



PARLAMENTO DE CANTABRIA
DIARIO DE SESIONES

Año XX - V LEGISLATURA - 10 de abril de 2001 - Número 93 Página 1509 Serie B

COMISION DE INSTITUCIONAL, ADMINISTRACIONES PÚBLICAS Y
DESARROLLO ESTATUTARIO

PRESIDENTE: ILMO. SR. D. ADOLFO PAJARES COMPOSTIZO

Sesión celebrada el martes, 10 de abril de 2001

ORDEN DEL DIA

Unico.- Comparecencia Nº 15, del Consejero de Presidencia a petición propia, a fin de informar sobre el Plan de innovación y calidad de los servicios de la Administración -art.167 R- (BOPCA nº 516, de 13.03.01). [78.CO.CG.009.015]

(Comienza la sesión a las diez horas y tres minutos)

EL SR. PRESIDENTE (Pajares Compostizo):
Señoras y Señores Diputados, Sr. Consejero, buenos días.

Vamos a dar comienzo la sesión de esta Comisión, correspondiente a la fecha de hoy, cuyo único punto del orden del día da lectura la Sra. Secretaria

LA SRA. RUIZ DÍAZ: Comparecencia Nº 15 del Consejero de Presidencia, a petición propia, a fin de informar sobre el Plan de innovación y calidad de los servicios de la Administración.

EL SR. PRESIDENTE (Pajares Compostizo):
Gracias.

Tiene la palabra el Sr. Consejero de la Presidencia, D. Juan José Fernández.

EL SR. CONSEJERO (Fernández Gómez):
Gracias, Sr. Presidente. Muy buenos días a todos.

La petición de esta comparecencia obedece a que consideramos adecuado y útil para su evolución dar a conocer en sede parlamentaria las ideas y directrices de un plan que se va a desarrollar desde la Consejería de Presidencia, a lo largo de esta legislatura.

Hace año y medio, aproximadamente, expuse en esta misma Comisión que el objetivo principal de este Departamento del Gobierno era avanzar considerablemente en el proceso de modernización administrativa que se había iniciado en el año 1995.

Es cierto que además de impulsar este proceso hemos tenido que abordar otros problemas relacionados con los recursos humanos de la Administración Autónoma por todos conocido. Problemas que no han impedido que trabajemos con el mismo entusiasmo en otras áreas de nuestra responsabilidad. Y como consecuencia de ello, hoy estamos en condiciones de poder compaginar con eficacia la solución de estos problemas y la presentación de proyectos e ideas nuevas que van a mejorar nuestra organización y el servicio que prestamos a los ciudadanos.

El Plan de innovación y calidad de los servicios pretende, en efecto, que alcancemos una organización del trabajo preparada para mejorar continuamente el servicio público. Es un Plan que puede definirse como un conjunto de actuaciones que

se desarrollarán hasta el final de esta legislatura y principios de la siguiente con dos objetivos fundamentales.

El primero, conseguir una Administración perfectamente organizada en su funcionamiento interno y en los procedimientos administrativos que se tramitan. Y un segundo, conseguir una Administración más transparente, accesible y comunicativa con los ciudadanos.

Planteados estos dos objetivos, la pregunta es: ¿Cómo podemos mejorar la organización del trabajo? ¿Y cómo podemos mejorar los servicios que prestamos a los ciudadanos? Es decir, cómo vamos a llevar a cabo este proyecto y cuáles van a ser las iniciativas más destacadas.

La construcción de una sede unificada para el Gobierno de Cantabria es el estandarte que mejor simboliza el reto de crear una Administración Autónoma completamente nueva, fácil de reconocer y accesible para todas las personas en general y más cómoda y moderna para los empleados públicos en particular. Un nuevo edificio que concentra departamentos hasta ahora dispersos implica también una organización nueva.

Para tomar decisiones acertadas en esta cuestión fundamental hay que basarse en un estudio de necesidades serio y riguroso que el Gobierno ha impulsado ya y cuyo trabajo va a comenzar de una forma inmediata. Este estudio de necesidades funcionales, espaciales y de personal de nuestra Administración se complementa con las actuaciones concretas que se van a llevar a cabo en esta primera etapas del Plan de innovación y calidad de los servicios.

Plan que durante este año 2001 va a centrarse en el estudio de la información y de los procedimientos administrativos que a instancias del ciudadano se tramitan en cada una de las unidades gestoras del Gobierno de Cantabria. Esta primera fase del Plan comprende básicamente tres actuaciones: la primera de ellas, la realización de un inventario de procedimientos; la segunda, la implantación de las cartas de servicios al ciudadano y la tercera, el análisis de las expectativas y posibilidades de mejora de la Administración.

La primera de ellas: la realización de un inventario de procedimientos a instancia de parte, consiste en definir el conjunto de trámites y de

documentación que un órgano administrativo tiene en cuenta para adoptar una resolución sobre la solicitud de un ciudadano. El inventario de procedimientos iniciados a instancias de una persona o entidad, que vendrán a ser alrededor de unos 400, incluirá todos los datos necesarios para identificar y conocer su contenido básico: la denominación, el objeto del procedimiento, la normativa legal aplicable, la documentación necesaria, la unidad responsable de la tramitación, el plazo de la presentación, etc.

Este inventario de procedimientos permitirá que podamos tener sistematizado no solo el procedimiento en sí para conocimiento interno de la Administración, sino también una valiosa información que podemos poner al servicio de los ciudadanos. Estamos creando en definitiva un sistema de información administrativa que es básicamente una fuente de datos que podrá ser utilizada en otros proyectos complementarios que vamos a poner en marcha.

