



MINISTERIO  
DE ADMINISTRACIONES  
PÚBLICAS

*GABINETE DEL MINISTRO*

**INTERVENCIÓN DEL MINISTRO  
EN LA COMISIÓN DE ADMINISTRACIONES  
PÚBLICAS DEL SENADO**

**(2-MARZO-2006)**

Quiero comenzar mi intervención agradeciendo el cordial recibimiento que esta Comisión de Administraciones Públicas siempre me ha dispensado.

Esta comparecencia responde a una petición doble: por un lado, a una petición propia para exponer las líneas maestras de actuación del Ministerio de Administraciones Públicas en materia de Administración Electrónica y, por otro, a una petición del Grupo Popular para que explicase el contenido del plan Moderniza recientemente aprobado por el Consejo de Ministros.

Ciertamente, el solapamiento parcial del contenido de ambas comparecencias justifica plenamente su fusión, dado que el Plan Moderniza, aprobado en Consejo de Ministros del pasado 9 de diciembre, incluye, como uno de sus pilares, las actuaciones en materia de Administración Electrónica que está desarrollando y que desarrollará este gobierno en lo que resta de legislatura.

Intentaré que mi intervención responda las cuestiones e inquietudes que Sus Señorías puedan tener sobre estos temas.

En cualquier caso, después de mi intervención estaré encantado de responder a cuantas cuestiones tengan a bien plantear.

Señorías, en mi anterior comparecencia les transmití mi convencimiento de que las Administraciones Públicas son instrumentos esenciales para el desarrollo democrático y social de los pueblos, así como la mejor garantía para la igualdad de oportunidades y la justicia social.

De la misma forma, su buen funcionamiento es esencial para el desarrollo económico de los países y de sus ciudadanos y empresas.

Aunque el rendimiento económico no depende sólo de lo que haga la Administración, está claro que la forma en que la Administración Pública hace sus tareas influye, y mucho, en el rendimiento económico de las empresas, empezando por el tiempo que tanto éstas como los ciudadanos, en general, deben dedicar a sus relaciones con la Administración.

Por esta razón, el Gobierno considera que España como país debe prestar mayor atención y destinar recursos crecientes a todos los temas relacionados con la modernización administrativa, y especialmente al impulso de la administración

electrónica, que constituye uno de los pilares de nuestro programa de modernización, tal y como les vengo diciendo.

A este tema dedicaré la primera parte de mi intervención; después, expondré las líneas generales del Plan Moderniza, así como el resto de sus puntos más significativos.

### *La administración electrónica*

Señorías, el Gobierno considera que estamos en un momento decisivo para el desarrollo de la administración electrónica en España.

Entendemos que es un instrumento para mejorar el funcionamiento interno de nuestras administraciones, y que debe servir para incrementar su eficacia y su eficiencia.

Pensamos que se necesita no sólo más administración electrónica, sino también un modelo de administración electrónica diferente al que hemos venido aplicando hasta el momento actual.

En este proceso, la tecnología ha de ser concebida como un medio habilitador, y no como un fin en si misma.

Más allá del avance tecnológico, la administración electrónica permite nuevas formas de interacción con ciudadanos y empresas, facilita la participación democrática y mejora la imagen pública de las administraciones.

Contribuye, en definitiva, a conseguir más y mejores servicios, y permite transformar el gobierno en “un mejor gobierno”.

Ponerla en marcha de manera generalizada requiere el máximo nivel de compromiso político y administrativo, invertir en cambios organizativos y no sólo en tecnología, y crear una cultura de cooperación y de compartir recursos y soluciones.

No estamos, por tanto, ante una empresa de poca magnitud ni que presente una dificultad pequeña, aunque existen dos razones básicas para considerar, tal y como les vengo diciendo, que nos encontramos en el momento crucial para su desarrollo, razones que procuraré explicar seguidamente.

En primer lugar, tenemos la situación a la que ha llegado la implantación y el desarrollo de la administración electrónica en España.

Para conocer el grado de desarrollo de la administración electrónica en España, y compararlo con el de otros países,

podemos recurrir a informes como los estudios de la Comisión Europea, por ejemplo el informe Cap Gemini, los datos de Eurostat sobre el uso de los servicios o los de Naciones Unidas.

