

L'experiència de l'OGE. Innovar a l'Administració per afavorir l'activitat empresarial

CRISTINA PRUÑONOSA

Els canvis en l'estructura d'edats de la població, la immigració, l'avenç de les noves tecnologies de la informació, la globalització de l'economia..., fan que l'Administració hagi de reinventar-se, que hagi d'innovar per poder prestar en cada moment els serveis que necessita la societat i ho hagi de fer de la manera més eficaç i eficient possible, garantint uns estàndards de qualitat.

L'entorn

L'Administració és una gran prestadora de serveis. Els serveis tenen uns trets característics que els diferencien dels productes, com ara l'heterogeneïtat en la seva prestació, la caducitat, el lligam directe entre producció i consum..., que fan més difícil fixar uns objectius mesurables que permetin la posterior avaluació, tant en termes quantitius com qualitius. A més a més, en la prestació dels serveis les persones de l'organització tenen la clau, perquè són les que estan en contacte amb el ciutadà i les que poden oferir el servei de la millor manera possible en cada moment.

La raó de ser de l'Administració ha de ser la satisfacció de les necessitats dels diferents col·lectius que conformen la ciutadania.

L'actuació de l'Administració en aquests moments s'emmarca sota uns principis de restricció pressupostària, la restricció pressupostària implica «fer més amb els mateixos recursos». Ja que les demandes de la societat no disminueixen, ben al contrari, la realitat de la nostra societat és canviant, les nostres necessitats no tenen res a veure amb les dels nostres avis. Per tant, els canvis en l'estructura d'edats de la població, la immigració, l'avenç de les noves tecnologies de la informació, la globalització de l'economia..., fan que l'Administració hagi de reinventar-se, que hagi d'innovar per poder prestar en cada moment els serveis que necessita la societat i ho hagi de fer de la manera més eficaç i eficient possible, garantint uns estàndards de qualitat.

De vegades s'associa el concepte d'*innovació* a administració electrònica. L'e-Administració és una eina bàsica i molt important, però no l'única de què disposa l'Administració per poder prestar els seus serveis d'una manera més innovadora. Segons els Global Competitiveness Reports dels darrers anys que elabora el World Economic Forum, està demostrat que els països que més destaquen quant a obertura i eficiència del sector públic

i quant a preparació per a l'administració electrònica, són també els primers quant a rendiment econòmic i competitivitat. Per tant, l'existència d'aquest fort vincle entre la competitivitat, la innovació i la qualitat de les administracions públiques d'un país significa que en un món globalitzat és imprescindible disposar d'una millor administració per crear noves empreses, generar noves inversions i aconseguir que les empreses siguin competitives i innovadores.

Orientació al client

Tot i que la innovació ha de constituir l'essència de la nostra administració, s'ha de tenir clar que la innovació en si mateixa tampoc no és una fita, sinó que innovem per prestar el servei més adequat a les necessitats del ciutadà en el moment que el necessita. Per tant, hi ha d'haver una clara orientació de les polítiques públiques cap als ciutadans. La raó de ser de l'Administració ha de ser la satisfacció de les necessitats dels diferents col·lectius que conformen la ciutadania, oferint uns serveis integrals que siguin fàcilment accessibles, tant presencialment com per altres canals, amb independència de la unitat prestadora del servei. Per aconseguir-ho cal implementar una metodologia que sistematitzi la recollida d'informació de la ciutadania i que permeti:

- ▶ Conèixer les necessitats i, fins i tot, anticipar-se a aquestes necessitats. És a dir, l'Administració ha de ser proactiva, ha de tenir la capacitat d'oferir serveis, fins i tot abans que puguin ser necessaris.
- ▶ Identificar les variables i dimensions que intervenen en la valoració del servei per part del ciutadà.
- ▶ Definir el posicionament de l'Administració respecte d'aquelles necessitats. El coneixement de les necessitats dels ciutadans no sempre implicarà que l'Administració hagi de prestar un servei orientat a satisfer-les, cal que es posi, és a dir, que decideixi si la seva actuació aporta valor públic o si, per contra, el mercat pot prestar en millors condicions el mateix servei.