En este sentido, el siguiente paso, una vez realizado el inventario de procedimiento en soporte de papel y soporte magnético, será integrarlo en una herramienta que se está desarrollando en la Dirección General de Informática. Esta herramienta nos permitirá difundir esta información en la red de internet, dentro del portal institucional del Gobierno de Cantabria, incluso poder proporcionar los datos más elementales que nos soliciten por la red telefónica creando un número específico para facilitar información administrativa.

Otro aspecto destacado del Plan es la creación de las cartas de servicio. Las cartas de servicio son documentos que informan al ciudadano sobre las funciones que tienen encomendadas las unidades administrativas de atención al público y de los compromisos de calidad que pueden asumir estas unidades en la prestación de estos servicios. El contenido de estas cartas permitirá conocer los aspectos básicos de cada unidad: la denominación, el horario de atención al público, los principales servicios prestados, sistemas de sugerencias y reclamaciones, etc.

La forma que tendrán estas cartas es de un tríptico que figurará de forma visible en todas estas unidades de trabajo y que estará a disposición de los ciudadanos para su consulta. El óptimo cumplimiento de los compromisos que figuren en las cartas de calidad dará lugar a que podamos instaurar distintos premios a las mejores prácticas en la prestación de servicio público, que servirán como prueba de superación en cada departamento y como estímulo para un cambio progresivo en el conjunto de la Administración.

Además de las cartas de servicio también se

redactará la Carta de Derechos del Ciudadano ante la Administración del Gobierno de Cantabria y la Carta de Derechos del Contribuyente. Estos documentos estarán a disposición del ciudadano en las diferentes dependencias del Gobierno y también se integrarán en el portal institucional de nuestra Administración.

La tercera parte de esta fase del Plan de innovación y calidad de los servicios, que se concluirá este mismo año, es la elaboración de dos estudios complementarios: la relación de oportunidades de mejora de la Administración del Gobierno de Cantabria, que recogerá cuáles son las áreas de servicio susceptibles de mejora y la situación actual de las unidades que se han analizado para llevar los trabajos que hemos descrito con anterioridad. Y un segundo trabajo, será la redacción de un libro blanco para la mejora de los servicios públicos en nuestra Administración, que tiene como finalidad apuntar cómo podemos prestar a los ciudadanos unos servicios más ágiles, simples y efectivos.

Estos dos trabajos, como es lógico, apuntarán el camino a seguir en el desarrollo del Plan. Y especialmente, en este apartado, creemos muy útiles las sugerencias de los Grupos Parlamentarios de cara al futuro, sus ideas en un proyecto que está abierto a la participación de todos y de forma muy especial a la colaboración de los sindicatos que nos pueden aportar una visión interesante con creatividad y desde iniciativas constructivas.

Por ello ya hemos solicitado a estos últimos la participación en mesas de trabajo que comenzarán su andadura en breve y enriquecerán sin duda este proceso. Y lo mismo ofrezco a los Grupos Parlamentarios para que busquemos foros adecuados donde poder debatir sobre todo este proyecto.

Creemos que todos podemos coincidir en que la calidad y la innovación tienen que ser los fundamentos en que se apoye una Administración en el siglo XXI. La calidad para el ciudadano y la calidad también en la propia organización administrativa.

La calidad para el ciudadano, significa que pueda ser informado y que esta información sea completa, precisa y rápida; que el ciudadano sea el centro de la Administración y no la Administración el centro de las preocupaciones del ciudadano.

La calidad en nuestra organización significa que podamos optimizar todos los recursos. Para ello, hay que introducir modelos de autoevaluación del trabajo en cada uno de los departamentos, hay que fijar objetivos y marcarse niveles de superación o índices de calidad que demuestren palpablemente el progreso en cada servicio.

Solo así, con medidas tangibles que se reflejan en la práctica, podremos mejorar la imagen del servicio públicos. En cuanto a la innovación, hay que reconocer que los avances tecnológicos contribuyen de forma esencial a la ordenación, acceso y difusión de toda la información administrativa.

Nuestro reto es que en paralelo a la Administración convencional o tradicional exista una Administración que proporcione información y de servicio a través de otros canales. El Portal Institucional del Gobierno de Cantabria será el conducto para acceder, vía internet, a una gran cantidad de datos que se van a volcar de forma gradual; es el primer paso para llegar a la Administración electrónica, una Administración interactiva que se apoya en nuevos medios de comunicación que estarán al alcance de todos.

El conjunto de iniciativas que se puedan llevar a cabo aplicando los recursos tecnológicos a la Administración, son de tal magnitud y extensión que en esta comparecencia solamente hemos apuntado su proyección sobre la ordenación y difusión de datos de interés general. Sin embargo, el reto más ambicioso es una Administración virtual que evite desplazamientos, incomodidades y esperas a los ciudadanos.

Este conjunto de proyectos también son una prioridad para la Consejería de Presidencia. En su definición hay que tener en cuenta que la tecnología avanza con gran rapidez y hay que adaptarse a cambios constantes. Lo que actualmente puede parecer una innovación pronto se encuentra superada. Por eso, hay que sentar unas bases de trabajo firmes y duraderas que nos permitan adaptarnos a un modelo vivo de Administración.

Sentada ya la política de recursos humanos en el Gobierno de Cantabria y a pesar de que lo que nos queda por hacer en este ámbito, la perspectiva es que nos centremos en un gran bloque de propuestas que cambiarán la idea que hoy tenemos de la Administración y del servicio público. En este reto, esperamos contar con el apoyo de los Grupos Parlamentarios y con la confianza de los ciudadanos de Cantabria.

Muchas gracias.

EL SR. PRESIDENTE (Pajares Compostizo):
Muchas gracias, Sr. Consejero.

Se procede seguidamente a la fijación de posiciones de los Grupos Parlamentarios. Comenzando, si así lo desea, el Grupo Parlamentario Regionalista.

