

## Xornadas sobre modernización e reforma administrativa nas comunidades autónomas

EGAP, Santiago de Compostela, 27 e 28 de febreiro de 1997.

Bolseiro da EGAP | Alfonso Jurado Moreda

**N**as instalacións da Escola Galega de Administración Pública tiveron lugar, os días 27 e 28 de febreiro de 1997, unhas interesantes xornadas sobre a modernización e a reforma administrativa, nas cales se propiciou o intercambio de información e de experiencias entre as distintas comunidades autónomas participantes.

XOVES, 27 DE FEBREIRO

*Inaugurou as xornadas o Excmo. Sr. D. Manuel Fraga Iribarne, presidente da Xunta de Galicia.*

Na opinión do presidente da Xunta de Galicia a modernización da Administración pública pasa, nestes momentos, por un novo modelo que se encamiña cara ó servizo para a sociedade, apostando pola calidade e pola extensión dos servizos, polo cumprimento de obxectivos, atención e información ó cidadán, así como pola implantación de novas tecnoloxías e avaliación da xestión.

Salientou que a Administración única é unha manifestación clara da racionalización administrativa, da adecuación de estruturas así como da contención do gasto público e, que a reforma administrativa que trae consigo, se enmarca na dirección de axuste das estruturas administrativas ó modelo constitucional de Estado composto, de eliminación de duplicidades, dun esmerado servizo ós seus cidadáns, e de redución do gasto público.

*Intervención do representante da Comunidade Autónoma da Rioxa: D. Manuel Arenilla Sáez. Conselleiro de Desenvolvemento Autonómico, Administración Pública e Medio Ambiente.*

Comezou a súa exposición recordando que a Comunidade da Rioxa iniciou o proceso de modernización dun xeito sistemático en xullo de 1995 e dunha forma efectiva a partir da fin do 95, principios do 96; tamén lembrou que o modelo polo que se optou é o de consultoría externa, o cal achega a metodoloxía e, vinculado a esta, un equipo composto por 40 funcionarios que traballan cos consultores, e que están a realiza-lo proceso de modernización administrativa nesta Comunidade Autónoma.

Para o representante da Comunidade da Rioxa os soportes ou alicerces básicos da modernización fundaméntanse principalmente en que:

- a) Reforma-la Administración é reforma-la sociedade;
- b) Cómpre un liderado político permanente;
- c) É unha política incluída na actividade ordinaria da Administración pública;
- d) Se intenta que calquera proceso modernizador afecte ós diversos niveis de Administración pública;

Detallou o plan de actuación, que será de 4 anos e deberá realizarse de maneira progresiva cun enfoque que permita obter os resultados parciais e comproba-lo grao de avance das melloras obtidas, del pódese resalta-lo seguinte:

- Redeseño de procedementos; tomáronse 4 proxectos piloto:
  - Rexistro de contratistas: Axiliza a tramitación dos expedientes a través da normalización da documentación, establece un maior control das empresas licitadoras e outorga un maior nivel de información.
  - Licencias e autorizacións: outorga autorizacións administrativas para a apertura e o funcionamento de actividades, establecementos, materiais e instrumentos en materia de xogo.

- Nóminas e xestión de persoal: integración do sistema de xestión de nóminas e de persoal para simplificar e axiliá-lo seu funcionamento.
- Subvencións: mellora da eficiencia das estruturas agrarias a través dun programa de axudas.
- Redeseño tecnolóxico:
  - Rede corporativa de voz e datos: deseño dun sistema de alta comunicación e incremento dos niveis de transmisión.
  - Arquitectura de sistemas: cambio cara a tecnoloxías cliente /usuario e sistemas abertos.
  - Proxectos de conexión interadministrativa e ventá única: proxectos piloto nos concellos de Haro, Alfaro e Calahorra.

*Intervención do representante da Comunidade de Aragón:  
D. Manuel Giménez Abad. Conselleiro de Presidencia e Relacións Institucionais.*

Comezou a súa intervención explicando que o Plan de renovación e modernización da Administración da Comunidade de Aragón se caracteriza fundamentalmente por ser global e flexible. Global porque afecta a tódolos elementos da organización, e flexible porque permite adecuar as accións que nel se conteñen ás incidencias que inevitablemente poden xurdir, como poden ser as dispoñibilidades orzamentarias ou os atrasos derivados, por exemplo, da férrea e meticulosa regulación dos procesos de contratación na vixente Lei 13/95, do 18 de maio.