▲ Tot i que la innovació ha de constituir l'essència de la nostra Administració, s'ha de tenir clar que la innovació en si mateixa tampoc no és una fita, sinó que innovem per prestar el servei més adequat.

▶ Dissenyar el servei d'acord amb les necessitats prèviament identificades i el posicionament, i fixar els objectius de l'actuació pública.

▶ Lliurar-lo en els termes que ha estat dissenyat, i garantir, al mateix temps, al màxim l'homogeneïtat en la prestació. Per aconseguir-ho és clau la participació dels recursos humans de l'organització, però també l'estandardització, homogeneïtzació i simplificació dels processos, com també la multicanalitat en la prestació.

▶ Avaluar com s'estan implementant les polítiques públiques des de diferents punts de vista: consecució dels objectius previstos, anàlisi cost-benefici de la prestació del servei, qualitat del servei ofert, adequació del servei prestat a les necessitats prèviament identificades...

▶ Redissenyar el servei en funció de les discrepàncies observades entre els objectius establerts i els resultats de l'avaluació, és a dir, es tracta d'aconseguir un *feedback*.

L'aplicació d'una metodologia d'aquest tipus comporta que s'estiguin adoptant, entre molts d'altres, els valors següents:

L'Administració crea valor a partir de les persones que hi treballen

A les organitzacions el coneixement està en les persones, és un potencial que té l'organització i que tan sols té valor si s'utilitza correctament; per tant, s'ha d'identificar (mapes de coneixement). Utilitzar el coneixement implica compartir-lo

i, per tant, incrementar-ne el potencial d'aplicació. A mesura que s'utilitza, d'altres persones també el tenen i, per tant, l'organització s'enriqueix per un doble motiu:

- ▶ D'una banda, hi ha més possibilitats que s'apliqui perquè més persones el tenen.
- ▶ De l'altra, el coneixement no és estàtic, creix, es fa més gran, ja que s'empra per generar més coneixement, per prendre decisions i també per innovar. És a dir, per adaptar-se a les necessitats canviant de la societat, per oferir més i millors serveis amb els mateixos recursos.

L'altre punt bàsic perquè una organització pugui explotar el seu coneixement és generar l'ambient de treball adequat per permetre que aquest coneixement «latent» aflori, es comparteixi i generi nou coneixement, i possibiliti la planificació de les actuacions i l'anticipació dels problemes. Aquest ambient de treball s'aconseguirà si es porten a terme canvis organitzatius que comportin el desenvolupament de nous espais de treball i comunicació, un nou sistema de valors de l'organització que recompensi l'intercanvi i l'aplicació del coneixement. S'han de posar a disposició de les persones eines que permetin aflorar aquest coneixement, s'han d'introduir mecanismes que permetin aplicar el principi de *learning by doing*, és a dir, aprendre de l'experiència i dels errors comesos en el passat. Hi ha organitzacions que, fins i tot, fomenten «cometre errors», ja que entenen que l'única manera d'avançar o innovar és arriscar-se i provar. És possible que la majoria de proves acabin en un fracàs absolut, però se n'haurà tret una lliçó i un aprenentatge que pot ser molt útil per aconseguir que la prova següent sigui un èxit.