Y, aunque cada uno de estos estudios mide aspectos diferentes, sus conclusiones generales son las mismas: la administración pública española, en el campo de la administración electrónica, se encuentra ahora mismo en una posición intermedia entre los países europeos, y aunque los servicios ofertados y el uso que de ellos hacen ciudadanos y empresas aumenta en cantidad y calidad año tras año, nuestra posición relativa empeora con respecto a otros países europeos, lo que indica claramente que otros países avanzan con mayor rapidez que nosotros.

El diagnóstico nos indica dónde está el problema: en España, los servicios proporcionados en exclusiva por una administración y un departamento presentan un nivel de implantación mayor que aquellos que requieren la cooperación entre varias administraciones o departamentos, y el grado de desarrollo de los servicios orientados a empresas es significativamente mayor que el de los servicios orientados a ciudadanos.

El desarrollo de departamentos y administraciones, por lo tanto, es muy heterogéneo, dando lugar a un modelo de “islas de servicio”, con características muy diferentes tanto en el uso que realizan ciudadanos y empresas de los servicios ofertados como en la calidad y características de la oferta.

Los ejemplos más claros de esta situación los tenemos en la Agencia Tributaria y la Seguridad Social, que ocupan puestos realmente destacados, dentro del contexto europeo, en cuanto a modernización y a su adaptación a la incorporación de las nuevas tecnologías a la prestación de los servicios públicos, lo que produce la consiguiente elevación de la media, frente a otros sectores muy poco desarrollados.

Y lo que el diagnóstico de la situación actual nos indica es que el desarrollo a través de este modelo de “islas”, es decir, de un modelo de administración electrónica basado en dos grandes sectores que tiran mucho, mientras que el resto se ha quedado mucho más atrás, ha tocado techo, está tocando a su fin y es un modelo que tenemos que cambiar rápidamente si queremos que incluso los propios servicios que se prestan telemáticamente por parte de la Agencia Tributaria y de la Seguridad Social puedan seguir avanzando.

De hecho, las actuaciones desarrolladas hasta ahora en mi Departamento, y que en parte respondían a proyectos iniciados durante la etapa de Gobierno anterior, como algunos de los que se recogían en el Plan Conecta, no han supuesto la introducción de un nuevo modelo, sino más bien la continuación del que nos encontramos al llegar al Gobierno, y que no deseo criticar en absoluto, pues es preciso reconocer que nos han servido para avanzar bastante durante esa etapa que ahora llega a su fin.

También es necesario reconocer que esta situación de desarrollo heterogéneo no afecta sólo a los distintos departamentos o servicios de la Administración del Estado, sino también al conjunto de administraciones públicas, por lo que hay algunas que han logrado niveles de desarrollo superiores al de la propia administración central, sin que ésta haya conseguido el papel de liderazgo que le corresponde y al que, sin duda, aspiramos.

El otro elemento que nos obliga a cambiar la manera con la que hemos abordado hasta ahora, desde las administraciones públicas, esta cuestión, y que nos obliga a dar ese necesario impulso a los proyectos de administración electrónica es la introducción del DNI electrónico.

Creo que todavía no somos plenamente conscientes de las posibilidades y potencialidades que tiene el DNI electrónico, ni sobre todo de las exigencias que se van a plantear a la administración pública cuando los ciudadanos tengan en las manos un DNI electrónico y nos pregunten: “¿y esto, para qué sirve?”

“¿Qué gano yo, como ciudadano, con que el DNI sea electrónico en lugar de que no sea electrónico?”

“¿Qué ventajas, como ciudadano, me da a mí el que el DNI sea electrónico?”

Esto va a obligar a la administración a decirles a los ciudadanos qué ventajas van a obtener, lo cual significa: qué tipo de cosas van a poder hacer telemáticamente; por ejemplo, que van a poder evitar la presencia física en muchos trámites con las administraciones públicas, y que vamos a dar un paso importante hacia la idea de una administración sin colas, la idea de una administración abierta 24 horas, porque si los bancos abren 24 horas, ¿por qué no va a haber una administración 24 horas, si es posible hacerlo todo telemáticamente?

Por lo tanto, son estos dos elementos, uno del lado de la oferta y el otro del lado de la demanda, por decirlo en términos económicos, las limitaciones del modelo de crecimiento de la administración electrónica basado en “islotes” que tiran del resto, como ya se ha notado, más las nuevas demandas que nos van a venir de los ciudadanos a partir del DNI electrónico y de todas las posibilidades que éste nos ofrece, los que obligan a que demos una respuesta en términos de avance sustancial y definitivo de la administración electrónica en España.