Trátase dun plan dividido en 10 proxectos e estes en 88 accións, que se desenvolverán en dúas fases.

Destacou o conferenciante, en primeiro lugar, a plataforma tecnolóxica que, polo de agora, é case a única no ámbito nacional, a Rede Aragonesa de Comunicacións Institucionais (RACI). A RACI é unha rede corporativa de banda ancha, que é única para tódolos servizos da Deputación Xeral de Aragón e que permite unha xestión unificada, homoxénea e coherente, e ó ser vehículo do servizo de telefonía (voz), de datos, como tamén de textos e de imaxes, permite a conectividade de contornos informáticos, así como a extensión a toda a organización de servizos como vídeo-conferencia, vídeo-vixilancia, tele-alarma, etc.

Así, as tres capitais de provincia da Comunidade de Aragón están unidas por fibra óptica e, a principios de marzo do ano 1997, 17 edificios da Administración autonómica estarán integrados nela.

O segundo proxecto ó que se referiu foi ó de creación e lanzamento de contidos institucionais do Goberno de Aragón a través das redes públicas de comunicación tipo INTERNET, así



como á distribución de contidos necesarios para o desempeño de postos de traballo existentes na organización a través da rede (proxecto que se denomina informalmente INTRANET).

En abril deste ano estaba previsto que se presentara o "Web" do Goberno de Aragón en INTERNET. Este proxecto persegue a curto prazo a distribución de información, pero tamén prevé poñer a disposición dos cidadáns medios para realizar transaccións coa Administración autonómica.

Neste momento, practicamente a metade das medidas que contén o Plan de renovación e modernización da Administración da Comunidade Autónoma se executaron e, en calquera caso, cóñécense perfectamente as que non están desenvolvidas e as causas polas que iso se produciu.

*Intervención do representante da Comunidade de Cantabria:  
D. Emilio del Valle Rodríguez. Conselleiro de Presidencia.*

Aprobouse en 1996 un Plan de modernización do Goberno de Cantabria e, o seu marco xeral caracterízase porque cada Consellería presentará anualmente un programa con propostas de modernización daqueles servizos públicos que se consideren prioritarios e que xiren en torno ós seguintes eixes:

- Incremento da eficacia das unidades administrativas e dos servizos que se proporcionan;
- Redución e simplificación de trámites administrativos;
- Mellora da información e da comunicación cos cidadáns.

Estas propostas coordinaranse, plasmándose no plan estratéxico e nos plans operativos anuais, que redactará a Dirección Rexional de Ordenación Administrativa e Informática, ratificados pola Comisión de Informática e aprobados polo Consello de Goberno.

Explicou o representante de Cantabria as seguintes accións sectoriais desenvolvidas:

- Área de modernización administrativa:
  - Posta en marcha da oficina de información.
  - Confección da axenda de información administrativa, que incluírá os dereitos dos cidadáns no acceso á información, o dereito a formular peticións, reclamacións, así como a guía de unidades e de servizos da Administración autonómica.
  - Ordenación e racionalización dos circuítos básicos de xestión interna do Goberno de Cantabria.
  - Confección da guía de expedientes administrativos iniciados polos cidadáns, a cal contén a normativa legal aplicable, documentación accesoria, etc.

■ Área de informática.

■ Na primeira fase, para desenvolver nos dous primeiros anos preténdese instala-lo novo equipamento e as solucións para a xestión interdepartamental. Na segunda fase, a partir de 1998, abordarase a informatización dos expedientes e a xestión departamental.

■ Racionalización de expedientes administrativos.

■ Posta en marcha do BOC electrónico.

■ Posta en marcha do Sistema de Información Administrativa Unificado (SIAU), que ten por obxecto aglutina-la información organizativa e de funcionamento da nosa Administración e estruturala para poñela a disposición do cidadán.

*Intervención do representante da Comunidade Autónoma de Murcia: D. Juan Antonio Megías García. Conselleiro de Presidencia.*

Sinalou que Murcia quere buscar unha Administración sensible que lle permita cambiar, adaptarse e adecuarse ás demandas dos cidadáns, capaz de afrontar retos e cambios. Polo tanto o proceso de reforma debe de orientarse cara á nova Administración que se aveciña, unha Administración máis ampla, que contará coas transferencias que asumirá a partir do 1 de xaneiro de 1999 (sanidade e educación), e pasará a contar con 30.000 funcionarios de 7.000 que tiña, e consecuentemente cuadruplicará o volume de servizo que actualmente se está prestando.

