

**Jaime Bouzada**

Ocupación: Director xeral de Avaliación e Reforma Administrativa

Postura: Destaca que la modernización de la Administración hace necesaria la concienciación de los funcionarios, así como la divulgación del uso de la tecnología entre los ciudadanos. Resalta que debe cuantificarse el ahorro que se generará con estos sistemas

**Pilar Otero**

Ocupación: Vicepresidenta del Colegio Oficial de Gestores Administrativos de Galicia

Postura: Apoya el empleo de las nuevas tecnologías pero alerta de que aún será necesaria la colaboración de los profesionales de la gestión, ante la complejidad de muchos procedimientos administrativos y de la legislación

**Mar Pereira**

Ocupación: Directora de la Agencia de Modernización Tecnológica de Galicia

Postura: Asegura que la Administración es la primera interesada en la renovación tecnológica porque mejora su funcionamiento y porque es una exigencia creciente de los ciudadanos, en especial de las pequeñas empresas y de los jóvenes

Los debates de La Opinión

” La modernización administrativa en la comunidad gallega

La tecnología impulsa la eficacia de la Administración y la acerca al ciudadano

El Gobierno gallego desarrolla un plan para introducir la telemática en todos los procesos administrativos y reducir los costes económicos y temporales que implican

José Manuel Gutiérrez

A CORUÑA

La necesidad de reducir los costes que tienen los procesos administrativos para los ciudadanos y las facilidades que proporciona en la actualidad la tecnología impulsa la introducción continua de los medios telemáticos en la Administración. Representantes de la Xunta y de los profesionales de la gestión administrativa exponen en esta charla sus puntos de vista acerca de esta cuestión.

M. Pereira: Galicia está a la cabeza en el uso de la administración electrónica, ya que somos la tercera comunidad autónoma en su utilización, lo que es un reflejo de que cuando se ponen servicios de internet al servicio de la ciudadanía y las empresas, su uso es intensivo. Si los ciudadanos ven servicios que les ahorran desplazamientos, presentación de documentos que ya obran en poder de las administraciones y reducen los tiempos de tramitación, obviamente son utilizados, pero en cualquier caso nos queda un largo trecho por recorrer y estamos con varias líneas de actuación en marcha en este campo.

J. Bouzada: Se ha dado un salto muy importante en la Xunta en la implantación de la administración electrónica. El proceso se inició en los años noventa y con tímidos avances, pero la telematización de los servicios ciudadanos es cada vez más intensa y el hito fundamental fue la puesta en marcha el pasado mes de septiembre de la sede electrónica, que permite iniciar casi todos los procedimientos y servicios desde el domicilio del ciudadano o las oficinas de las empresas. Además, se está dotando a los empleados públicos de una nueva tarjeta de identificación, que es el eje fundamental sobre el que pivota toda la actuación de la Administración, ya que permite la firma electrónica y la interacción con los ciudadanos.

P. Otero: Los gestores administrativos celebramos siempre todas



Pereira, Otero y Bouzada, en la redacción de LA OPINIÓN antes de comenzar el debate. / VÍCTOR ECHAVE

” **Bouzada:**
La creación en septiembre de la sede electrónica fue un hito fundamental

Otero:

Hay que advertir que las nuevas tecnologías no están al alcance de todos

Pereira:

Somos la tercera comunidad en uso de la administración electrónica

las modernizaciones, ya que nosotros nos hemos situado en la línea de salida al haber constituido hace muchos años nuestros servicios informáticos integrales, que funcionan como una sociedad independiente para prestar servicios a los miembros del colegio profesional. Mantenemos además muchos contactos con la Xunta porque como tenemos la visión de lo que necesita el ciudadano, queremos participar en los desarrollos tecnológicos desde el momento en que se conciben para que se nos escuche. El ciudadano sigue pensando que la tramitación administrativa es lenta porque subyace una concepción de la Administración, que debe orientarse hacia la máxima neutralidad política, la máxima profesionalización y una gestión de los recursos austera y eficaz, que es lo que creo

que se está intentando conseguir, aunque hay que advertir que las nuevas tecnologías no están al alcance de todos los ciudadanos, por lo que ahí tenemos nosotros un campo de actuación muy grande.