Y, a la hora de abordar este nuevo impulso, hemos tomado algunas decisiones que, como toda decisión, pueden ser objeto de debate en sus características concretas, pero cuya necesidad se halla, como he dicho, plenamente justificada.

En primer lugar, hemos tomado la decisión de poner en marcha el proceso de elaboración de una Ley de la administración electrónica.

Creo que el hecho de que se trate de una Ley es importante, porque le confiere un carácter de mayor compromiso el que sea una Ley y no un simple Decreto.

Esta Ley va a reconocer el derecho de los ciudadanos a poder relacionarse con las administraciones telemáticamente, lo que significa que la posibilidad de esa relación telemática ya no será discrecional, con una administración sí y con otra no, o con unos procedimientos sí y con otros no, sino que pasará a ser un derecho de los ciudadanos, por lo que se incrementará el nivel de autoexigencia y el nivel de rapidez de la respuesta que desde las administraciones tendremos que dar.

Vamos también a dar respuesta a las cuestiones jurídicas que se han planteado en torno a qué datos se transmitirán y a su utilización, como por ejemplo el debate suscitado en torno a la información presente en el chip del DNI electrónico, aunque les puedo asegurar que en todo caso se respetará la normativa vigente sobre protección de datos de carácter personal, y que su utilización tendrá los mayores estándares de seguridad del mundo, tal y como, por otra parte, se nos ha reconocido en el contexto de la Unión Europea.

Por tanto, el primer compromiso de esta nueva etapa, la primera decisión: hacer una Ley que obligue a dar respuesta por parte de la administración electrónica y que reconozca ese derecho de los ciudadanos, pasando de ser algo discrecional, que en este momento se decide dar o no dar, para ser algo que puede ser exigido a las Administraciones Públicas.

Hasta ahora, lo que hay en cuanto a legislación, en cuanto a normativa sobre introducción o prestación de servicios telemáticos en la administración pública son “podrá”: “podrá haber un registro telemático”, “podrá haber notificaciones telemáticas”, “podrá haber un pago telemático”

Ese “podrá” significa que el servicio es potestativo, que “podrá” haberlo o no haberlo, lo cual en la práctica quiere decir que en unos sectores lo hay y en otros no lo hay.

Consideramos que es ahí donde se tiene que producir el cambio más relevante, para pasar del “podrá” al “deberá”: “deberá de haberlo”, “la administración deberá tener un registro telemático”, “deberá tener un sistema de notificación telemática”, “deberá tener un sistema de pago telemático”, y eso toda la administración, sin excepciones.

Este paso de lo potestativo al derecho es lo que va a consagrar la Ley de administración electrónica, y si se tiene que adaptar la administración para hacerlo realidad, pues vamos a adaptarla en el plazo más corto posible, un plazo razonable que esté bien fijado para que sea factible ese salto del “podrá”, que es el modelo con el que nos hemos encontrado, al “deberá”, que es el modelo que queremos y que vamos a poner en marcha.

En segundo lugar, y ante la cantidad de proyectos que, como les digo, me encontré al llegar al ministerio, después de tantos años, de tantos documentos, de tantos papeles, de tantos informes, comisiones, estudios y análisis sobre la administración electrónica, hemos llegado a la conclusión de que o focalizamos nuestros esfuerzos inmediatos en algunas cuestiones concretas o el impulso se acaba perdiendo, se acaba perdiendo en su utilidad para los ciudadanos y también se acaba perdiendo como compromisos internos por parte de la administración.

Por tanto, decidimos ver qué 7 compromisos concretos asumimos, en el campo de la administración electrónica, para ponerlos en marcha este mismo año.

No se trata de un discurso genérico, con grandes y complejos planes de actuación, sino de ver si, efectivamente, ponemos en marcha estos servicios concretos este mismo año y, a partir de ahí, con la credibilidad que obtendremos si lo hacemos, y seguro que lo vamos a hacer, entonces, con la credibilidad de haberlo hecho, plantear otros 7 objetivos para el año siguiente y lograr así que se vayan consolidando los avances en nuestra administración electrónica.

