

CATAC-CTS/IAC  
Via Laietana, 57, 4t.  
08003, Barcelona

**Sindic de Greuges de Catalunya**  
Barcelona

Senyor,

A través del portal de l'Institut Català de la Salut hem tingut coneixement que la Generalitat de Catalunya ha adjudicat un contracte de serveis de Tecnologia de la Informació i la Comunicació a un seguit d'empreses privades del sector. Això implica que, en tot un seguit de Departaments de la Generalitat, aquestes empreses passaran a portar els serveis d'informàtica dels seus centres i serveis, entre ells el conjunt de centres, tant administratius com assistencials, que formen l'Institut Català de la Salut.

A nivell global, considerem que aquesta privatització dels serveis d'informàtica de la Generalitat no està motivada per cap element de millora en la prestació de serveis, més aviat sembla que, en les explicacions facilitades per la pròpia Administració, hi ha més una intenció política. Així, el propi Departament d'Economia de la Generalitat fixa com un objectiu d'aquest procés *"donar suport i dinamitzar el teixit empresarial d'aquest sector i dinamitzar les noves tecnologies a Catalunya"*. Cal apuntar també que l'experiència de les grans corporacions empresarials i els informes de les consultores independents recomanen mantenir la provisió d'aquestes serveis en mans de les pròpies corporacions per evitar les dependències externes.

Pel que fa a l'Institut Català de la Salut, fins avui l'àrea de les TIC havia estat coberta per personal de la nostra institució amb col·laboració amb diverses empreses del sector que es contractaven en aquells casos en què, tan per millorar el servei com per oferir unes millores econòmiques, fos adient. D'aquesta manera s'assegurava que les especials condicions de la prestació dels serveis, amb unes necessitats que tenen un horari molt ampli i una necessitat d'immediatesa que provoca l'activitat assistencial, requereixen d'una versatilitat que només pot facilitar personal que té un coneixement força gran tant d'aquesta àrea de coneixement com de les especials característiques de la nostra institució. Per això és important el manteniment d'aquest servei dins de l'estructura de l'Institut Català de la Salut i que segueixi cobert per personal d'aquesta institució.

El personal que gestionarà els serveis d'informàtica d'aquestes empreses no té el perfil professional del personal de l'Institut Català de la Salut, els quals han anat bastint al llarg de tots aquests anys els sistemes d'informació. En aquests hi ha una estreta relació professional tant de l'àrea tècnica com de l'assistencial. Això permet trobar solucions amb eficàcia i rapidesa als problemes tècnics que dia a dia es generen en l'activitat assistencial, cosa que ha quedat reflectida en les dades de l'enquesta de satisfacció que l'Institut Català de la Salut ha fet públic, on els serveis d'informàtica han estat especialment valorats pel conjunt de l'organització, amb uns índex de satisfacció que supera el 70 %, gràcies a l'esforç i la millora constant que aquests darrers anys ha permès posar en marxa una gran quantitat d'eines TIC que han facilitat les tasques de l'organització i del seu personal tant en l'àrea assistencial com en l'àrea administrativa.

Hi ha, per tant, una sensació generalitzada entre el personal de l'Institut Català de la Salut que es produirà una pèrdua important en la qualitat de la prestació dels serveis de l'àrea TIC, justament en un moment en què cada cop aquesta ha estat un element fonamental en la millora de serveis que la nostra institució presta als ciutadans. Una pèrdua en la qualitat d'aquest serveis suposaria una important reducció en la qualitat del servei i en l'atenció assistencial que es presta als nostres centres, atesa la importància que cada cop més aquestes tecnologies tenen en la nostra activitat diària.

Un altre element a destacar que qüestiona aquest procés és el que fa referència a que la prestació del servei per part d'empreses privades permetrà l'accés d'aquestes a un conjunt de dades especialment sensibles. Més enllà del fet que això s'ajusti a la normativa sobre protecció de dades, cal tenir en compte que el personal de l'Institut Català de la Salut té una formació i una trajectòria que assegura que l'accés i l'ús que es fa d'aquestes dades s'ajusten sempre a les necessitats pròpies de l'activitat assistencial.

No hi ha cap element que ens assegurï que amb la privatització d'aquest servei les empreses segueixin actuant de la mateixa manera que ho ha anat fent l'Institut Català de la Salut. El personal d'aquestes empreses no té el perfil professional tècnic i assistencial que té el de l'Institut Català de la Salut i que els permet valorar la importància de la informació sensible amb la que cada dia treballen. Com a treballadors públics, estan sotmesos a les normes d'incompatibilitats i d'ètica pública establertes en la normativa de funció pública. El personal d'aquestes empreses té un perfil professional diferent al de l'Institut Català de la Salut, amb una regulació laboral força diferent que qüestiona tant la continuïtat en l'activitat com amb el tractament de la informació confidencial.

Les empreses privades que es faran càrrec de l'àrea TIC també poden tenir interessos amb altres empreses privades que estan en l'àmbit de la salut o en altres sectors i que poden tenir interès en utilitzar l'accés a una informació especialment sensible. En altres ocasions s'ha posat en entredit la utilització que les empreses han fet de la informació dels serveis públics i fins i tot de la custòdia d'aquesta informació.

Finalment també volem apuntar que aquest procés s'ha fet sense donar la informació a què els treballadors i els seus representants hi tenen dret. Els nostres delegats de les Juntes de Personal dels diferents àmbits de representació no han rebut informació, tot i haver-la

sol·licitat en repetides ocasions, i els nostres representants en la Mesa Sectorial de Negociació de l'ICS tampoc no han estat informats de quin personal de la nostra institució presta serveis en l'àrea TIC, del personal que en resultaria afectat per aquest procés, de si l'empresa adjudicatària faria una oferta al personal que presta en l'actualitat serveis en aquests llocs per passar a treballar amb aquesta, ni de quina era la previsió del personal que l'empresa adjudicatària hi dedicaria en el nostre àmbit d'actuació. Tot això, a més de suposar una vulneració del que la llei estableix com a informació que s'ha de lliurar als representants dels treballadors, suposa un menyspreu als treballadors i incrementa les sospites sobre la important reducció en la qualitat de la prestació de serveis quan aquest passi a externalitzar-se.

Per tot el que s'ha exposat i per les especials conseqüències que aquest procés pot tenir sobre la qualitat del servei públic que la nostra institució presta als ciutadans, creiem que el Síndic de Greuges ha d'actuar per, en primer lloc, verificar si aquest procés respon als interessos dels ciutadans i a un objectiu de millora d'una àrea d'un servei públic, que ja s'estava prestant amb uns índex de qualitat força important, i si l'objectiu d'externalització aporta millores en aquest servei, o si, com la major part dels elements ens indiquen, simplement suposa l'entrada d'agents privats en la gestió d'un servei públic per a permetre així el benefici d'un sector empresarial en un context de reducció del mercat, que es produirà a costa de la qualitat del servei públic.

Atentament,

A handwritten signature in blue ink, consisting of several overlapping loops and a long horizontal stroke at the bottom.

Ramon Serna i Ros, delegat i representant legal

Barcelona, 15 de gener de 2014