El Sr. Pérez Tezanos tiene la palabra.

EL SR. PÉREZ TEZANO: Muchas gracias, Sr. Presidente.

Quisiera comenzar, cómo no, Agradeciendo al Sr. Consejero su presencia, los comentarios, la exposición que ha hecho exhaustiva, rápida; rápida sobre todo, pero yo creo que el contenido lo hemos ido cogiendo. Estamos de acuerdo. Y así además lo ha manifestado el Consejero en su comienzo, en la conveniencia de información a esta Cámara con el objetivo, efectivamente, de que todos tengamos un mayor conocimiento de las actuaciones que desde las diversas Consejerías se van efectuando; en definitiva desde el Gobierno.

Ha hablado de un proyecto, en el que me ha parecido escucharle que se trata de conseguir una mayor transparencia en la información, una mayor organización. Yo creo que esta comparecencia viene a complementar otra, en la cual ya nos apuntó una renovación que se estaba planteando dentro de la Administración Regional.

Ha marcado unos trámites a seguir, o unos objetivos, dentro de esta comparecencia en cuanto a conseguir estos objetivos. Con los cuales, con los me he podido ir quedando, me parecen correctos. Además son hasta cierto punto los lógicos a seguir para hacer una renovación.

Pero me he quedado con dos, con los que estaba tratando de hacer un pequeño análisis. Y era esa mayor información que trata de trasladar al ciudadano, en cuanto a que esas cartas que anuncian que posibilitarán un mayor conocimiento por parte del ciudadano -insisto- en la forma y en el servicio que presta y debe de prestar la Administración, yo creo que ese es un paso importantísimo. Porque de alguna manera va a eliminar ese cierto temor que siempre se observa, por parte del ciudadano, a la hora de acudir a las dependencias, a la hora de acudir a la Administración.

Ha hablado también de la posibilidad de la elaboración de un Libro Blanco donde se irán apuntando sugerencias; nos ha lanzado un reto ahora mismo, a los Grupos Políticos también, para que colaboremos en ese sentido; cosa que siempre es de agradecer. En definitiva, seguramente que habrá esa colaboración y yo creo que entre todos seguiremos mejorando y apuntando, o por lo menos enriqueciendo esa mejora que se pretende.

Está claro que se aleja de alguna manera ese respeto, como decía antes, a través de este programa, a través de esta iniciativa de los trámites que el solo acceso a la dependencia -repito- parecía siempre infundir al ciudadano lo que desde luego va a

proporcionar una mayor confianza, por parte del ciudadano, hacia las instituciones, que ya de por sí es un objetivo bastante importante.

Ha comentado por último que se trata con todo esto de hacer una Administración virtual, evitando esperas, evitando desplazamientos. Y en definitiva y con esto termino- vuelvo a insistir que "a la postre" lo que se observa es, desde luego, que vamos caminando en una mejora importante de la Administración al servicio del ciudadano.

Unicamente terminar diciendo que naturalmente que colaboraremos en todo lo que podamos en la realización de este proyecto.

Nada más y muchas gracias.

EL SR. PRESIDENTE (Pajares Compostizo):
Muchas gracias.

El Sr. Consejero, puede contestar individualmente o globalmente.

Tiene la palabra el Sr. Consejero.

EL SR. CONSEJERO (Fernández Gómez):
Gracias, Sr. Presidente.

Por supuesto, agradecer el ofrecimiento que tampoco me sorprende, por parte del Partido Regionalista, de colaboración absoluta en este proceso.

Y simplemente un matiz. Somos conscientes de que esto es difícil. A veces, se comenta que el papel lo aguanta todo. Nuestro planteamiento real es ponerlo en marcha, e ir todo lo rápido que podamos. Pero somos conscientes que la estructura de la Administración es lenta, a la hora de admitir cambios. Pero también la experiencia que hemos tenido en el Gobierno de Cantabria es que no es tan lenta como parece; es decir, que tenemos una Administración con un tamaño suficientemente grande y al mismo tiempo pequeño como para que los cambios sean perfectamente asumidos. Y además un personal en nuestra Administración que sí está por la labor de incorporar nuevos sistemas e incorporar nuevas formas a la hora de hacer las cosas.

Y ésta es una de las razones básicas por las que nos ha animado a dar este paso. Que al mismo tiempo es una responsabilidad que no podemos obviar; las nuevas tecnologías nos están dando nuevos sistemas de comunicación y lo cierto es que la obligación que tenemos como Administración es utilizarlas ya que los ciudadanos cada vez forman parte de su vida diaria, y por lo tanto nuestra obligación es hacerlo así.

Y una vez que hemos puesto en marcha una serie de soluciones a problemas más formales como podía ser el tema de la consolidación de empleo y acabar con la temporalidad y la interinidad dentro del colectivo de trabajadores, el siguiente paso entendíamos que era éste. Y por eso nos hemos animado a poner estos primeros cimientos y dar esos primeros pasos que quisiéramos darles toda la velocidad que seamos capaces; ya no solo desde las decisiones políticas, sino desde las propias capacidades que tengan los trabajadores de la casa para asumirlas.

Así que gracias por su ofrecimiento a la colaboración y estamos convencidos que entre todos podremos conseguir mejorar, sin duda alguna, nuestra Administración.

Muchas gracias.

EL SR. PRESIDENTE (Pajares Compostizo):
Muchas gracias, Sr. Consejero.

Continuando con la fijación de posiciones tiene la palabra el representante del Grupo Parlamentario PSOE-Progresistas, D. Angel Agudo San Emeterio.

EL SR. AGUDO SAN EMETERIO: Muchas gracias, Sr. Presidente.