Pasou de seguido a comenta-las liñas de actuación do Plan de modernización da Comunidade de Murcia que son principalmente tres:

1º. Nova estrutura organizativa.

■ Comeza coa reforma da Lei de organización administrativa e réxime xurídico.

■ Reducción de altos cargos. En torno ó 15%.

■ Reorganización global das estruturas organizativas. Búscase eliminar duplicidades e homoxeneizar estruturas comúns.

■ Reforma dos cadros.

2º. Calidade dos servizos técnicos.

■ Proxectos de mellora da comunicación entre a Administración e o cidadán.

■ Rede de unidades integradas de atención ó cidadán (Ventá única): conexión dos 45 municipios da rexión coa Comunidade Autónoma e entre si.

O conferenciante destacou o proxecto de ventá única como a actuación máis resaltable do Plan de modernización de Murcia. As ventás únicas sitúanse nas dependencias administrativas abertas ó público en cada concello da rexión e instálanse no soporte da Rede Dixital de Servicios Integrados (RDSI) que conecta tódalas administracións locais entre si e coa comunidade autónoma.

- Proxectos de simplificación de trámites administrativos.

3º. Racionalización dos recursos humanos.

Estáselle prestando unha atención especial ó funcionario baseándose na formación, que é a grande chave de arranque destes procesos de cambio.

*Intervención do representante da Comunidade Autónoma de Madrid: D. Antonio Beteta Barrera. Conselleiro de Facenda.*

As primeiras palabras do representante da Comunidade de Madrid xurdiron para sinalar que, o seu Goberno traballa para conseguirla participación e a colaboración dos empregados públicos na mellora da calidade dos servizos que se prestan, co fin de obter a satisfacción dos cidadáns, a rendibilidade da organización e os beneficios para os empregados, de acordo coas esixencias da sociedade en xeral.

O proceso de implantación destes obxectivos, levou a dividir o traballo en catro grandes bloques:

1º. A definición do cidadán como un cliente da Administración.

2º. O compromiso público de mellora continua e de ofrecer uns servizos públicos de calidade.

3º. O desenvolvemento de numerosos proxectos para mellorar o funcionamento interno da Administración.

4º. A elaboración de cartas de servizos que están establecendo claramente e por escrito os dereitos dos cidadáns na súa relación co sector público rexional.

Explicáronse os proxectos de modernización administrativa polos que apostou o Goberno de Madrid:

- Revisión das áreas de atención ó cidadán.

- Redeseño do procedemento de reclamacións.

- Pódense presentar reclamacións e suxestións en tódalas oficinas de atención ó cidadán da Comunidade de Madrid.

- Reducíronse os prazos de resposta e agora o primeiro contacto redúcese de 15 días a 72 horas.

- Teléfono de atención ó cidadán.

- Creación dunha base de datos que contén toda a infor-



mación sobre as actividades e un Servicio 012 que ofrece unha información rápida.

- Redeseño de impresos.
- Máis de 200 impresos en revisión.
- Ventá única de creación de emprego.
- Plan de calidade.
- Modelo EFQM e premios á calidade e á excelencia.
  - ▮ Desde xaneiro de 1996, a inspección dos servicios da Comunidade de Madrid utiliza como referente o modelo EFQM.
  - ▮ En 1997 poranse en marcha os premios á calidade e á excelencia do servicio público.
- Cartas de servicios dos dereitos dos cidadáns.
  - ▮ En xullo de 1996 promulgouse o decálogo dos cidadáns ante a Comunidade de Madrid.
  - ▮ No hospital de Guadarrama estase ensaiando o contido do Estatuto do paciente.
  - ▮ Coordinado coa Secretaría de Estado de Facenda vaise promulga-lo Estatuto do contribuínte.
  - ▮ En breve, aprobarase un decreto sobre cartas de servicios.