Y estos proyectos, en los que hemos centrado nuestros objetivos para este año, consisten básicamente, en primer lugar, en la supresión de los papeles que se piden a los ciudadanos, de donde se deriva una cantidad considerable de procedimientos.

Por ejemplo, uno de los papeles que vamos a suprimir, en un proceso gradual, es la petición del volante de empadronamiento, de los que se piden 10 millones al año, petición que se puede sustituir por una aplicación informática y un convenio con el INE, lo que en la mayoría de los casos, porque siempre puede haber alguna excepción, permitirá que el funcionario se conecte con el INE y compruebe que, efectivamente, quien dice que vive donde vive pues vive donde vive.

Lo mismo ocurrirá con las fotocopias del DNI, que en muchas ocasiones ni siquiera se solicitan pero que los ciudadanos aportan casi ritualmente, por si acaso se la piden.

Por poner un ejemplo muy significativo: el Ministerio de Administraciones Públicas realiza las pruebas de admisión de funcionarios, a partir de la Oferta pública de empleo, sobre todo de las plazas de auxiliares, de administrativos y de técnicos, lo que significa en torno a 6.000 plazas al año, a las que se presentan unas 20.000 personas.

Resulta que a todas estas personas se les pedía la fotocopia del DNI, y cuando pregunté el motivo, me dijeron que para evitar confusiones con los apellidos, aunque eso podía pasar en 1 caso de cada 1.000, y para evitarlo se le pedía fotocopia a los 20.000 que se presentaban.

En general, lo que vamos a hacer respecto a las fotocopias del DNI en la administración es lo siguiente: por una parte, para lo que no sea estrictamente necesario pedir las se le va a indicar al servicio correspondiente que deje de hacerlo o que recuerde a los usuarios que no se necesitan; para lo que sí resulten necesarias, vamos a sustituirlas también por una aplicación y un convenio con la Dirección General de la Policía, lo que permitirá al funcionario correspondiente comprobar los datos básicos de identificación del usuario, con todas las garantías de confidencialidad y restringiendo el acceso según el tipo de servicio de que se trate.

Esto nos va a ayudar a evitarles bastantes trámites a los ciudadanos, además de un ahorro considerable de recursos en general, pues estamos hablando de millones de fotocopias al año.

Lo mismo ocurrirá con las certificaciones de la Agencia Tributaria, la Seguridad Social y el Catastro, que pretendemos que se hagan obligatoriamente por vía electrónica para toda la Administración General del Estado.

Después, tenemos todo lo relacionado con la comunicación telemática segura, como son la notificación telemática, el registro telemático único, la notificación de cambio de domicilio y el pago telemático, operaciones que hoy son técnicamente posibles y con la mayor seguridad, como lo demuestra el que el 80% de los ciudadanos podamos hacer la declaración de la renta por Internet.

Y, si algo que se supone que es complejo y que requiere unos niveles de seguridad elevados, como es la renta, lo podemos hacer por Internet, tenemos que poder hacer otras muchas cosas por Internet en nuestra relación con las administraciones.

En este sentido, creo que se debe agradecer a la Agencia Tributaria, que se ha significado por su liderazgo tecnológico, el que lo esté poniendo a disposición del conjunto de la administración, para que, por ejemplo, se puedan cobrar telemáticamente algunas tasas, aunque nuestra intención es, como en todo, pasar del “poder” al “deber” en este campo, y así que todas las tasas se puedan pagar telemáticamente.

La Agencia Tributaria ha puesto su acreditada pasarela de pago, que es el nombre técnico del sistema de cobro electrónico, a disposición del resto de la administración, para que se pueda pagar cualquier tasa a través de Internet, lo que es preciso reconocer y, repito, agradecer debidamente.

Todos estos casos concretos son compromisos a cumplir dentro de este año, y que estamos sustanciando a partir de decretos, porque estimamos que ese salto del “podrán” al “deberán” requiere en todos los casos una regulación y una normativa.

También significa que para 2007 tendremos que ser capaces de plantear otros 7, que nos sirvan para avanzar en el impulso que estamos dando a nuestra administración electrónica.

La tercera decisión que hemos tomado está relacionada con una de las principales ventajas que nos ofrecen las tecnologías de la información, como es la posibilidad de conexión y de intercambio de información entre los distintos centros administrativos.

