

Entrevista al director general de Modernización Administrativa del Ministerio de Administraciones Públicas, Domingo Laborda.

"Hacemos buenos servicios pero no sabemos venderlos"

El Plan Conecta apenas lleva medio año en funcionamiento, pero ya ha obtenido sus primeros "productos", como la Notificación Telemática o el intercambio de certificados entre administraciones, que son de fuerte beneficio para el ciudadano ... si el resto de administraciones decide aprovecharlos. *Por Julián Delgado.*

TRAS medio año de vigencia del Plan Conecta, con múltiples proyectos en marcha, ¿en qué aspectos se están encontrando más dificultades?

En el Plan se agrupan 33 proyectos, cada uno de ellos ya iniciado, aunque no todos en igual medida.

Todos los proyectos incluyen tres fases que se han de desarrollar para un completo éxito. La primera, lógicamente, se relaciona con la definición y planificación del proyecto mismo, es decir, cómo se va a llevar a cabo, cómo se va a obtener el dinero necesario y los plazos que deberían cumplirse. El segundo paso que se ha de dar es el propio del desarrollo del proyecto, una etapa que, aunque laboriosa y subjetiva de cada iniciativa, no es la que más dificultad entraña. La mayor dificultad debería atribuirse a la tercera y última etapa, ya que lo más complicado es ponerlo en valor y difundirlo correctamente para que se impliquen las personas. Mientras la planificación es más o menos sencilla, puesto que depende de procesos informáticos que, aunque complejos y de gran magnitud, se desarrollan correctamente, la puesta en marcha es más dificultosa.



Domingo Laborda, director general de Modernización, y José García Méndez (izda).

¿Cómo se están difundiendo estos logros, estas herramientas, entre los organismos de la Administración General del Estado?

Hay que tener presente que en la Administración General del Estado (AGE) no se impone la vía jerárquica, sino la negociación y la convicción. En la Administración debemos negociar para implantar nuevos procesos, pero no existe cultura de ventas. Este es el principal escollo que va encontrar el Plan Conecta, puesto que se deben vender proyectos que van a mejorar la vida interna de la Administración,

de las relaciones con empresas y ciudadanos, pero que no se conocen y hay que luchar contra las reticencias de los primeros momentos.

NOTIFICACIONES TELEMÁTICAS

¿Qué medidas del Plan son las más inmediatas?

Debemos asumir una labor de difusión tanto en medios de comunicación como internamente. Aunque hay proyectos de la propia Administración que pasan inadvertidos para el ciudadano o las empresas, no por ello necesitan de

menos implicación del personal administrativo. Si bien, la convicción de los beneficios que puede aportar el Plan Conecta se va a vislumbrar en proyectos de gran alcance y con el ciudadano como objetivo principal.

El proyecto de Notificaciones Telemáticas ya está en producción y queremos hacerlo masivo. Las notificaciones telemáticas ya funcionan en la Agencia Tributaria y han tenido muy buena aceptación entre el personal laboral y los ciudadanos. Sabemos que, al principio, puede haber reticencias a

cambiar la metodología de las notificaciones, pero también tenemos plena confianza en que el sistema telemático se impondrá porque es rápido, seguro y evita molestias al ciudadano y a la Administración. Es un problema de cambio de cultura más que de inversión o desarrollo tecnológico.

En estos momentos, para labores de notificaciones telemáticas se cuenta con seis entidades emisoras; el año que viene la cifra aumentará a nueve o diez y, en el tercer año, ascenderá hasta las 14 entidades de emisión masiva. Este aspecto es de vital importancia en el Plan Conecta, puesto que es a través de él cómo se va a llegar a cientos de miles de ciudadanos. La Administración ha demostrado que sabe hacer buenos servicios; ahora nos toca saber ponerlos en valor y venderlos.

¿Cómo está previsto coordinar el intercambio informativo de certificados para evitar que sea el ciudadano quien los solicite físicamente y entregue de ventanilla en ventanilla, cuando las distintas administraciones pueden intercambiar dicha información telemáticamente?

Es muy importante el proyecto de certificados. Mientras lo habitual ha sido que el ciudadano se dirigiera de una ventanilla a otra solicitando los requisitos que le exige cualquier trámite con la Administración, ahora lo que se pretende es que las entidades públicas aprovechen los datos que ya poseen para no volver a solicitarlos al ciudadano. La Ley ya defiende este aspecto desde 1992, diciendo que la Administración no debe solicitar al ciudadano datos que ya estén en su poder, pero lo cierto ha sido y es que los certificados son exigidos de ventanilla en ventanilla sin la puesta en común de los mismos entre los organismos públicos.

Ya se han producido pruebas interesantes como las realizadas por el Ministerio de Agricultura y en algunas comunidades autónomas.