*Intervención do representante da Comunidade Autónoma de Cataluña: D. Carlos Losada i Marrodán. Secretario xeral de Administración e Función Pública.*

Para o representante de Cataluña, dúas son as características que destacan da "Administración necesaria" e que o cidadán require da súa Comunidade, a primeira unha Administración que colabore fortemente na cohesión social do país e a segunda unha Administración que apoie a competitividade do conxunto de Cataluña.

Desenvolvéronse 5 grandes áreas de traballo, as cales se basean no diagnóstico da situación actual e na análise comparada de procesos de mellora de administracións do noso contorno:

- 1°. Simplificación das estruturas organizativas:
  - ▮ Reducir direccións xerais e departamentos.
  - ▮ Política de axencias: separar Administración de política.
- 2°. Mellora dos sistemas de xestión:
  - ▮ Sistemas de control e implantación de novas tecnoloxías.
- 3°. Adecuación dos obxectivos ós recursos dispoñibles:
  - ▮ Axuste do déficit público e redución de custos.
- 4°. Adecuación dos recursos humanos:
  - ▮ Políticas de persoal e sistemas de avaliación do rendemento.
- 5°. Mellora do servicio ó cidadán.

En referencia ó sistema de información da Comunidade de Cataluña presentáronse os seguintes datos:

- 200 servidores.
- 4000 estacións de traballo interconectadas.
- 748 persoas que traballan no servizo de información.
- 6.000 millóns de gastos anuais.

O conferenciante fixo unha especial referencia ó Plan director de sistemas de información ó cidadán (PDSIC), do cal comentou detalladamente as seguintes características e obxectivos:

- Período 1996/1998;
- Achega-la Administración ó cidadán;
- Administración máis transparente;
- Incorporación das novas tecnoloxías da información;
- Potenciación da imaxe corporativa;
- Teléfono de información único: autofinanciado por medio dunha liña 902.

VENRES, 28 DE FEBREIRO.

*Intervención do representante da Comunidade Autónoma de Extremadura: D. Victorino Mayoral Cortés. Conselleiro de Presidencia e Traballo.*

O Plan de innovación e mellora da Comunidade Autónoma de Extremadura púxose en funcionamento por decreto, co compromiso de tódalas consellerías e, o presidente da Xunta de Extremadura refrendouno.

Este Plan defínese como "O conxunto de proxectos de modernización que tenden a mellora-los servizos públicos en contacto máis directo cos cidadáns", e artículase como un conxunto de proxectos de mellora, no que terán preferencia todos aqueles proxectos que estean máis intimamente relacionados co cidadán.

Pódese destacar que na actualidade a Xunta de Extremadura ten en marcha 30 proxectos, dos cales os máis salientables son, entre outros:

- O Plan informático da Xunta de Extremadura.
- Sistemas de información.
- Servizos territoriais: homoxeneización de tódolos procedementos, funcionamento, organización, documentación dos servizos territoriais.
- Sistema de aplicacións informáticas horizontais: procedementos que afectan a tódalas consellerías que serán informatizadas e automatizadas.
- Observatorio de calidade dos servizos públicos da Xunta de Extremadura, que é un paso previo ás cartas de servizos.



A continuación analizou brevemente a situación na que nestes momentos se atopa en Estremadura o sistema informático, que presenta a característica de estar concibida como unha rede corporativa de servicios á que os clientes acceden e mediante a cal un núcleo proveedor de servicios atende as súas peticións.

Un obxectivo claro que pretende é o de, nun período de seis meses, a través da Comisión de Informática da Xunta de Estremadura, analiza-la situación e realiza-las propostas comúns, co fin de logra-la redacción do I Plan de informática da Xunta de Estremadura.

Con respecto á automatización de procedementos comentouse que ata o de agora se automatizaron 5 procedementos básicos:

- O Gabinete de Economía Social: axuda o 3º Plan de emprego e industria de Estremadura.
- Programa formativo de emprego.
- Procedemento sancionador xeral.
- Procedementos dos espectáculos públicos.

En canto á información ó cidadán, esta baséase na existencia dunha Oficina de Información, Iniciativas e Reclamacións. Esta oficina realiza as seguintes actuacións:

- Centros de atención ó cidadán: existen 38 centros e informan sobre axudas e servicios da Xunta.
- Teléfono gratuíto.
- Sistema videotex de intercomunicación.
- Publicacións. Complementa a información ó cidadán.