Por ello, consideramos conveniente darle un impulso decisivo a los mecanismos de conexión interdepartamental y de cooperación interadministrativa, porque el ciudadano al que todos ofrecemos nuestros servicios es el mismo, y todos nuestros sistemas deben estar organizados para atenderle de la mejor manera posible.

El desarrollo de la administración electrónica en España, por ello, debe tener un enfoque conjunto para que sea realmente eficaz.

Respecto a la Administración General del Estado, es necesario avanzar en lo que hemos denominado “crear administración”, porque es cierto que, como se ha dicho en alguna ocasión, tenemos “mucho ministerio pero poca administración”.

Y la colaboración de todos los ministerios en este impulso a la administración electrónica, que lidera el Ministerio de Administraciones Públicas en coordinación con el de Industria, que es el departamento responsable de la Sociedad de la Información, va a ser una vía muy efectiva para ese objetivo de “crear administración”.

En cuanto a las relaciones interadministrativas, la extensión de la administración electrónica es también un contexto formidable para poner en práctica el impulso a la cooperación territorial que propugna este Gobierno.

Debemos, por tanto, desarrollar estrategias y planes de actuación compartidos que faciliten la prestación de servicios interadministrativos complejos, así como rediseñar los servicios para eliminar los trámites y peticiones de información innecesarias o desarrollar interfaces de usuario comunes entre los servicios prestados por diferentes administraciones.

Aunque existen ya experiencias particulares de cooperación interadministrativa, todavía hay un campo amplio para incrementar sustancialmente la cultura de la participación, del compartir los recursos y de la cooperación.

Para impulsar esta cultura cooperativa, desde el Ministerio de Administraciones Públicas hemos puesto en marcha algunas iniciativas que considero importantes.

En primer lugar, la denominada como “Red 060”.

¿En qué consiste esta Red?

Estará formada, en primer lugar, por un conjunto de oficinas, donde los ciudadanos podrán realizar trámites que afecten a varias administraciones, esto es, a todas aquellas que se adhieran a la red.

Por otra parte, contará con un sitio web en Internet desde el que también se podrán realizar dichos trámites.

Y, por último, existirá un número de teléfono desde el que se podrá acceder a todos los servicios de la Administración General del Estado y de las otras administraciones que decidan adherirse.

Todo esto supondrá un cambio cualitativo muy importante respecto a la prestación de servicios administrativos a los ciudadanos.

Por un lado, porque la próxima extensión del DNI electrónico permitirá avanzar en la complejidad de los servicios ofrecidos de manera muy rápida.

Por otro, porque, una vez que estén contruidos los nuevos servicios, permitirá que cualquier administración los incorpore con mucha facilidad a su oferta de servicios.

Y, por último, porque la aproximación que vamos a realizar implicará a los propios usuarios de manera activa en el diseño de los servicios y trámites incorporados.

Se ha firmado ya un acuerdo para el desarrollo de esta red con la Junta de Andalucía y con el Ayuntamiento de Sevilla, y han mostrado su interés por participar muchas otras Comunidades Autónomas y Entes Locales.

El segundo mecanismo que hemos desarrollado para facilitar la cooperación en administración electrónica se llama SARA, que son las siglas del “Sistema de Aplicaciones y Redes para las Administraciones”.

Para prestar todos los servicios de la Red 060 y garantizar su rápida extensión, es necesario disponer de una red interadministrativa moderna y segura, con la capacidad suficiente para integrar los servicios de todos aquellos que deseen ponerlos en común.

Éste es el objetivo de la red SARA, que actúa como el cerebro y los nervios de todo el sistema.

Su desarrollo se inició tomando como punto de partida la red que interconecta a los Ministerios entre sí, a éstos con los servicios periféricos del Estado y a todos ellos con la red administrativa europea, así como los recursos informáticos comunes gestionados por el Ministerio de Administraciones Públicas.

Esta iniciativa ha tenido una muy buena acogida entre las Comunidades Autónomas, muchas de las cuales han mostrado ya su interés en participar en la misma, como las Comunidades de Andalucía, Asturias, Cataluña, País Vasco, Madrid y Extremadura.

La tercera iniciativa que hemos tomado para facilitar la cooperación interadministrativa está centrada en el ámbito local, pues es conocido que, por regla general, las entidades de menor tamaño, normalmente Ayuntamientos, y entre éstos los más pequeños, son los que presentan un nivel de desarrollo menor a la hora de proporcionar servicios electrónicos.