También dar las gracias al Sr. Consejero, por la comparecencia en sede parlamentaria -como decía él- de una iniciativa del Gobierno, una postura del Gobierno que sin duda es importante y seguramente los objetivos que se persiguen todos los que estamos aquí los compartimos.

También recogemos el guante en cuanto a la propuesta que ha hecho de participación y le decimos que cuando quiera, donde quiera y como quiera. Por lo tanto, estamos a su entera disposición para poder colaborar.

Es difícil en una lectura rápida de su intervención, hacer una valoración más allá de compartir los objetivos como se ha dicho ya. Y por tanto, seguramente, esto requeriría un conocimiento más detallado de todas las fases, de todas las propuestas, etc., de lo que es un Plan de calidad y de innovación de la Administración Pública. No obstante, yo, al hilo de lo que usted ha dicho, plantearle algunas cuestiones que sí me parecen interesantes.

Nosotros compartimos la idea de que un Plan de calidad tiene que tener como centro de todo el ciudadano; porque es al final el destinatario de los servicios públicos y demás. Por tanto, el ciudadano como elemento central, su capacidad quede satisfecha, sus demandas, sus necesidades, sus

relaciones con la Administración.

En este sentido, echo a faltar un tema que usted no ha planteado posiblemente esté(...)con otro tema. Tanto en el análisis previo de la situación actual como en el futuro, no parece contarse con el ciudadano en cuanto a sus opiniones. Es decir, sería conveniente desde nuestro punto de vista; primero: evaluar actualmente cuál es el nivel de satisfacción o de insatisfacción del ciudadano con respecto a la Administración en cada uno de sus elementos. Y en segundo lugar, tener contemplado en todo el proceso de adecuación del Plan cómo va evolucionado su nivel de satisfacción.

El ciudadano es el destinatario del proceso. Pero el ciudadano también tiene que ser un actor principal en la definición y en la actuación. El ciudadano, cuando se relaciona con un servicio público es una parte del servicio público; por tanto, no solamente es el destinatario, sino también integra parte del servicio público y por lo tanto debe ser contada su opinión, tanto previamente para saber cómo estamos ahora mismo, para saber cómo se está ahora mismo, como en segundo lugar ver la evolución de ese nivel de satisfacción a lo largo del tiempo. No lo he visto, al menos no lo he percibido con claridad en su exposición.

En segundo lugar, creo que ha planteado un tema que a mí me parece interesante: el establecimiento de un sistema de información administrativa. Me parece interesante tener ese sistema. Pero si no lo he entendido mal, me ha parecido entender que ese sistema se iba a nutrir básicamente de información interna de la propia Administración; que es evidente, que es necesario y evidente. Pero yo creo que eso debería de completarse con algún tipo de información externa también; por ejemplo, proveniente de lo que estoy comentando, es decir ese sistema que vaya nutriendo niveles de satisfacción, evaluación de la satisfacción del consumidor, etc., con una permanente cuenteo de esa evolución.

Tercera cuestión que me parece importante, usted lo ha indicado y me parece muy claro. Es decir, en esta historia es clave la implicación del personal, porque si el personal no se implica en la calidad no estamos haciendo nada. Y no solamente hay que implicar a las centrales sindicales y a los sindicatos, que me parece evidente, sino que hay que implicar a las personas concretas con nombres y apellidos, que me parece que es importante que se asuma desde el conjunto de la Administración de todos los agentes que están en la Administración, tanto los que tienen contacto con el ciudadano como aquellos que no tienen contacto con el ciudadano que asuman la idea de que el ciudadano es el destinatario final de todas las actividades. Y por lo tanto, eso supone en algunos

casos implantar una cultura nueva en la Administración y sobre todo en algunos servicios, en algunos casos, que como usted ha dicho no es fácil.

Hay que potenciar eso, y eso suponen cambios que se podrán conseguir desde la implicación del interviniente en la tarea. Si no se cuenta con nada más digamos que con una superestructura necesaria y demás, pues en ese sentido no se cubrían los objetivos. Por tanto, es interesante que el Gobierno plantee la relación con los sindicatos, es interesante que quiera contar con la aportación de los Grupos Parlamentarios, pero es muy importante -y yo creo que es clave de todo esto- contar con la implicación de las personas directamente implicadas con el servicio, que son todas las personas que trabajan para el conjunto de la Administración. Y ésa es una tarea -créanmelo- y usted lo ha citado, no voy a redundar más en eso, que es una tarea difícil, costosa y que no se soluciona en cuatro semanas ni mucho menos.

Otra cuestión que echo a faltar de su actividad. Usted ha planteado en una de las fases -digamos- optimidad, modelos de procedimiento y demás, sobre la base de la autoevaluación, de la actividad para optimizar los recursos. Eso es importante. La autoevaluación es importante, porque de alguna forma sitúa a la persona ante su trabajo. Y me parece que reflexionar sobre su trabajo y sobre cómo puede mejorar en su trabajo, porque de ahí vendrán seguramente las mejores aportaciones, es clave.

Echo a faltar una evaluación externa. Porque es importante lo que nosotros evaluamos, pero también es importante cómo son evaluados desde fuera. Y cuando externa, me refiero a una entidad, una organización, una estructura de la propia Administración de otros ámbitos de fuera de Cantabria que nos evalúen exactamente lo que estamos haciendo; no solamente lo que hacemos, la autoevaluación, que es una primera fase y después una evaluación externa, porque a veces nos podemos llevar a una visión demasiado egocéntrica en nuestras autoevaluaciones y es bueno también el contraste con lo de fuera, de alguien de fuera que nos venga a evaluar para ver un poco la situación. Eso no lo he encontrado en su exposición, posiblemente esté.