*Intervención do representante da Comunidade Autónoma de Valencia: D. José Emilio Cervera Cardona. Subsecretario da Consellería de Economía e Facenda.*

En febreiro de 1996 o Goberno valenciano aprobou o Plan estratéxico de modernización da Administración valenciana (PEMAV).

A intervención do representante da Comunidade Autónoma de Valencia centrouse en explicar detalladamente tres proxectos incluídos no PEMAV, que poden dar unha idea do camiño que segue esta Comunidade no seu intento de moderniza-la Administración.

- PROXECTO LEGAL: Informatización dos órganos de xustiza.

Atópase nun momento estratéxico que culminará coa transferencia das competencias de xustiza. O problema é que os órganos transferidos se encontran nun estado de medios humanos e materiais tan deficiente que case imposibilitan a idea básica dunha Administración de xustiza áxil e eficaz.

Perante esta situación xurdiu a necesidade de proceder a unha informatización urxente dos órganos xudiciais, tendo en conta as seguintes pautas deberá:

Resolver esencialmente os problemas de ofimática.

■ Facerse nun contorno de sistemas abertos e sometidos a estándares de mercado.

■ Realiza-lo intercambio electrónico de documentos.

■ Introducir aplicacións específicas de resolución de problemas xudiciais.

Unha característica importante que resaltou o conferenciante sobre o proxecto LEGAL, é que este significa á parte un plan de obras civís paralelo ó plan de modernización, no cal non soamente as redes de comunicación dos edificios son as adecuadas, senón que as redes teñen que estar en condicións de albergar un equipo custoso e, ó mesmo tempo, xerar un ambiente de traballo atractivo, para obter diso, o mellor rendemento posible.

■ PROXECTO XARXA: integración de servicios territoriais.

A Generalidade valenciana realizou un importante investimento na construción dun edificio de nova feitura (PROP) destinado a acoller algúns dos servicios territoriais con sede en Valencia. É unha rede de puntos de descentralización da Administración que están chamados a ser sitios de achegamentos administrativos ó cidadán.

Preténdese cambia-la filosofía e a práctica da prestación de servicios públicos destinados ó cidadán, na que se inclúen os seguintes elementos:

■ Crear unha única unidade de información.

■ Centraliza-la da resposta telefónica, que consistirá na creación dun único número telefónico.

■ Crear un rexistro único.

■ Creación de zonas de autoservicio de información.

Proximamente inagurárase o terceiro PROP, coa particularidade de que o concepto que impere será o de centralizar todo o relacionado cos asuntos sociais.

■ PROXECTO INFOVILLE

Comentou o representante da Comunidade Autónoma de Valencia que o INFOVILLE non é en si mesmo un proxecto, senón unha filosofía ateigada de propostas, entre as que destacou:

■ O concello virtual: consiste en crear un concello que abasteza os cidadáns de servicios tales como: tele-compra, tele-sanidade, correo electrónico, tele-banco, lecer, etc.

A primeira experiencia realizouse na cidade de Villena, na que se distribuíron 1.000 terminais entre os 32.000 habitantes,

e nestes momentos estanse instalando entre 10 e 15 terminais por día.

Este ano ampliaranse a tres os concellos virtuais, e en setembro, empezárase cun "Campus Universitario Virtual".

*Intervención do representante da Comunidade Autónoma de Castela-León: D. Isaías López Andueza. Conselleiro de Presidencia e Administración Territorial.*

Comezou a súa intervención o representante de Castela-León co convencemento de que unha Administración baseada nunha ampla descentralización territorial e funcional, ou dito en termos máis xenéricos, unha Administración próxima ó cidadán ha de se-la clave para afrontar decididamente o reto da reforma, da mellora e da modernización dos sistemas tradicionais de funcionamento das administracións públicas.

Así, mediante o Decreto 216/87, do 20 de agosto, a Xunta de Castela e León creou as delegacións territoriais únicas en cada unha das provincias da Comunidade, co cal se reduciron, desta forma, as delegacións territoriais que cada consellería tiña nas nove provincias.

En canto ós recursos humanos, afirmou que no transcurso do ano 1997 a Comunidade de Castela e León poderá levar a cabo a implantación e posta en funcionamento dunha base de datos de información permanente que permita a toma de decisións, así como a adopción de medidas complementarias tales como sistemas de arquivo óptico documental e o tratamento da imaxe, que complementarán de maneira efectiva o proxecto, no que se traballou durante o ano 1996.