Las administraciones locales, además, son las administraciones más próximas a los ciudadanos y las que más presión soportan para prestar los servicios que éstos reclaman, por lo que se requieren medidas especiales para ayudarles a mejorar su capacidad de atender las demandas ciudadanas.

En esa línea, el pasado mes de enero el MAP realizó una convocatoria pública para cofinanciar proyectos relacionados con la modernización administrativa en las entidades locales, cuyo plazo de presentación de propuestas estará abierto hasta el próximo día 31.

Confiamos en que la acción conjunta de este programa con el de la red 060 y el de SARA impulse de manera decisiva la prestación de servicios telemáticos por parte de las entidades locales.

La cuarta decisión que hemos tomado respecto a la administración electrónica, y con ello acabo esta parte de mi intervención, consiste en la creación de un Consejo Asesor, con la finalidad no sólo de aportar ideas sino también de establecer criterios de exigencia en la generalización de la administración electrónica.

El espíritu que inspira su creación es el de hacer partícipes a ciudadanos y empresas en el diseño y evaluación de las actuaciones de la Administración General del Estado en esta materia, por lo que formarán parte de este Consejo relevantes personalidades públicas y expertos en la materia.

En definitiva, respecto al impulso a la administración electrónica, si de aquí a un año hemos sido capaces de cumplir nuestro compromiso de pasar del “poder” al “deber”, enviando al Parlamento la Ley, alcanzando los objetivos concretos que nos hemos fijado, desarrollando la cooperación y haciéndolo público y visible todo a través del Consejo Asesor, considero que habremos realizado una aportación no despreciable al avance y la modernización de la administración en España.

## *¿Qué entendemos por modernización administrativa?*

Señorías, la administración electrónica es, como les digo, uno de los campos esenciales de nuestro esfuerzo modernizador, pero no es el único.

De hecho, se encuentra enmarcado dentro de un plan de acción mucho más extenso, que hemos llamado “Plan Moderniza” y que va a centrar la segunda parte de mi exposición.

Aunque en muchas ocasiones se confunde “modernización administrativa” con informatización, considero que es mucho más que eso.

Incluye, sin lugar a dudas, la informatización de los procesos y la introducción masiva de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en la administración, pero su objetivo fundamental no es “informatizar”, sino “transformar” el gobierno.

Porque, en definitiva, no hablamos sólo de tecnologías, sino de personas.

Las Tecnologías de la Información nos permiten cambiar la forma en que prestamos nuestros servicios, acercarnos más a lo que los ciudadanos y empresas nos piden.

Las tecnologías son esenciales, y sin ellas no podríamos transformar la administración, pero se trata de mucho más que de tecnologías.

A través del Plan Moderniza hemos desarrollado distintos programas, que se refuerzan mutuamente y que abordan la totalidad de aspectos imprescindibles para garantizar el éxito de la iniciativa.

Ya hemos tratado los relacionados con la administración electrónica y con la cooperación interadministrativa.

A continuación, les hablaré de otros puntos no menos relevantes para la modernización de nuestra administración, como son los relacionados con el empleo público, la mejora de la administración periférica y la calidad de los servicios.

Aunque, previamente, quizás sea mejor que les ofrezca un panorama general del contenido concreto del Plan y de las líneas principales de su orientación.

## *El contenido del Plan Moderniza*

**Moderniza** es un plan que se asienta sobre tres pilares claramente diferenciados pero interrelacionados entre sí y que se refuerzan mutuamente.

Contiene, como saben, una apuesta decidida por la Administración Electrónica, a la que ya no considera un fin en sí mismo, sino un medio para que las Administraciones Públicas estén más al servicio de los ciudadanos.

También contiene compromisos directos con los empleados públicos, a través del Estatuto del Empleado Público, compromisos con la estructura de la organización encargada de la prestación de los servicios, mediante la reforma de la administración periférica, y compromisos con el control sobre su calidad, a través del observatorio de calidad.

**Moderniza** parte de la idea de que ciudadanos y empresas deben ser el centro de atención de las Administraciones y no al revés.

De que las Administraciones están para servir a los ciudadanos y no los ciudadanos a las Administraciones.