Y dos o tres cuestiones que me parecen menores y demás, reiterándole nuestra disposición a colaborar en esta tarea porque me parece que el objetivo que se persigue es un objetivo deseable por todos.

Usted ha planteado uno de los procesos de modernización de la Administración, evidentemente ha planteado el tema del local de la Administración, la sede de la Administración. Pero me da la sensación

de que ahí no cabe toda la Administración y que, por tanto, habrá otros locales. Entonces, lo que me planteo es el resto de edificios, el resto de locales de la Administración -porque ahí no cabe toda la Administración- qué política se va a seguir. Porque, a mí, me parece muy importante en la mejora de la Administración, en la mejora de la modernización, que el ciudadano tenga claro la ubicación de los locales de la Administración. Como ahí no va a caber todo, qué otro elemento de concentración en edificios más o menos se tiene pensado, porque evidentemente este también es un tema importante.

Cuando hablamos de procesos, cuando hablamos de generar procesos y de plantear procedimientos y demás que simplifiquen la relación con la Administración, y ligado al tema de la localización; a mí, me parece que un objetivo importante sería conseguir la "ventanilla única" para una serie de procedimientos que el ciudadano seguramente lo debería hacer solamente en un espacio y sin tener que hacer un recorrido a veces tortuoso por el conjunto de las Administraciones. Entonces, simplemente lo cito.

Y por último, dos cuestiones. Yo creo que es importante que desde la Consejería que usted dirige haya, en este sistema y en este proceso, una coordinación. Lo digo porque yo conozco de algunos intentos, de algunas mejoras de calidad en algunas Consejerías que me parecen loables, pero en la medida que haya ahora un procedimiento en marcha de la estructura básica que es la Consejería de Presidencia, que todas aquellas iniciativas más o menos parciales que se puedan estar desarrollando en alguna Consejería se integren, y por tanto que sea una cosa global y demás.

Me parecen bien los intentos que ha habido, porque me parece que siempre la calidad es loable y la innovación es loable, pero creo que hay que garantizar la coordinación.

Y por último, hacerle una pregunta: ¿Esto va a ser aplicado solamente en lo que es la estructura administrativa, o también se van a aplicar los programas de innovación y calidad a todos los organismos públicos y empresas públicas que dependen de la Administración Pública Regional?

Lo digo por una sencilla razón, porque yo sería partidario también de esto. Y por otra razón, nosotros hemos criticado y hemos cuestionado muchas veces lo que estamos viendo como parte de la estructura administrativa se deriva hacia organismos públicos y hacia entidades y empresas públicas y demás, que me parece que deberíamos -desde nuestro punto de vista- también integrar en este proceso. No solamente lo que es la estructura de la Administración, sino el conjunto de los organismos

públicos, el conjunto de empresas públicas también; porque me parece que el objetivo debería ser no parcellizarlo solamente lo que es la estructura administrativa, sino el conjunto de entidades de otro tipo que están en la Administración.

Por mi parte nada más y muchas gracias.

EL SR. PRESIDENTE (Pajares Compostizo):
Muchas gracias, Sr. Diputado.

Sr. Consejero, si lo desea, tiene la palabra.

EL SR. CONSEJERO (Fernández Gómez):
Gracias Sr. Presidente.

Me han parecido muy interesantes todas las apreciaciones que ha hecho así sobre la marcha, porque entiendo también no es más que un planteamiento inicial y, por lo tanto, serán ideas que le hayan podido salir "a botepronto". Pero me alegra mucho que coincidamos, se puede decir que al cien por cien en todos sus planteamientos; quizá también sea porque tenemos una formación muy parecida, tanto de carrera como de especialidad.

Efectivamente, la opinión de los ciudadanos es un tema absolutamente básico en todo este proceso. Es decir, la idea de que al ciudadano le consideremos casi como cliente no puede ser obviado a la hora de tomar decisiones. Y por lo tanto, aunque no lo he hecho en mi exposición, sí que en el Plan está recogido una serie de sistemas para recoger información; no solamente de los primeros pasos, sino que a medida que se vaya haciendo, si vamos por el buen camino, si conseguimos transmitir lo que se vaya haciendo. Porque, en muchas ocasiones, podemos hacer grandes esfuerzos en que el sistema funcione mejor, pero a veces es difícil conseguir que el ciudadano tenga esa sensación; porque el ciudadano se encuentra con la Administración en momentos puntuales, para un tema particular, en el que si su tema particular se soluciona de una manera normal y ágil y eficaz puede quedarle una buena sensación, mientras que si el primer encuentro con la Administración no resulta del todo correcto puede tener una visión global de que todo es un desastre.

Eso, entendemos que es un trabajo complementario. No solamente el recoger las opiniones, sino también transmitir que se está trabajando en este sentido y que vamos a intentar hacer cada vez más ágil y más eficaz los procedimientos y el funcionamiento de la Administración.

Eso implica lo que usted apuntaba de la evaluación continua del proceso; evaluación interna y externa. Es decir, nosotros, en todo este proceso

queremos que no solamente haya foros de debate internos de los trabajadores, de los sindicatos, de las distintas unidades de gestión, también -como he dicho- me gustaría que hubiera foros de debate o participación con Grupos Parlamentarios con otros colectivos. Y siempre también teniendo en cuenta que en todo este proceso buscaremos asesorías externas que en distintos momentos nos vayan apuntado experiencias de otras Administraciones y nuestros puntos fuertes y puntos débiles de nuestra organización para ir reforzando en cada caso o aprovechando los puntos positivos en otros.

Lo de la implicación del personal. Es indudable que da igual las decisiones políticas que se puedan tomar o los foros de debate que queramos tener; si no conseguimos ese cambio de cultura que usted apunta dentro del colectivo de trabajadores, poco vamos a conseguir en la realidad. Pero me va usted a permitir que sea optimista, ya lo soy de una forma natural pero en este caso todavía más.