M. Pereira: Se lleva hablando mucho tiempo de la administración electrónica y de que no solo es un proceso de introducción de la tecnología, sino de transformación del servicio público que lleva tiempo y que requiere un acompañamiento al empleado público. Es verdad que el ciudadano pide que se hagan más cosas, y eso no es malo, porque ven el gran beneficio que eso les supone. Hay una demanda real, porque se percibe como una mayor accesibilidad de la Administración, cuya imagen también cambia, lo que es muy importante, y más en este momento en que se está haciendo hin-

capí en el uso eficiente de los recursos públicos, puesto que se mantiene una ventanilla abierta las 24 horas del día y se evita pedir documentación que ya obra en poder de otros departamentos. Se pide más y en esa línea es en la que estamos, porque el ciudadano lo quiere y la Administración lo necesita. La labor de los gestores administrativos es esencial en este campo como facilitadores de la tramitación, por lo que la existencia de un canal telemático les facilita su trabajo y, a medida que vaya avanzando la administración electrónica, su papel será de asesoramiento y de acercamiento de la tecnología al ciudadano.

P. Otero: El ciudadano tiene que distinguir entre lo que es un trámi-

(Pasa a la página siguiente)

Los debates de La Opinión

” La modernización administrativa
en la comunidad gallega

(Viene de la página anterior)

te sencillo y determinadas relaciones con la Administración que no lo son tantos. Si nosotros disponemos de una herramienta que nos permite dedicar menos tiempo a los trámites sencillos, podemos desarrollar mejor nuestra labor y aquilatar nuestros costes.

J. Bouzada: Debemos incidir en la concienciación de los empleados públicos en el giro que supone pasar de la administración burocrática basada en el papel a la basada en los nuevos sistemas de información. De cara al ciudadano, quizá nos falte hacer alguna campaña más de divulgación para que sobre todo el segmento de población de mayor edad conozca todas las ventajas tecnológicas que se le ofrecen y que le evitan acudir a las oficinas presenciales del registro, con el ahorro de tiempo y desplazamientos que eso supone, así como de presentar los más de 2.000 documentos que ya se pueden enviar por vía tecnológica.

M. Pereira: La receptividad de los trabajadores públicos hacia este cambio es absolutamente positiva, ya que cualquiera de ellos lo que quiere son las mejores herramientas para desarrollar su labor. Lo que piden es el acompañamiento y la formación en ese proceso de cambio, por lo que se desarrolla un plan de formación en el uso y en los nuevos conceptos de la administración electrónica, como la firma digital de los funcionarios.

P. Otero: El sistema tecnológico de la Tesorería de la Seguridad Social tiene un sistema de acreditaciones, mientras que la Agencia Tributaria tiene su propio sistema y acreditaciones. No sé si esto será oportuno en este momento, pero ¿por qué no hay una integración de todos los sistemas de las administraciones españolas con vistas a la transparencia y la eficacia?

M. Pereira: Es absolutamente oportuno y necesario. Pero los avances en materia de interconexión e interoperatividad requieren de grandes consensos y en eso estamos trabajando. Aparte de la sede electrónica, que permite la presentación de más de 400 documentos por vía telemática y que al final de la legislación conseguirá que se aplique a todos los procedimientos administrativos, hay otro elemento que incide en la simplificación y el ahorro de costes que es la interoperabilidad, por lo que se está construyendo el nodo de interoperabilidad autonómico, con datos de la administración estatal, de las locales y de la autonómica, y al que podrá acceder cualquier persona autorizada para obtener la información necesaria, de acuerdo con su desempeño profesional. Ese nodo se puso en marcha ya el año pasado con documentación básica para evitar pedir el DNI o el certificado de empadronamiento y de momento funciona a nivel interno, pero con la vocación de que dé servicio a la comunidad autó-

Un proyecto permitirá a la Xunta y otras administraciones compartir datos



Bouzada escucha una de las intervenciones de Pereira en la conversación. / VÍCTOR ECHAVE

ma, aunque con criterios de restricción de acceso vinculados a su ejercicio profesional.