Outro nivel de actuación na reforma e modernización da Administración da Xunta de Castela e León encóntrase nas necesarias actuacións de control que realiza a Inspección Xeral de Servicios sobre expedientes e unidades administrativas, a través de inspeccións ordinarias previamente programadas, así como programas de control e de avaliación dos servicios, mediante inspeccións operativas de servicios (IOS), ou auditorías de xestión que permiten elaborar propostas e recomendacións, tanto de diagnóstico como de alternancia sobre a estrutura da organización de racionalización e simplificación dos procedementos e sobre os recursos humanos.

A continuación, o conferenciante explicou o programa específico de atención ó cidadán, elaborado o presente ano, e do cal os obxectivos básicos son:

- Fomentar e facilita-la participación e a información cidadá.
- Guía de servicios da Administración de Castela e León: que



recolle a totalidade dos servicios/procedementos que presta a Administración.

- Libro de queixas e suxestións: que pretende resolver e contestar tódalas demandas ou pedimentos dos cidadáns.

- Potencia-las unidades de información administrativa.

- Servicio de ventá única: antes da fin do ano asinaranse unha serie de convenios coas deputacións da rexión para a súa posta en marcha en tódolos municipios.

Rematou a súa intervención coa certeza de que o papel das autonomías se centrará en desenvolve-los principios de descentralización territorial e funcional, que necesariamente terá que pasar pola implantación e pola aplicación dos principios da Administración común ou única.

Esta proposta traducirase de forma práctica no que se pode denominar como "Axencias administrativas", isto é, unidades administrativas dotadas de autonomía organizativa e funcional encargadas de proporcionarlles bens ou servicios ós seus clientes, que poden ser cidadáns ou outras unidades administrativas.

*Intervención do representante da Comunidade Autónoma de Canarias: D. Ignacio Manuel González Santiago. Conselleiro de Presidencia e Relacións Institucionais.*

O representante da Comunidade Autónoma de Canarias centrou a súa intervención en explica-los proxectos que está levando a cabo o Goberno canario co obxectivo de reformar e moderniza-la Administración.

- Plan de acción xeral da área de informática do Goberno de Canarias.

Comeza en 1992 e ten as seguintes liñas de actuación:

- Homoxeneización do *Hardware* e do *Software* de tódalas consellerías e departamentos da Comunidade de Canarias;

- Creación da Comisión Superior de Informática;

- Plan director de tecnoloxía da información da Administración pública.

Data de 1995 e as súas liñas de orientación son:

- Orientación estratéxica e tecnolóxica de futuro;

- Plan de estudio de oportunidades de modernización da Administración pública;

Con data de 1996:

- Información ó cidadán: lograr unha "Administración amable".

- Xestión interna: actividades e procedementos.

- Cooperación con outras administracións.

- Contorno tecnolóxico de relación e comunicación: que incorpora o sistema INTERNET.

- Proxecto Orotava.

Comentou o conferenciante que se levou a cabo unha proba piloto na localidade canaria da Orotava, mediante a instalación dunha oficina coordinadora interadministrativa, coa que se intenta dar información ó cidadán, en convenio co propio Concello da Orotava, o cabido e a comunidade.

- Guía do cidadán.

A partir dos propios dereitos dos cidadáns canalízanse as súas queixas, reclamacións e suxestións.

- O cabido como 4ª Administración.

A última parte da súa intervención dedicouna o representante da Comunidade Autónoma canaria a desenvolve-lo contido da Lei 14/90, de réxime xurídico das administracións públicas de Canarias, na que se cualifican os cabidos como "órganos de Goberno e Administración de cada illa e institucións da Comunidade Autónoma", deste xeito, atopámonos con que ás tres administracións tradicionais se lles engade unha cuarta, o cabido, cunha clara identificación co cidadán, que sempre foi considerado vixía directo dos seus intereses e que actúa, por razón da materia, unhas veces como ente local e outras como Administración autonómica en sentido pleno.

*Intervención do representante da Comunidade Autónoma de Galicia: D. Dosíteo Rodríguez Rodríguez. Conselleiro de Presidencia e Administración Pública.*

A Xunta de Galicia está a traballar no proxecto de modernización e reforma dende o 7 de febreiro de 1990; nun principio houbo que superar moitos problemas e, non podería saír adiante, se non se contase en todo momento co apoio directo e persoal do presidente da Xunta de Galicia.