Yo estoy convencido de que no va a ser difícil ese cambio de cultura. Porque no va a ser un cambio de cultura radical, no va a ser un cambio excesivo. Yo creo que muchos de los trabajadores del Gobierno de Cantabria están en esa línea y tienen una vocación de servicio unida a su trabajo de funcionario, o de laboral. Y por lo tanto, el canalizar distintos sistemas o buscar nuevas fórmulas o canales de comunicación, no será más que darles unos instrumentos para que puedan realizar mejor su trabajo. Y estoy convencido de que no va a ser complicado. Otra cosa es que pueda ser más o menos rápido o más o menos lento.

Yo, como anécdota, les puedo recordar que cuando llegamos al Gobierno, en el año 1995, la situación informática por ejemplo del Gobierno, realmente había muy pocos puestos informatizados en el Gobierno y había Consejerías que realmente tenían muy pocos ordenadores como instrumentos de trabajo. El cambio radical que hubo con una gran inversión en la que se pusieron 700 ó 800 ordenadores en muy poco tiempo encima de las mesas de los trabajadores, en muchas ocasiones los mismos trabajadores decían: "¿Bueno, y ahora cómo nos vamos a enfrentar nosotros a esto: pasar de la máquina de escribir al ordenador?"

Lo cierto es que no solamente no fue ningún problema, sino que en un tiempo absolutamente récord -y dicho esto en comparación con otras Administraciones y con el proceso de informatización que habían tenido- lo cierto es que el Gobierno de Cantabria asumió esa nueva tecnología y además con una rapidez absoluta. De tal manera que en menos de dos años desaparecieron las máquinas de escribir. pero desaparecieron cientos y cientos de máquinas de escribir que ahora ya no están ni siquiera encima de las mesas. Y lo que parecía difícil, al final resultó

que no lo fue tanto. Y todo en base a lo que usted dice, que es la implicación del personal: que se encontraron con un nuevo instrumento y con una formación básica, han sido capaces de asumirlo de una manera nosotros entendemos que magnífica.

Y en cuanto a las tres cuestiones menores que me ha planteado al final. Efectivamente, lo del edificio único de la Administración es un cambio importante. Pero también es cierto que van a haber otros tres edificios en la ciudad de Santander también con una cierta cantidad de personas importantes, que usted sabe que son: el edificio Europa, el edificio Macho y el edificio de Sanidad.

Desde luego, nuestra idea es no solamente concentrarnos en que sea el edificio único, el centro de toda nuestra atención; sino aprovechar esos cambio para también darle a esos otros centros de trabajo todas las posibilidades para que estén en igualdad de condiciones. Es decir, no nos vamos a centrar única y exclusivamente en el nuevo, sino al mismo tiempo trabajar en que los otros tres estén en perfectas condiciones también para que realicen un buen trabajo. Y eso implica la organización interna, la formación de los trabajadores y todos los sistemas que se puedan incorporar a estos edificios ya existentes.

Y lo de la "ventanilla única" como intentar encontrar un único lugar donde puedan los ciudadanos dirigirse al Gobierno de Cantabria como una gran ventanilla. Es una idea que nosotros, hoy, no desechamos; es decir, nos parece que podría ser una buena idea. Pero también es cierto que vamos a esperar a ver qué nos dice el Plan de necesidades y el estudio profundo de nuestra propia organización; porque quizás -y digo quizás- ideas que a nosotros nos parecen desde fuera o desde dentro una gran idea resulte que luego no sea tan práctica.

Y resulta que si por ejemplo ponemos una gran oficina donde haya mostradores en el que estén todas las dependencias del Gobierno de Cantabria que tengan acceso a el ciudadano, y podría ser en principio una buena idea; resulte que en la práctica, si mezclamos a ciudadanos que vienen con problemas de Bienestar Social, con otros que vienen con Vivienda, otros que vienen a pedir una licencia de caza, igual no tiene mucho sentido que estén sentados en el mismo hall, haciendo una cola. O igual sí tiene sentido y podamos utilizar recursos para todos a la vez. O igual tiene sentido hacer un núcleo de información para que haya personas que utilizando un ordenador tengan facilidad para dar la información, mientras que otra consulta con el ciudadano requiere igual estar más en un despacho aparte porque lo que vienen a contar es un tema más personal.

Es decir, todo esto lo queremos replantear y

queremos pensar en la mejor solución para todos. Y puede ser que caminemos hacia un núcleo que sea el sitio donde el ciudadano de Cantabria se pueda acercar al Gobierno y sepa que entrando en un hall tiene cualquier información; o quizás sea mejor repartirlo en dos, o en tres, depende de las características. Ahora, sí que nos preocupa y por lo tanto ése es el planteamiento por el que estamos caminando.

Ni qué decir tiene que unificar los distintos esfuerzos que están haciendo en cuanto a mejora de calidad desde distintas Consejerías, ya está hablado con todas las Consejerías y por supuesto que vamos a hacerlo.

Aprovecharemos lo que han avanzado algunas en algún tema puntual; porque de todas las buenas experiencias hay que sacar experiencias positivas. Y en todo lo que nos hayamos equivocado también aprenderemos a no volverlo a hacer.

Pero, desde luego, está claro que la manera de que esto sea eficaz tiene que ser estando coordinado y contando con todas las experiencias que se hayan ido haciendo en las distintas Consejerías. Y, por lo tanto, este Plan de innovación y calidad de los Servicios tenderá a unificar lo que se haya estado haciendo en el resto de Consejerías.