J. Bouzada: Lo que dice Mar es fundamental, porque aparte de la sede electrónica, que permite enviar los documentos desde el domicilio o la sede de la empresa, el otro factor básico es la interoperabilidad. Los documentos que normalmente se solicitan a los ciudadanos son generados por diferentes administraciones y el esfuerzo que estamos desarrollando en este campo es rellenar el nodo de interoperabilidad a través de convenios específicos con administraciones y corporaciones, lo que técnicamente no es fácil. También estamos trabajando para crear una gran base de datos que evite pedir al ciudadano un documento que haya generado cualquier consellería de la Xunta. Con esto se reducirán las cargas administrativas a los ciudadanos, que deben cuantificarse por obligación de la Unión Europea y cuyo resultado en Galicia se presentará al Consello de la Xunta.

P. Otero: El ciudadano debe entender que internet no es una máquina que resuelve todo, sino una herramienta y, además, toda la población no tiene acceso a esta tecnología ni los conocimientos para poder resolver su problema por mucho que se le dé la tecnología. Esto se aprecia con la declaración de la renta, con la que se da por supuesto que la Administración no se equivoca nunca, cuando eso no sucede. Y además la legislación aumenta y cambia continuamente y se hace ininteligible para el ciudadano,

por lo que pido que se siga contando con nosotros al implementar estas tecnologías, porque tenemos mucho que aportar y al ciudadano no se le puede concienciar de que solo hay que darle a un botón.

J. Bouzada: En la Administración se generan normas, pero el problema es que están hechas por los funcionarios y el ciudadano debe interpretarlas, cuando ese lenguaje no siempre es fácil. Todas las nuevas normas de la Xunta pasan por mi dirección xeral y por la Axencia de Modernización y no se publica nunca la regulación de un procedimiento o servicio sin nuestro visto bueno. Eso es una batalla con los gestores de línea de las consellerías, con el fin de que los ciudadanos no tengan que consultar mucha normativa, como sucede con las convocatorias de las subvenciones, en las que exigimos que todos los años se publiquen las bases actualizadas.

P. Otero: La demanda de modernización de los procedimientos se realiza en prácticamente todos los sectores y la juventud es la que más lo exige porque está muy familiarizada con la tecnología. Hay trámites sencillos que los ciudadanos resuelven sin problemas, pero hay otros como las subvenciones que son mucho más complejos porque la documentación que hay que aportar en la mayoría de los casos está fuera del alcance de los ciudadanos. Echo mucho de menos que la Administración aprovechase los medios de comunicación para formar a los ciudadanos en cuestiones como esta, porque por ejemplo la mayoría de la población desconoce que está en vigor el Derecho Civil Gallego desde hace muchos años y que esto modifica el régimen de herencias.

M. Pereira: La Xunta hace un uso intensivo de todas las herramientas existentes para la divulgación tanto de la tecnología como de los contenidos, ya que estamos presentes en todas las redes sociales y apostamos porque sea este el medio para dar servicio a la ciudadanía. Solo la web de la Xunta tiene una media de un millón de visitas al mes. Los jóvenes y las empresas son los colectivos que más demandan la renovación tecnológica, por lo que tendremos una ventanilla específica para las pequeñas empresas, mientras que los jóvenes no entienden las formas tradicionales de la Administración, por lo que apostamos por la presencia en las redes sociales. También estamos haciendo un esfuerzo en la apertura de datos para ponerlos al servicio de la sociedad y que pueda ser usada por empresas de aplicaciones para dispositivos móviles.

Las conclusiones

J. Bouzada:

“Estamos trabajando para crear una gran base de datos que evite pedir al ciudadano un documento que haya generado cualquier Consellería”



P. Otero:

“Los gestores administrativos tenemos mucho que aportar y al ciudadano no se le puede concienciar de que solo hay que darle a un botón”



M. Pereira:

“Se pide más modernización tecnológica y en esa línea es en la que estamos, porque el ciudadano lo quiere y la Administración lo necesita”