O desenvolvemento da intervención baseouse nunha presentación minuciosa dos proxectos nos que a Administración autonómica está traballando na actualidade. Os principais campos nos que se centra a tarefa de moderniza-la Administración da Comunidade Autónoma son:

- Área de información ó cidadán:

- 800 procedementos administrativos están a disposición do cidadán vía INTERNET;

- Subministrarlle información activa ó cidadán por medio de teléfono, oficinas de información, carta do cidadán.

- Novos sistemas tecnolóxicos:

■ Servicio de Resposta Inmediata (SERI): actualmente consta de 42 procedementos que cobren o 75% das persoas que se relacionan coa Administración. O SERI comprométese a garantir que, no momento en que un cidadán lle formule unha cuestión, a Administración porá tódolos medios para solucionarlla.

■ Administración que potencia actividades privadas:

Estanse artellando unhas redes de información que permiten prestarlles apoio, no terreo da competitividade e da innovación, a sectores productivos, económicos, sociais ou á propia organización en áreas que non son puramente burocráticas, dentro disto pódense destacar-los seguintes problemas:

■ Proxectos de tele-medicina:

Implantáronse experiencias piloto no hospital Cristal Piñor de Ourense e na Fundación Hospital de Verín.

■ Proxecto para apoio ó ensino.

Con esta rede pódese chegar a calquera colexio e centro de formación profesional, conecta-los servidores dos profesores cos centros de formación do profesorado co fin de distribuí-los seus materiais e comunicarse cos seus alumnos, obte-lo retorno, facer cursos interactivos e todo isto ó custo actual da rede.

■ Proxecto de tele-formación.

Patrocinado pola Consellería de Economía e Facenda coa colaboración de 10 PEMES.

■ Proxecto para a constitución dun sistema informático para o sector agroalimentario.

Unir nunha grande rede os servicios da Consellería de Agricultura, 40 axencias de extensión agraria e 100 cooperativas agroalimentarias e gandeiras, o que lles facilitará ás explotaciónes e cooperativas un sistema de axuda e mellora para o control de calidade e para a xestión interna das súas explotacións.

*Intervención do representante da Comunidade Autónoma de Navarra: D. Juan Santafé Rodrigo. Consellería de Presidencia e Interior.*

No ano 1970 comezou a Administración da Comunidade Foral de Navarra a informatiza-las primeiras aplicacións, por iso cando se repasan os seus departamentos é difícil atopar algún que non mecanizase, nunha altísima porcentaxe, as súas áreas de traballo máis importantes.

En todo este tempo producíronse cambios moi importantes, mudou a Administración e sobre todo a técnica, e a estes cambios, desde o punto de vista do servizo, intentou responder



a Administración Foral de Navarra; como proba disto, o confeccionante centrou a súa intervención na explicación dalgúns dos proxectos para moderniza-la Administración autonómica que se levaron adiante na década dos 90.

■ O centro de información:

■ Explotación dos datos do consumo de medicamentos na atención primaria: conseguiuase dispor da información o mes seguinte ó do consumo.

■ Explotación de datos de nómina: actualmente abrangue o 100% do persoal activo.

■ Punto de atención único: durante o ano pasado atendéronse 12.345 chamadas, das cales se resolveron directamente 8.340, isto é un 67,5%.

■ Acordos con entidades externas e concellos para implantar procesos de mellora de atención ó cidadán:

■ Campaña de renda: colaboración de máis de 300 sucursais bancarias, asesorías e outros organismos. Conseguiuase que o 80% das declaracións sexan automáticas, se procede efectúase a devolución ó cidadán no prazo de 20 días.

■ Campaña de imposto de actividades económicas: colaboración cos concellos.

■ Pedimentos de axudas a Benestar Social: colaboran os servizos sociais dos concellos.

■ Normalización e racionalización do 80% dos expedientes da Administración Foral de Navarra.

■ Implantación de rexistros departamentais.

■ Base de datos sanitaria: acadouse unha cobertura do 96% da poboación navarra.

■ Implantación de INTERNET e INTRANET: actualmente só se utiliza para ofrecer información e como caixa de suxestións.

