido hasta ahora la aparición del NUEVO GENCAT (OCTUBRE 2005); con una nueva estructura, un buscador basado en tecnología Google, donde se han integrado los servicios y trámites provenientes del portal CAT365 i se ofrecen servicios agregados de RSS, SMS y boletines electrónicos, entre otros.

7. La denominada Web 2.0

adaptada a la administración es lo que debe facilitar la consecución de estas exigencias.

a. El concepto original de la web (en este contexto, dicha Web 1.0) eran páginas estáticas HTML que no se actualizaban frecuentemente. El éxito de las punto-com (a veces llamada etapa Web 1.5) dependía de gestores de contenidos que servían páginas HTML dinámicas, creadas al vuelo desde una base de datos actualizada. En ambos casos, el conseguir visitas, junto con una estética usable se consideraban factores muy importantes.

b. El uso de la web 2.0 está, en cambio, y gracias a las tecnologías aparecidas, orientado a la interacción y a las redes sociales, que sirven contenidos que explotan los efectos de las redes y que pueden dar lugar en ocasiones a webs interactivas y visuales. Es decir, los lugares Web 2.0 actúan más como puntos de encuentro, o webs dependientes de usuarios, que como webs tradicionales.

Y en esto estamos, en convertir el Gencat y los servicios de Atención Ciudadana en puntos de encuentro, y no sólo en ventanillas que el ciudadano y las empresas perciben como la punta de un iceberg gigantesco e inescrutable. Y esto pasa necesariamente por hacer partícipes a los ciudadanos de la gestión de la administración y en última instancia de la acción de gobierno.

El proyecto eCatalunya que estamos desarrollando con la UPC, la plataforma Wikimapa con el Instituto Cartográfico, el proyecto eLens con el MIT Medialab, el GencatLabs, punto de encuentro para desarrolladores y usuarios adelantados, la consecución de la transparencia del RSS con su combinación con el SMS y con portales java residentes en local en el móvil -y por tanto de bajo coste para los usuarios-, el proyecto Base de Imágenes con TV3, son algunos de los proyectos que estamos haciendo en este sentido.

8. Dar respuesta a estas necesidades

implica una Administración más eficiente. Y este objetivo está asociado a un profundo cambio cultural.