Y la última pregunta que usted me hacía: de si los organismos públicos y las empresas públicas van a estar incorporadas a este Plan. Desde luego, nuestra idea es que sí. Pero también es cierto que preferimos ir paso a paso. Si nos ponemos muy ambiciosos, igual resulta que acudimos al refrán de "quien mucho abarca, poco aprieta".

Nuestra idea es contar, por supuesto, como Gobierno de Cantabria, con todo lo que tiene que ver con el ciudadano. Y por lo tanto ahí están también los organismos públicos y las empresas públicas; aunque seguramente será un proceso que llevaremos paralelo pero no con la misma prioridad. Es decir, intentaremos aprovechar de todos los trabajos que vayamos haciendo para también que esos propios organismos y empresas públicas estén informadas del proceso en el que estamos y podamos ir haciéndolo a la vez.

Y creo que con esto contesto a todos los planteamientos que usted me había hecho.

Muchas gracias.

EL SR. PRESIDENTE (Pajares Compostizo):
Muchas gracias, Sr. Consejero.

Corresponde el turno al Grupo Parlamentario Popular.

Interviene en su nombre Dña. Isabel Urrutia de los Mozos.

LA SRA. URRUTIA DE LOS MOZOS: Gracias, Sr. Presidente.

Antes de nada, agradecer al Sr. Consejero de Presidencia que comparezca de nuevo, a petición propia, ante esta Comisión, en este caso concreto para presentar las directrices de este plan de innovación de calidad de los Servicios.

El Partido Popular de Cantabria, ha adquirido un compromiso, en su programa electoral para las pasadas elecciones de 1999. Compromiso de continuar avanzando en la modernización de la Administración Pública como garantía de mejora permanente de los servicios que reciben los ciudadanos. Y ello porque en la prestación de servicios públicos con las distintas Administraciones constituye la base de mejora continuada de la calidad de vida y el progreso económico de nuestra Región.

Compromiso que ya es un hecho. Hecho concreto que todos pudimos comprobar en el Boletín Oficial de Cantabria, con la publicación del concurso de la asistencia técnica para la realización de este Plan que hoy nos ha detallado perfectamente.

El 8 de octubre de 1999, en Comisión, usted nos detallaba -como bien ha dicho- las actuaciones de futuro que para la legislatura actual tenía en proyecto esta Consejería de Presidencia. Le otorgamos el pleno apoyo del Grupo Parlamentario Popular y la plena confianza en la gestión.

Pues bien, una vez más, tan solo año y medio después, nos vemos en la obligación de volver a felicitarle. Lo hicimos como en el Boletín de Cantabria en red; le felicitamos por la oferta de empleo público, por la del personal laboral, por el sexto convenio colectivo, porque la ubicación del proyecto del nuevo edificio sea ya una realidad, etc.

Y lo volvemos a hacer de nuevo. Le felicitamos, Sr. Consejero, porque es un orgullo para este Grupo, para el Partido Popular, que sus compromisos de futuro sean ya una realidad. Tiene de nuevo nuestro pleno apoyo y la plena colaboración de nuestro Grupo Político en todo lo que necesite para este proyecto ilusionante.

Agradecer de nuevo su presencia en esta Comisión, su comparecencia y nada más.

Muchas gracias.

EL SR. PRESIDENTE (Pajares Compostizo):
Gracias, Sra. Diputada.

Tiene la palabra el Sr. Consejero.

EL SR. CONSEJERO (Fernández Gómez):
Gracias, Sr. Presidente.

Poco puedo decir ante tanto halago. Por supuesto tengo que agradecer las felicitaciones; pero creo que "callado está dicho" que no son unas felicitaciones a este Consejero, sino al Gobierno en conjunto y especialmente a todo el equipo de la Consejería de Presidencia que está trabajando, codo con codo, para intentar conseguir los objetivos que nos habíamos marcado.

También es cierto que caer en autocomplacencia puede ser uno de los mayores peligros en los que podemos caer, y no es ésta una tentación en la que vayamos a caer.

Tenemos mucho por hacer. Es cierto que vamos por el buen camino, en el sentido de que propusimos unas líneas de trabajo que estamos empezando a ver algunas de ellas que se convierten en realidad. Pero objetivos nos quedan muchos y todavía nos queda mucho trabajo por hacer. Y por lo tanto entre todo el equipo de la Consejería de Presidencia y el apoyo de los distintos organismos de las distintas Consejerías del Gobierno, yo creo que podemos enfrentarnos todavía a retos todavía mayores.

Lo que sí he escuchado a los tres Grupos Parlamentarios, agradecer mi comparecencia en esta Comisión, entiendo que es mi obligación y además así lo he reconocido desde el principio; yo les dije que nuestro planteamiento sería aparecer en sede parlamentaria cada vez que tuviéramos algo realmente importante en el que pudiéramos trabajar juntos. Así lo he hecho hasta ahora y lo seguiré haciendo. Con lo cual, no creo que sea objeto de felicitación, sino cumplir con nuestra responsabilidad. Y es no olvidarnos que como Gobierno, estamos en el Gobierno por tener un apoyo de unos Grupos Parlamentarios que -como se dice aquí muchas veces- recogen la opinión de todos los ciudadanos de nuestra tierra.

Muchas gracias.

EL SR. PRESIDENTE (Pajares Compostizo):
Gracias, Sr. Consejero.

Señoras y Señores Diputados, salvo que haya algún interés de alguna pregunta concreta por parte de los Señores...

¿Sr. Pérez Tezanos, desea intervenir?

Tiene la palabra el Sr. Pérez Tezanos.

EL SR. PÉREZ TEZANOS: Muchas gracias, Sr. Presidente.

Unicamente, sí quería expresar, además basándome en una técnica o una filosofía oriental, los objetivos hay que marcarlos pero además de marcarlos tiene que ser alcanzables. Y yo creo que en este caso, después de escuchar al Sr. Consejero, se están dando todos los medios, creo que tiene bastante a su favor; pero evidentemente falta como bien ha dicho- mucho trabajo que hacer.