El canvi cultural i els nous valors que l'organització aconsegueixi inculcar seran la clau per aconseguir que les persones que hi pertanyin tinguin la predisposició a aplicar el seu coneixement a les decisions que afecten l'organització i la innovació dels serveis que s'ofereixen, els processos, les formes de treball i d'organitzar-se... Com diu Juan José Goñi, el sentiment de pertinença a una organització o a un projecte és molt variable d'unes persones a unes altres. Pot existir un clima gene-

ral de pertinença, però cada persona té un nivell de vinculació específic, és el que s'anomena *contracte emocional*. El contracte emocional té diferents nivells i, per tant, genera diferents graus d'implicació o participació de la persona en l'organització. Si el grau d'implicació o el *contracte emocional* no té un nivell elevat no es produeix la innovació.¹

L'e-Administració possibilita una Administració més propera i àgil

Introduir l'e-Administració comporta, entre d'altres aspectes:

- ▶ millorar el servei als ciutadans perquè es poden oferir durant més temps (24 hores), en resposta a les seves necessitats concretes i reduint els costos en termes de temps i diners.
- ▶ Col·laboració entre les diferents administracions, tant pel que fa a intercanvi d'informació (interoperativitat) com a prestació de serveis transversals, centrada en qui rep el servei en lloc de qui el presta.
- ▶ Innovació organitzativa: cal innovar en els processos, és a dir, «reinventar» la manera de prestar el servei per tal de fer-lo més simple, més eficient...
- ▶ Incrementar la participació del ciutadà en el disseny dels serveis, ja que les noves tecnologies permetran disposar d'eines àgils, ràpides i fiables per obtenir informació sobre les seves necessitats i expectatives. És a dir, cal avançar cap a l'e-governança.

Cap a una Administració pública més eficaç, eficient i transparent, orientada a resultats

L'Administració ha de satisfer les necessitats dels ciutadans i per fer-ho disposa d'uns recursos limitats, per tant, ha de definir molt acuradament quin són els objectius que vol aconseguir amb els escassos recursos de què disposa i ha d'aconse-

guir-los de la manera més eficient possible. Per tant, en aquest cas torna a ser clau la innovació, ja que no sempre és millor el servei que costa més, el més car, sinó el que, en moltes ocasions, pot aconseguir satisfer d'una manera més eficient les necessitats dels ciutadans sense que calgui incrementar la despesa, sinó innovant en el procés de prestació del servei, fent-lo més simple, senzill i transparent per al ciutadà.

Un exemple força evident és l'excessiva regulació que es produeix en les societats avançades, en les quals hi ha una demanda constant de nova regulació que protegeixi determinats interessos (medi ambient, drets dels treballadors, etc.). Sovint ha passat que les noves demandes s'han afegit al marc regulador existent sense que abans s'hagi analitzat si les normes anteriors continuen sent necessàries en el moment de desenvolupar noves regulacions, ja sigui perquè ja no hi ha el risc o problema al qual s'intentava donar solució per mitjà de la norma, o bé perquè aquest s'ha transformat. En qualsevol cas, el resultat al qual s'arriba és un marc normatiu molt complex i difícil de complir per part dels ciutadans.

En aquesta situació es poden aconseguir guanys més que considerables en eficiència a l'hora de prestar els serveis públics si es desregulen i eliminen tràmits burocràtics que no aporten cap valor a l'activitat econòmica. En el cas de ser impossible l'eliminació del tràmit, també permet incrementar els guanys en eficiència i eficàcia la simplificació dels passos que cal fer i de la documentació que cal aportar, com també de l'estandardització dels procediments per tal d'aconseguir que els serveis o tràmits siguin homogenis arreu del territori.

Introduir l'e-Administració comporta incrementar la participació del ciutadà en el disseny dels serveis

A continuació s'explica la darrera experiència de la Generalitat de Catalunya en aquest terreny, que ha permès innovar en fer possible la implementació de noves formes de treball en la manera de relacionar-se amb els ciutadans i, concretament, amb les empreses.

El cas de la Generalitat de Catalunya: innovació en l'eliminació de burocràcia

El 13 de febrer de 2007 el Govern de la Generalitat aprova la creació d'un grup de treball per simplificar els tràmits administratius i la normativa que afecta les empreses a Catalunya. L'objectiu d'aquest grup de treball consisteix a reduir costos innecessaris i eliminar obstacles a l'adaptabilitat i la innovació empresarial, per tal de contribuir al desenvolupament de l'activitat econòmica, i procurar mantenir la defensa dels interessos públics.