Un ejemplo patente de todo lo que se puede avanzar en el tema de



Domingo Laborda.

certificados se plasma en el certificado de empadronamiento ante un cambio de domicilio. Con el software y el soporte adecuado, el ayuntamiento correspondiente puede notificar a los organismos más habituales el cambio de domicilio de un ciudadano de forma segura. Para este caso concreto, se debe crear una red que, por ejemplo, pase del ayuntamiento al organismo provincial o consejería autonómica y de ahí al Ministerio de Administraciones Públicas quien

y tramitan con esta metodología, y las pymes y microempresas que también aprovechan esta gestión integrada. Pero ahora queremos hacerlo más cómodo y ágil. La Oficina Integrada se diferenciará básicamente de la ventanilla única en cómo se relaciona el ciudadano con la Administración. Mientras, efectivamente, en la Ventanilla Única el ciudadano acude a un mismo lugar para entablar contacto con diferentes funcionarios de las Administraciones pertinentes

“Los ayuntamientos son los mayores beneficiarios del sistema de Notificaciones Telemáticas y del intercambio de certificados”.

lo extendería a nivel estatal. La comunidad autónoma de Cataluña está muy interesada y pronto va a poner en marcha este proyecto.

MÁS ALLÁ DE LA VENTANILLA ÚNICA

Una de las estrellas de Conecta son las Oficinas Integradas de Atención al Ciudadano. Ya existen precedentes en esa línea como la Ventanilla Única (ayuntamientos) y la Ventanilla Única Empresarial (pymes), pero donde más que un organismo que atiende todas las peticiones, se trata de varios organismos en la misma oficina que atienden las peticiones de cada uno. ¿Qué novedad aportará Conecta?

El proyecto de Oficinas Integradas de Atención Ciudadana debe superar a los de ventanilla única y Ventanilla Única Empresarial, aunque ambos proyectos han sido todo un éxito, con más de 1.600 ayuntamientos que registran

para su trámite, ahora se propone que el ciudadano acuda a la ventanilla más cercana para desde un único punto hacer todos los trámites que necesite. La oficina integrada no podrá ofrecer todos los servicios de la Administración, pero sí los más comunes como licencias, becas, permisos, ayudas, certificados, etc.

La Oficina Integrada irá aumentando sus servicios a medida que los diferentes organismos se vayan sumando a esta iniciativa. Este proyecto tiene un alto coste presupuestario, pero su éxito es incuestionable. De forma subyacente, se encuentran otros proyectos complementarios como la Red de Registros o la Pasarela de Pagos.

El proyecto de ventanilla única, en el que participan diez comunidades autónomas y cerca de 1.600 ayuntamientos, permite que el ciudadano pueda iniciar cualquier tramitación en los registros de

cualquier Administración, creando para ello una red de registros que debería estar intercomunicada. Sin embargo, el objetivo queda limitado al mero inicio de la tramitación y la falta de avances en la interconexión limita el desarrollo y las potencialidades del proyecto.

Por eso, el proyecto Red de Registros tiene como objetivo configurar una verdadera red interconectada de los alrededor de 14.000 oficinas de registro de diversas administraciones actualmente concertadas, logrando el conocimiento en tiempo real por el destinatario de cualquier entrada en la red y avanzando hacia la transmisión electrónica de documentos.

La Pasarela de Pagos, por su parte, es un instrumento que intenta llevar a la práctica el pago electrónico de tributos, tasas y otros impuestos destinados a organismos de la Administración a través de un canal telemático, sin necesidad de desplazarse a oficinas ni de la Administración, ni de ninguna entidad financiera. Esta iniciativa ha sido especialmente satisfactoria dentro del MAP, y pronto va a permitir el pago telemático de dos o tres de las nueve tasas con las que cuenta.

La Pasarela de Pagos utilizada, que es la de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, exige procedimientos administrativos e informatizados, pero también la colaboración de las entidades bancarias, por lo cual fue necesaria la firma de acuerdos entre la AEAT y el conjunto de la banca española.

LICITACIÓN TECNOLÓGICA

Aunque hay distintas aplicaciones de licitación electrónica, como la del Patrimonio del Estado, el Plan Conecta quiere desarrollar este campo. ¿En qué sentido?

La limitación que tienen los actuales sistemas es que, lógicamente, están restringidos a un Catálogo de productos y servicios ya conocidos, por lo que no puede aplicarse a situaciones novedosas. De ahí que sea preciso avanzar en la licitación electrónica de concursos que quedan fuera del Catálogo.

↳ TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA

Junto a los proyectos dirigidos básicamente al ciudadano, el Plan contempla otros enfocados a la propia Administración. ¿Cuáles serían los más destacables?

Son varios los proyectos dirigidos al propio funcionamiento de la Administración que sobresalen por su valor de cohesión y coordinación. En primer término, destacaría el Centro de Transferencia de Tecnologías de la Información entre Administraciones. Se trata de poner a disposición de otros lo que unos ya tienen desarrollado. En muchas ocasiones, actuar de forma individual por parte de los organismos de la Administración ocasiona dificultades de coordinación, de ahí que haya sido necesario establecer unos mínimos para que las tecnologías de la información puedan transferirse de una entidad a otra.

En este plano interno es relevante, además, el proyecto de Sistema de Información de Recursos Humanos. Un conjunto de módulos que, en el entorno del Registro Central de Personal, almacenan, mantienen, y explotan su información, y asisten a las unidades que llevan a cabo la gestión de personal.