Sé que esto se ha dicho anteriormente en muchas ocasiones, y creo que casi todos los gobiernos, sean del color político que sean, lo intentan hacer realidad.

Y también sé que, aunque hemos avanzado en esta línea, la asignatura todavía está pendiente o, al menos, que podemos mejorar sustancialmente la nota obtenida.

Conseguirlo exige un cambio de enfoque, un cambio de modelo.

Tenemos que centrar el foco en los aspectos más cooperativos de esta empresa: cooperación entre Departamentos, cooperación entre Administraciones y, fundamentalmente, cooperación con ciudadanos y empresas.

Y aunque los aspectos tecnológicos son, como hemos visto, muy importantes, y vamos a dedicar a ellos más recursos y más esfuerzos que los que se han dedicado en cualquier momento anterior, es preciso tener presente que “modernizar” no consiste exclusivamente en “introducir tecnologías”.

Quiero decir que necesitaremos también mucho empuje político, mucha cooperación interinstitucional, mucha voluntad de servicio a los ciudadanos, mucha complicidad con los empleados públicos, mucha “ambición de transformación”.

Y, si queremos ir más allá de la pura retórica, debemos ser consecuentes con las exigencias operativas de este cambio de enfoque, como están haciendo algunos gobiernos europeos y occidentales.

Tenemos también que crear procedimientos para garantizar que ciudadanos y empresas participen tanto en la definición de los servicios como en la evaluación de los mismos.

Porque tienen derecho a que las administraciones se coordinen entre ellas para prestar los servicios y descargar de las complejidades asociadas con los temas competenciales, en la medida de lo posible, a los ciudadanos.

Tienen derecho a que integremos nuestros servicios para que la Administración más próxima sea la que proporcione los servicios demandados.

Tienen derecho a un marco estable y homogéneo de relaciones con las Administraciones.

Y tienen derecho, en fin, a ejercer su condición de ciudadanos en todas las administraciones y en todos los servicios.

**Moderniza** es un primer paso para garantizar estos derechos.

Este Plan desarrolla un conjunto de 16 medidas para la mejora de la Administración General del Estado, destinadas a mejorar tres ámbitos principales de la actuación pública: en primer lugar, las relaciones con los ciudadanos, a través sobre todo de la administración electrónica; en segundo lugar, la organización, impulsando la calidad y la participación; y, en tercer lugar, la propia función pública, punto al que me referiré a continuación.

### *Medidas de mejora de la Función Pública*

Señorías, no se puede concebir una nueva Administración sin tener en cuenta su principal activo, es decir: sus empleados.

Pensamos que es imprescindible partir de la consideración de que el factor humano es clave en el funcionamiento de las Organizaciones Públicas, y por ello hemos recogido dentro de este Plan el compromiso de elaborar un Proyecto de Estatuto Básico del Empleado Público.

El Acuerdo de Consejo de Ministros por el que se aprueba Moderniza recoge la autorización al MAP para que consulte y negocie con las Organizaciones Sindicales, las Comunidades Autónomas y la Federación Española de Municipios y Provincias, así como con los Grupos Parlamentarios, el texto del Estatuto Básico del Empleado Público, a efectos de presentar un Anteproyecto al Gobierno antes de agosto de 2006.

En estos momentos se está procediendo a la consulta y debate de un borrador de proyecto de Ley con las Comunidades Autónomas, la FEMP y las Organizaciones Sindicales más representativas.

El texto pretende reflejar, por una parte, el acercamiento producido entre el régimen jurídico del personal funcionario y del personal laboral de las administraciones públicas; y, por otra, la pluralidad de administraciones públicas territoriales existente.

Hemos concebido un texto aplicable a todo tipo de empleado público y, en general, también a la totalidad de administraciones públicas.

Pretendemos que el texto final esté consensuado con los distintos agentes sociales y con los partidos políticos, y que suponga una apuesta general por una nueva cultura de gestión por resultados y por la motivación del gestor para la consecución de objetivos.

### *Medidas de mejora de la organización*

Otro de los puntos incluido en el Plan Moderniza es la reforma de la administración periférica.

En dicho punto, el Gobierno realiza el mandato a este Ministerio para presentar, antes de finales de 2006, un Plan de Reforma de la administración periférica, con medidas que incluyan la reordenación e integración de servicios, la modernización tecnológica y la adopción de medidas concretas de mejora de la calidad y eficacia en el servicio a los ciudadanos.