En el grup de treball participen les conselleries de Presidència, d'Innovació, Universitats i Empresa, d'Economia i Finances, de Governació i Administracions Públiques, de Política Territorial i Obres Públiques, d'Agricultura, Alimentació i Acció Rural, de Treball i de Medi Ambient i Habitatge.

El grup de treball manté entrevistes amb organitzacions empresarials (Cambra de Comerç de Barcelona, PIMEC, FOMENT, ACECMA i CECOT), amb experts mediambientalistes i administrativistes i amb els departaments de la Generalitat responsables de tràmits que afecten les empreses. A partir d'aquestes entrevistes, com també dels documents de treball d'aquests experts i organitzacions, comencen a sortir una sèrie de temes que preocupaven en gran mesura. Es classifiquen aquestes iniciatives en dos tipus d'accions: accions específiques (que afecten un tràmit o procés concret) i accions generals (propostes que afecten sobretot una manera de fer i treballar). Es detecta que tan o més important com reduir o eliminar les càrregues administratives innecessàries presents en la regulació existent (actuacions *ex-post*) és no generar-ne de noves (actuacions *ex-ante*). Un altre aspecte general fa referència a la necessitat de reduir el nombre de documents que l'Administració demana al ciutadà: ser capaços de complir amb allò establert a la Llei 30/1992 sobre no demanar aquella informació de què ja es disposa. Una altra demanda generalitzada és racionalitzar i reduir les demandes d'informació que fa l'Administració a les empre-

ses amb finalitat estadística. Com a resultat d'aquest treball, el Govern aprova el 17 de juliol de 2007 un conjunt de 48 mesures per a la facilitació de tràmits a l'activitat econòmica i empresarial i la simplificació de les seves relacions amb l'Administració. Aquestes 48 mesures afecten 204 tràmits concrets. Algunes d'aquestes mesures es poden aplicar directament des de l'aprovació de l'acord, d'altres requereixen desenvolupar-se en una norma del rang que correspongui i d'altres tenen una implementació a dos anys vista, segons el calendari que el mateix acord inclou.

- ▶ Les mesures proposades responen a quatre grups d'actuacions:
- ▶ **Actuacions *ex-ante*:** Són actuacions que tenen com a finalitat vigilar que la futura producció normativa no creï càrregues innecessàries a l'activitat econòmica. El 4 % de les mesures es classifiquen en aquest grup.

Difícilment un tràmit que comporta la presentació de documents es podrà transformar en un tràmit electrònic.

- ▶ **Simplificació i desregulació:** Són actuacions encaminades a reduir la càrrega burocràtica que no crea valor públic al procés. Bàsicament, es tracta d'utilitzar declaracions, fer comunicacions de les dades i fer el control a posteriori de l'activitat. La majoria de les mesures proposades, el 58 %, pertanyen a aquest grup.
- ▶ **Propostes d'eliminació:** Es proposa l'eliminació de tràmits quan es considera que no afegixen valor públic i representen una càrrega innecessària per a l'activitat empresarial. El 2 % de les mesures són actuacions d'eliminació de tràmits.
- ▶ **e-Administració:** Són actuacions que tenen per objectiu prestar uns serveis públics més eficaços i de més qualitat, utilitzant com a instrument les TIC. Finalment, el 36 % de les mesures responen a aquest tipus d'actuació.

La Generalitat de Catalunya ha desenvolupat al llarg del temps un cos normatiu que regula les

diferents àrees vinculades a l'activitat econòmica. La regulació ha permès assolir finalitats públiques compartides, millorar els estàndards socials i protegir el medi ambient, i paral·lelament ha produït un impacte en els diferents agents econòmics. Actualment, la sensibilitat cap al nostre model de desenvolupament no ha variat, però s'ha introduït, a la vegada, la necessitat d'assolir els mateixos objectius d'una manera més eficient, minimitzant el cost administratiu de les normes.