El aspecto de Recursos Humanos es muy lento porque incluye múltiples procedimientos, muchos de ellos complejos. En este punto, el aspecto más claro es la nómina, que está totalmente informatizada con todos sus conceptos.

¿Qué avances se han realizado en Gestión de Recursos Humanos?

Aparte del plano interno, existen situaciones en que la relación entre los ciudadanos y la Administración es especialmente intensa, como es el caso de la participación en los procesos de selección de personal que realiza la AGE.

Por ejemplo, el número de solicitudes de ciudadanos para los puestos vacantes de la AGE ascendió este último año a 140.000. La presentación de estas solicitudes conlleva cumplimentar un formulario en papel y su presentación en cualquiera de los registros de órga-



Domingo Laborda.

nos administrativos de la AGE, comunidades autónomas o entidades locales.

El proyecto contemplado en el Plan Conecta tiene como misión implantar un sistema telemático que facilite a los ciudadanos la inscripción en las pruebas selectivas a través de Internet. Este procedimiento se aplica a aquellos

“Dentro de las administraciones, se ha de poner a disposición de unos lo que otros ya tienen desarrollado”

procesos de ingreso gestionados directamente por el Ministerio de Administraciones Públicas y complementa el medio tradicionalmente empleado a través de la inscripción presencial en unidades de registro.

Conecta busca también una unificación y racionalización de la imagen administrativa. ¿Qué cambios se han producido?

No sólo se ha de contar con buenos servicios y herramientas, sino que hay que promocionarlos de manera competitiva. La imagen que se transmite de la Administración es muy importante, y el ciudadano debe reconocer a los organismos públicos de forma rápida y clara. Este valor de la imagen se plasma en iniciativas como la normalización de las web de la Administración o la absorción de múltiples páginas en una sola que las canalice y dé sentido.

Hasta ahora había muchas web, algunas de ellas muy difusas y poco claras, que impedían que el ciudadano tuviera una imagen definida de la Administración y de los servicios que puede obtener.

Junto a este proyecto de la imagen, también elaboramos iniciativas de transparencia como el Catálogo de Publicaciones (unas 11.000). Los ciudadanos pueden acceder a toda la publicación editorial de la Administración General del Estado a través de un catálogo único que permita, como valor añadido, la compra en línea.

El Catálogo General de Publicaciones Oficiales está destinado a tener un link destacado en el Portal del Ciudadano como plataforma idónea para, por un lado, contribuir a su difusión y, por otra, complementar los servicios que el Portal ofrece a los ciudadanos. Está promovido por la Junta de Coordinación de Publicaciones Oficiales, cuya Secretaría está adscrita a la Secre-

aría General Técnica del Ministerio de la Presidencia. En su elaboración participarán la totalidad de las unidades editoras de los organismos públicos y departamentos ministeriales, así como el Boletín Oficial del Estado como proveedor de la solución de venta electrónica. El volumen previsto de publicaciones que se incorporarán al Catálogo General es del orden de 30.000.

DE LA CIABSI AL CSAE

Ha habido cambios en el organigrama de la Administración electrónica. ¿Cuál es el resultado?

Recientemente se ha constituido el Consejo Superior de Administración Electrónica como órgano colegiado encargado de la preparación, elaboración, desarrollo y aplicación de la política y estrategia del Gobierno en materia de tecnologías de la Información. De forma paralela, se han creado

Comisiones Ministeriales de Administración Electrónica, que coordinarán las actuaciones de cada departamento en esta materia. El Consejo Superior de Administración Electrónica coge así el relevo de la antigua CIABSI, cuyos componentes no se han desligado del objetivo sino que forman la Comisión permanente junto a nuevos miembros.

DNI ELECTRÓNICO, MÁS CERCA

Las fechas de incorporación del DNI electrónico parecen un acuerdo, pero hace pocos días se ha adjudicado un concurso al efecto. ¿Cómo van los plazos?

El Plan Conecta ayuda al DNI electrónico ofreciendo algunos servicios dependientes, pero, como proyecto, corresponde al Ministerio del Interior. Es muy importante tanto por su impacto social como por los beneficios que genera al resto de proyectos. Los pasos que se han dado hasta el momento para hacer una realidad el DNI electrónico (eDNI) ya apuntan a la fase de implantación. Recientemente se ha fallado el concurso y se ha adjudicado a una compañía para que empiece a trabajar en pruebas piloto. Aunque aún no está del todo claro cómo se integrará en la sociedad este nuevo método de identificación digital, con funcionalidades de firma electrónica, sí parece claro que su aceptación por la ciudadanía será un verdadero éxito. El Ministerio del Interior y, más concretamente, la Dirección General de la Policía se encargarán de decidir cómo y dónde se empieza a implantar.

Va a ser básico tanto para los ciudadanos que ya están habituados a la tecnología como para los que, aún sin serlo hoy, tendrán un amplio campo de acción a su disposición. El metaproyecto eDNI trata de ofrecer de forma integral todos los servicios que demandan las Administraciones, prestadores de servicios de certificación y ciudadanos con el objetivo de fomentar la implantación de la firma electrónica en la tramitación de procedimientos administrativos. ☒