Y por lo tanto reiterarle que entre ese trabajo que hay que hacer, que ya ha manifestado o ha adelantado que cuenta con una colaboración por parte del personal; parece que el personal está abierto a las nuevas técnicas, a los nuevos métodos; reiterarle una vez más que desde esta Cámara también estamos en esa disposición y seguiremos el camino a medida que se vaya avanzando.

Nada más y muchas gracias.

EL SR. PRESIDENTE (Pajares Compostizo):
Gracias, Sr. Pérez Tezanos.

¿Sr. Agudo San Emeterio?.

EL SR. AGUDO SAN EMETERIO: Muy brevemente, dos o tres cuestiones que me han sugerido la intervención del Sr. Consejero.

Primero, cuando yo planteaba el tema de la evaluación externa, me refería -lo he dicho también- a la posibilidad de que los procesos y las mejoras que se planteen sean evaluadas por una institución o un organismo externo que mire si eso va caminando bien, etc. Yo, ahí, le sugiero la posibilidad de utilizar el Instituto Nacional de Administración Pública -INAP- que es un organismo público que tiene experiencia en estas cuestiones y que me parece ser un instrumento que me parece que es agente externo que nos puede evaluar perfectamente.

Segundo, al hilo de la importancia que tiene el cambio cultural que supone incorporar nuevos procesos, nuevos procedimientos, asumir nuevas herramientas y demás. -Repito- No es fácil; yo, ni soy optimista ni dejo de serlo, no tengo datos para poder decirlo pero sé que es complicado para el conjunto de la Administración.

Yo creo que un papel importante ahí lo tiene que cumplir el CEARC. Yo creo que el CEARC tiene ahora mismo una altísima responsabilidad en este terreno; es decir, yo creo que es un agente importante en el tema del proceso de calidad. El otro día, el director ha dejado de serlo; supongo que tienen en marcha un proceso de selección del nuevo Director y

me parece interesante potenciar el tema del CEARC.

Comparto la reflexión con el tema de la "ventanilla única". Podríamos hablar de ventanillas únicas en plural. Quiero decir, seguramente que hay procedimientos que no se pueden ni se deben mezclar; no es lo mismo ir a coger un permiso de caza o un coto que plantear un problema de Bienestar Social, de una persona que está en indigencia o lo que fuera. Por tanto, desde el ámbito del procedimiento, desde el sitio incluso de local y de la persona que lo tiene que atender es totalmente diferente. Por lo tanto, ahí, comparto la idea de que hay que pensarlo un poco. Pero sí de alguna manera poder concentrar alguna serie de actividades en lo que podríamos denominar para grupos y demás: ventanillas únicas.

Y con el tema de Iso organismo públicos, empresas y demás. Independientemente de que el proceso sea paralelo y que tenga un ritmo menor, yo creo que es una buena oportunidad de aprovechar sinergias. Incorporar las sinergias que se vayan dando en la Administración para el resto de entidades públicas también. Y me parece que no es malo plantearlo como un objetivo también con cierta ambición, independientemente de que no se pueden plantear objetivos grandes.

Y compartir también una reflexión. Al final la prueba del nueve, es la percepción que tengan los ciudadanos de todo esto. Ésa es "la prueba del algodón" que nos dice si se está caminando bien. Si ese es el sentido, si esa es la orientación, y es la que ha dicho y por tanto no la tengo que cuestionar, pues me parece que eso es lo clave. Es decir, la percepción del ciudadano, de lo que recibe, es al final la sensación y la satisfacción, o no, que se lleva del servicio que está recibiendo en cualquier actividad. Y ésa es la clave que nos debe mover en este terreno.

Nada más y gracias.

EL SR. PRESIDENTE (Pajares Compostizo):
Gracias, Sr. Agudo.

Dña. Isabel Urrutia no desea intervenir. Y, finalmente, el Sr. Consejero para cerrar la comparecencia tiene la palabra.

EL SR. CONSEJERO (Fernández Gómez): Me vuelvo a alegrar de que las dos ideas que me plantee, el Grupo PSOE-Progresistas, coincidan. Porque el que

(Finaliza la sesión a las diez horas y cincuenta y cinco minutos)

en todo este proceso contemos con el INAP, lo tenemos previsto. Y además en breve sabremos que una persona se va a incorporar al equipo del INAP, muy cercana a nosotros, y tendremos un interlocutor magnífico para colaborar con este Instituto, con el que ya tenemos una relación magnífica desde hace tiempo.

Y en el CEARC: que esto tiene un peso específico y que el CEARC tiene que ser un agente en este proceso; coincido absolutamente con su idea. Y nuestra idea es cambiar en gran medida el planteamiento que tiene actualmente el CEARC. Y para ello, el nombramiento del nuevo Director del CEARC; que si no hay cambios seguramente se hará en el próximo Consejo de Gobierno; va a darle un nuevo aire y un nuevo cambio a esta Institución. Que no debe solamente quedarse en un Centro de Formación, sino un Centro de Estudios. Que la "E", de CEAR, significa: Estudios. Para que no solo sea donde se estudia, sino donde se coordinen trabajos que puedan enriquecer tanto este proceso como otros que puedan realizarse en la Administración.

Así que tanto la relación con el INAP como los cambios y el peso específico que tiene que tener el CEARC en este proceso, también coincido con usted en que son claves en este tema.

Muchas gracias.

EL SR. PRESIDENTE (Pajares Compostizo):
Muchas gracias, Sr. Consejero.

Muchas gracias, Señoras y Señores
Diputados. Se levanta la sesión.