Amb el pas del temps i els canvis en l'entorn, algunes regulacions administratives poden perdre la finalitat pública que tenien originàriament. Cal, per tant, que l'Administració revisi periòdicament les seves actuacions per tal de suprimir aquells processos que han perdut la finalitat pública original.

A part d'això, els processos que es mantenen s'han de revisar per adequar-ne la gestió administrativa als requeriments d'eficàcia i eficiència que les normes imposen a l'activitat de l'Administració pública. Simplificant, podríem dir que l'Administració pot actuar per verificar el compliment per part de la ciutadania i els agents econòmics de la normativa establerta per mitjà de dos models:

- ▶ Un model simple, que es basa en declaracions de la persona titular, en el qual la comprovació de la correcció de les dades declarades i el control del compliment normatiu es fa amb posterioritat. Aquest model es fonamenta en l'assumpció de responsabilitats per les persones interessades que intervenen en el procés.
- ▶ Un model complex, quan l'impacte de les activitats, instal·lacions, etc., sobre el medi, sobre les persones o sobre els béns, fa altament recomanable que abans de l'inici de l'activitat es verifiqui que compleix les normes. Aquests processos no es poden resoldre en un primer contacte i suposen l'autorització administrativa expressa i el control previ de l'activitat.

L'experiència acumulada en matèria de simplificació administrativa permet establir que el model simple, amb control posterior, basat en la comu-

nicació i la declaració, permet la reducció de càrregues per a la ciutadania i les empreses. El model simple té dos estadis. En una primera fase, la persona titular de l'activitat presenta la documentació que acredita el compliment de la norma i l'Administració comprova la documentació i resol en el primer contacte. Aquest estadi és el que l'Oficina de Gestió Empresarial, abans Oficina de Gestió Unificada (OGU), aplica en els processos que resol des de fa quinze anys.

Cal reduir el temps que l'empresa destina a subministrar dades a l'Administració, a emplenar formularis, a recopilar documentació...

En el seu moment, la creació de l'OGU va ser una idea totalment innovadora, perquè aglutinava en un únic punt la tramitació i, en determinats casos, la resolució d'un conjunt de tràmits que fins aquell moment s'havien de fer en diferents finestretes. Per tant, l'estalvi de temps i diners pels clients de l'OGU eren obvis. Actualment, les noves tecnologies de la informació i la comunicació permeten donar un pas més i seguir innovant. Les noves tecnologies permeten que les empreses i professionals puguin fer els tràmits des de casa seva, sense necessitat de desplaçar-se; per tant, s'obre un nou marge d'estalvi de temps i diners. Perquè aquest nou pas sigui possible, s'ha de fer una tasca prèvia que consisteix a simplificar i estandarditzar els processos. Díficilment un tràmit que comporta la presentació de multiplicitat de documents, la majoria d'ells compulsats, es podrà transformar en un tràmit electrònic. Per tant, tot i que tecnològicament disposem de les eines necessàries per fer el tràmit telemàtic: signatura electrònica, formularis electrònics, notificacions telemàtiques, passarel·les de pagament, registres d'entrada telemàtic..., si no es fa aquesta simplificació prèvia, no aconseguirem incrementar el nombre de tràmits telemàtics a disposició dels nostres clients.

Així doncs, el *modus operandi* del grup de treball impulsor de les mesures per simplificar els tràmits administratius i la normativa que afecta les

empreses a Catalunya consistia a aplicar la creativitat al món de l'Administració i pensar fórmules que permetin que la persona titular no hagi de presentar la documentació que acrediti el compliment de la normativa, ja sigui perquè l'Administració ja la té i ho pot comprovar, o bé perquè «dóna» confiança a l'empresa i posteriorment ho podrà comprovar mitjançant inspeccions. Així doncs, una de les novetats que introdueix el Decret de mesures per a l'eliminació de tràmits i la simplificació de procediments per facilitar l'activitat econòmica és la figura de les declaracions responsables.² El fet de presentar la declaració responsable permet, d'una banda, que el titular de l'activitat econòmica tan sols hagi de declarar que té la documentació i, de l'altra, comporta l'autorització a l'Administració perquè faci les comprovacions oportunes per mitjans telemàtics o presencials. Amb l'aplicació d'aquesta figura als tràmits relacionats amb l'activitat econòmica s'aconsegueix:

- ▶ Evitar la presentació de documentació i, per tant, reduir la càrrega burocràtica de les empreses.
- ▶ Deixar el tràmit preparat per implementar, posteriorment, la tramitació telemàtica i, per tant, evitar en un futur desplaçaments innecessaris.
- ▶ Es fa palès que la persona titular de l'activitat empresarial és la responsable del compliment de la normativa i es compromet no només a l'inici de l'activitat, sinó també a mantenir-ne el compliment mentre en duri l'exercici.
- ▶ L'incompliment de la normativa o l'aportació de dades falses referides al seu compliment constitueixen infracció administrativa segons l'establert a la normativa sectorial.
- ▶ Es millora l'eficàcia i l'eficiència de l'Administració, ja que pot deixar de dedicar recursos a tasques de revisió documental que no aporten valor afegit i que es refereixen al moment d'inici de l'activitat, per concentrar-los en tasques d'inspecció que aportin més valor afegit durant tota la vida de l'activitat, per tal de garantir el compliment de les condicions establertes normativa-

ment i, consegüentment, la protecció del bé públic. Òbviament, no es pot aplicar aquest model a tots els processos però sí a la gran majoria. El model simple permet també a l'Administració i a les persones interessades relacionar-se per mitjans electrònics. Així doncs, la implementació de l'esmentat Decret de mesures aconseguirà, bàsicament, tres objectius:

- ▶ Primer, eliminar procediments que es considera que ja no tenen finalitat pública. Així s'aconsegueix una important disminució de càrregues administratives per a la ciutadania i les empreses.
- ▶ Segon, simplificar un elevat nombre de procediments administratius i fer que es resolguin en un primer i únic contacte amb l'interessat, el que el decret anomena *resolució en el frontal de tramitació*. El decret permetrà que un gran nombre de tràmits administratius que han de fer les empreses es puguin resoldre en el moment de la sol·licitud. Això és el que permet introduir de manera realista la tramitació telemàtica. Sense un grau elevat de simplificació en la tramitació no es pot avançar en l'Administració electrònica.
- ▶ Tercer, establir el model de relació entre les empreses i l'Administració de la Generalitat. Aquest model ha de ser integrador de serveis, ha de permetre que l'empresa es relacioni amb l'Administració amb el menor cost possible. Aquest cost administratiu es valora en dos vectors: temps i espai. Per una banda, cal reduir el temps que

l'empresa destina a subministrar dades a l'Administració, a emplenar formularis, a recopilar documentació o a informar-se sobre què ha de fer. Per l'altra, cal reduir la distància a la qual l'empresa s'ha de desplaçar per relacionar-se amb l'Administració: disponibilitat de la xarxa de l'Oficina de Gestió Empresarial, que es constitueix com el frontal de serveis a les empreses, i ús de les tecnologies de la informació, que apropen l'Administració fins a l'oficina de l'empresa.

És evident que aquest decret és tan sols un primer pas que demostra que, tot i tenir un marc jurídic restrictiu, sempre hi ha marge per innovar i aconseguir flexibilitzar aquest marc d'una manera creativa. Aquest decret permet avançar en la reducció de les traves a l'activitat econòmica i en la simplificació dels processos burocràtics que no aporten valor, fixant les bases mínimes per poder introduir una millora significativa mitjançant el pas a la tramitació telemàtica. És clar que el repte que té l'Administració és continuar avançant en els processos de reforma i modernització necessaris per tal d'aconseguir el canvi cultural que permeti prestar un millor servei als ciutadans i les empreses.