*Intervención do representante da Comunidade Autónoma de Andalucía: D. Cesar V. López López. Secretario xeral para a Administración Pública.*

A intervención do representante da Comunidade Autónoma de Andalucía xirou en torno á explicación e a análise do proxecto SIRHUS sobre recursos humanos, con el ponse de manifesto o grande interese que ten a Xunta de Andalucía en moderniza-la súa Administración.

O Sistema de recursos humanos (SIRHUS), obedece a unhas características de globalidade, unidade e amplitude funcional, que abarca arredor de 194.000 funcionarios. Dado o volume de

usuarios implicados, procedeuse á súa agrupación en unidades que presentan un contido e unha problemática homoxénea: consellerías, organismos autónomos, servicio andaluz de saúde e delegacións provinciais.

O proxecto SIRHUS foi deseñado co fin de construír e de implantar un sistema de información único de xestión de recursos humanos para toda a Xunta de Andalucía e do cal, os obxectivos principais son:

- Dispor dunha ferramenta de axuda á planificación, seguimento e control en materia de persoal;
- Potencia-las tarefas de xestión;
- Mellora-la calidade e a toma de decisións;
- Defini-la información necesaria para a consecución de obxectivos estratéxicos;
- Defini-la arquitectura técnica, en canto a equipos e comunicacións;
- Analiza-las necesidades de recursos humanos e técnicos;
- Integración da xestión de persoal coa xestión de expedientes (TEXJA) e a xestión económica (JUPITER);

*Intervención do representante do Ministerio para as Administracións Públicas: D. Francisco Villar García-Moreno.  
Secretario de Estado de Administración Pública.*

O Ministerio de Administración Pública, a través da Secretaría de Estado, propúxose levar a cabo tres liñas de estratexias, co fin de conseguí-los obxectivos previstos:

1ª. Lograr unha nova estrutura:

- Racionalizar e adapta-la estrutura xeral do Estado: reducíronse máis de 70 direccións xerais, 50 subdireccións xerais e 10 organismos autónomos.

- Elaboración de proxectos legislativos:

- LOFAXE (Lei de organización e funcionamento da Administración xeral do Estado), que suporá un cambio radical da Administración periférica do Estado, ademais da profesionalización da Administración.

- A Lei do Goberno. Sobre a organización e o funcionamento do Goberno.

2ª. A nova regulación do emprego público:

O Goberno comprometeuse a sacar adiante o Estatuto básico da función pública. Un primeiro paso foi o de definir, xunto coas comunidades autónomas, qué é o que se entende por "básico".

3ª. Mellora-la relación entre a Administración e o cidadán.

Explicou brevemente o secretario de Estado os principais proxectos nos cales a Administración xeral do Estado está traballando de cara a moderniza-la Administración; entre outros destacou os seguintes:

- Centro de información administrativa.
  - Potencia-los puntos de auto-información.
  - Actualiza-la información.
- Ventá única.
  - Facilita-la relación do cidadán coa Administración: Así-náronse 167 convenios con entidades locais.
  - Avanzar no programa interconexión informatizada de rexistros.
- Normalización documental.
  - Pretende normalizar e sistematiza-la elaboración de documentos e modelos de solicitude.
  - Facilita-lo uso de linguas cooficiais.
- Papel en branco.
  - Trátase de poñer a disposición do cidadán, a través de dúas vías básicas como son a atención ó cidadán e a Rede INTERNET, calquera modelo de solicitude que precise.

*Clausura das xornadas polo Ecmo. Sr. D. Mariano Rajoy Brey. Ministro para as Administracións Públicas.*

O ministro para as Administracións Públicas apuntou os principais problemas ós que se enfrenta na actualidade a Administración pública.

1º. A Administración pública é demasiado grande: amósase partidario de non continuar co seu crecemento.

2º. Débese continuar co proceso de descentralización entre as distintas administracións para achega-la Administración ó cidadán.

3º. A Administración debe estar ben estruturada e adaptarse ben á nova realidade do Estado das autonomías.

4º. A función pública debe ser eficaz e estar composta por persoas motivadas.

5º. Facer un esforzo para mellora-la eficacia da Administración pública.

Posteriormente procedeu á clausura das xornadas, e agrade-célle-la a presenza a tódalas Comunidades Autónomas participantes, ós asistentes e en especial á Escola Galega de Administración Pública. **C**