Ya hemos dado los primeros pasos en esa dirección.

Conscientes de la necesidad de dar un servicio de calidad a la ciudadanía, venimos analizando, desde el comienzo de la legislatura, la situación y el funcionamiento de los servicios que prestan las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno.

Fruto de este análisis son los diversos informes de evaluación de las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno que, sobre el periodo 2003 – 2005, hemos elaborado.

Pero no sólo queríamos conocer el funcionamiento de los servicios adscritos al Ministerio de Administraciones Públicas, sino que creímos conveniente conocer también el funcionamiento de la Administración General del Estado en todo el territorio.

En 2005, a través de la Comisión Coordinadora de Inspecciones de Servicios Departamentales, recabamos la colaboración de todos los Ministerios para desarrollar un trabajo de campo que permitiera efectuar, con una metodología común, un diagnóstico sobre la situación del conjunto de la Administración Periférica del Estado.

La elaboración de ambos informes nos ha permitido avanzar en la formulación de las futuras líneas de reforma de la misma.

En este sentido, y respecto a la reordenación e integración de los servicios, nuestro modelo de Administración Periférica debe adecuarse, primero, a la realidad del estado autonómico y, en segundo lugar, al desarrollo de la Ley de Agencias.

Los servicios que no resulten afectados por estos procesos serán objeto de análisis separados para comprobar si deben o no ser integrados en las Delegaciones del Gobierno.

En cualquier caso, el objetivo final es que el servicio que la Administración General presta en todos los territorios sea un servicio de calidad y con un nivel de modernización homogéneo, y ello con independencia de que el servicio se preste desde una Agencia, un Organismo Público o una Delegación del Gobierno.

Otro elemento que hemos considerado esencial incluir en el Plan Moderniza es la obtención de retroalimentación mediante el establecimiento de sistemas permanentes que sirvan para conocer, de forma objetiva, la opinión de los ciudadanos con relación a los servicios que les prestamos.

Aunque tenemos previsto crear la Agencia de Evaluación de Políticas Públicas y Calidad, hemos considerado conveniente incluir en este Plan el Observatorio de la Calidad de los Servicios Públicos, que fue creado mediante el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.

Y si ya estaba creado el Observatorio por este Real Decreto, ¿por qué hemos querido incluirlo en el Plan Moderniza?

Pues precisamente para buscar una sinergia entre todas las medidas que se proponen, porque es una buena manera de reforzar la conciencia de sus responsables de que forman parte de un mismo proyecto y de que las decisiones deben tomarse teniendo principalmente en cuenta la opinión de aquellos a los que van destinadas las actuaciones.

En este contexto, el Observatorio se concibe como un instrumento que permitirá analizar periódicamente la calidad de los servicios públicos desde la óptica de la percepción ciudadana, proponiendo iniciativas generales de mejora y facilitando a los ciudadanos información global sobre la calidad en la prestación de los servicios.

El producto en el que se materializará la actuación del Observatorio será un Informe de evaluación global del conjunto de los servicios públicos analizados, que se elaborará, presentará y difundirá anualmente.

En estos momentos, estamos identificando y seleccionando los servicios que serán objeto de análisis y seguimiento específico, y a los representantes de los agentes socioeconómicos que serán incorporados al Observatorio.

### **Reconocimiento del trabajo del Senado, petición de ayuda y ofrecimiento de colaboración**

Señorías, no quiero terminar mi intervención sin recordar el excelente trabajo que realizó esta Cámara con ocasión de la elaboración del Plan Avanz@.

En aquella ocasión, la aprobación por unanimidad de un conjunto de recomendaciones constituyó un gran impulso para la elaboración de este Plan, que forma parte de la estrategia modernizadora del Gobierno para todos los ámbitos de la sociedad española, incluyendo, naturalmente, la administración electrónica.

Ahora que estamos ya plenamente inmersos en un proceso de “modernización administrativa” que confiamos que sirva para transformar de forma muy positiva el funcionamiento del gobierno en España, quiero decirles que esperamos contar con su apoyo también en esta tarea específica.

Porque, dada la magnitud de la empresa, no tenemos dudas de que conseguirlo requerirá del esfuerzo de todos, ni de que el éxito será también de todos.

Muchas gracias por su atención.