CRISTINA PRUÑONOSA

Llicenciada en Ciències Econòmiques i Empresariales per la Universitat de Barcelona
Gerent de l'Oficina de Gestió Empresarial i professora d'Hisenda Pública a la Facultat de Ciències Econòmiques i Empresariales de la Universitat de Barcelona.



Notes

1. Per a més informació, vegeu: GOÑI ZABALA, J. J. «No hay innovación sin contrato emocional para el futuro». A: *Infonomía*, 58.
2. Les declaracions responsables són assimilables a les «declaracions de conformitat amb la norma» àmpliament emprades en l'àmbit europeu. Per exemple, és habitual que els equips i instal·lacions sotmesos a les normes de seguretat industrial hagin de portar el marcatge CE i, per tant, per legalitzar aquestes instal·lacions han de presentar una declaració de conformitat CE.

Tecnologia avançada per fer propera l'Administració

L'Agència de Gestió d'Ajuts Universitaris i de Recerca (AGAUR) va ser creada l'any 2001 per gestionar els ajuts i les beques a estudiants, investigadors i institucions, i amb el propòsit explícit de modernitzar i flexibilitzar l'Administració en aquest context. Ja des de l'inici es va plantejar una gestió basada en l'ús de les tecnologies més avançades, especialment en l'ús intensiu dels mitjans informàtics, i en les possibilitats que permet el format legal d'agència, molt estès des de fa anys als països avançats d'Europa, davant de l'administració clàssica.

El nucli de la gestió és el Back-Office de Gestió d'Ajuts (BOGA), aplicació informàtica que integra les operacions principals de la gestió de convocatòries: admissió telemàtica de sol·licituds mitjançant formularis web o PDF, tractament dels expedients, avaluació de les sol·licituds de recerca (pel sistema de revisió per parells, o *peer review*, pel qual es compta amb avaluadors d'arreu del món que actuen per via telemàtica), l'extracció de dades estadístiques, i el sistema de pagament de les subvencions (que ja es tramiten per via electrònica). S'avança també per facilitar el seguiment de l'estat del mateix expedient per Internet. Cal dir, tanmateix, que mentre no s'estengui la identificació electrònica dels ciutadans com a alternativa a la signatura en paper, no es podran desplegar totes les potencialitats del BOGA.

És rellevant l'esforç que es fa de simplificació burocràtica. La comunicació dels ajuts es fa, formal-

ment, al tauler d'anuncis, amb còpia a la pàgina web, i amb un sistema d'alertes als beneficiaris, per via electrònica. Els requisits que fixen les convocatòries es verifiquen, quan és possible, consultant l'Administració pública, que té les dades (Generalitat, universitats, ajuntaments, Agència Tributària, etc.), i s'estalvia al sol·licitant d'haver d'aportar els documents. L'AGAUR participa plenament al projecte PICA, que interconnectarà totes les bases de dades de la Generalitat. Quan això no és possible, s'ajorna l'aportació de documents fins després de la concessió, i s'eviten esforços innecessaris a qui té denegat l'ajut. En casos especialment problemàtics (ajuts per a ciutadans de tercers països, per exemple), es recorre a resolucions provisionals fins que, un cop vinguin aquí, puguin acreditar la seva identitat de manera fefaent.

Una exhaustiva informació a la web de totes les activitats, amb eines de consulta integrades, facilita el concepte de finestra única de consulta i gestió. Es cerca, així, estalviar temps i burocràcia als sol·licitants d'ajuts, reduir els temps de gestió i escurçar els terminis de pagament, sense menystenir el rigor del procés i les garanties que la legislació estableix per als ciutadans.

ESTANISLAU FONS

És Enginyer Agrònom i professor titular de l'àrea de Tecnologia dels Aliments a la Universitat de Lleida (1990-2004). Des de gener de 2004 fins l'actualitat (excepte sis mesos el 2006) és director executiu de l'AGAUR.

