

LA SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA Y LA REDUCCION DE CARGAS EN EL MARCO DE LA EXCELENCIA: UNA EXPERIENCIA EN CASTILLA Y LEÓN.

(Administrative simplification and reduction burdens within the framework of excellence: the experience of the Government of Castilla y León).

Sinopsis:

Tradicionalmente se ha contemplado la simplificación como un principio de funcionamiento administrativo. Sin embargo, no exenta de dificultades, la entrada en vigor de la Ley 11/2007 ha convertido la simplificación en un proceso, en un paso obligatorio para hacer efectivo el cumplimiento de la Administración electrónica.

En estos dos últimos años se han realizado diversas medidas, muchas de ellas confusas en su contenido, casi todas de carácter sectorial o impuestas desde la Unión Europea, lideradas según la ocasión, y con el denominador común de no contar con una planificación adecuada que garantice una debida coordinación.

Esta comunicación describe la experiencia de Castilla y León en la materia. Aplicando el modelo de Excelencia EFQM nos acercamos hacia una simplificación 2.0 como un proceso pautado, perfectamente delimitado, con una política y estrategia común, un único liderazgo y con un apoyo en el personal, en las alianzas y en los recursos. La simplificación se convierte en un proceso obligatorio que se hace efectivo a partir de proyectos sincronizados y medidos.

La retroalimentación del modelo se basa en un Plan de Auditorías que detecta las desviaciones que se pudieran producir y el terreno donde incidir.

Key Words

Simplification has been traditionally understood as an operating principle of the Administration. In the case of Spain, the Act 11/2007, has ensured that simplification is understood as a process, since it is a required step to ensure the implementation of e-Government.

In the last two years various measures have been implemented, some of which are unclear in their meaning, almost all refer to a particular sector or are imposed by the EU. Leadership in implementation changes as individual situation and in any case there is adequate planning to ensure proper coordination among government levels.

This document contains the experience of the Government of Castilla y León in this field. By applying the EFQM we approach simplification 2.0. conceived as a scheduled process, through a common policy and strategy, with a single leadership and supported in human resources, partnerships and economic resources. Simplification becomes a mandatory process that is realized through synchronized and measured projects.

Feedback in this model is based on an audit scheme which detects the deviations occurred and thus know which aspects to emphasize and act.

1.- Introducción.-

La sociedad, la economía y las tecnologías han experimentado una importante transformación en este siglo. Vivimos en un proceso en constante evolución donde lo único inmutable es el cambio. Las empresas aventuran su organización y sus procesos a estrategias con un escaso horizonte temporal, nunca superior a tres años.

Sin embargo, hace más de 25 años que las Administraciones Autonómicas abrieron sus puertas al ciudadano. Desde esa fecha, se han multiplicado por más de 10 los efectivos del personal administrativo autonómico y por más de 500 muchos de sus presupuestos.

Se han traspasado competencias muy importantes en incontables ocasiones y, sin embargo, la organización y los procesos siguen siendo muy parejos. La forma de hacer y gestionar la cosa pública a través de procesos en materia de autorizaciones, inscripción de registros o imposición de sanciones apenas ha tenido variaciones en treinta años. El procedimiento administrativo es prácticamente idéntico porque es casi idéntica su regulación y su forma de tramitarse.

Las Administraciones Públicas han intentado dar soluciones a los distintas demandas que van surgiendo mediante la elaboración de disposiciones. Sus remedios han consistido en el dictado por cada una de ellas de miles de Decretos y decenas de miles de órdenes que han contribuido a hacer aún más denso el entramado administrativo.

Ahora es el momento. Se hace necesario replantear la forma de comportarse, de dirigir y gestionar, y la forma de organizarse. La madurez institucional, el logro de un techo competencial estable y la propia coyuntura económica lo exigen.

Los argumentos que defienden esta postura son concluyentes:

- Con la mejora regulatoria ahorraríamos a los empresarios el 1,2% del PIB, cifra que para las PYMES alcanza un 2%.
- Con la Administración electrónica, se ahorraría el 25% de los gastos corrientes.
- Con la gestión electrónica de los procedimientos los ciudadanos y los empresarios se ahorrarían varios millones de desplazamientos hacia las oficinas de la Administración con los consiguientes beneficios económicos y ambientales.
- Con la simplificación administrativa y documental los ciudadanos dedicarían millones de horas al año a su vida personal y familiar en lugar de a la Administración.
- Millones de documentos al año dejarían los ciudadanos y los empresarios de aportar a la Administración porque ya obran en su poder.
- Y, por último, con la reordenación de la Administración se ganaría un 40% de eficiencia en su funcionamiento

Ante tal contundencia de datos, todas las Administraciones Públicas se han puesto en marcha. Se han lanzado hacia una gestión electrónica de procedimientos, simplificada y ligera de cargas, basada en tres proyectos fundamentales:

- La implantación de la Administración electrónica.
- Los programas y planes de simplificación y reducción de cargas administrativas y.

- La transposición de la Directiva de Servicios y, en concreto, la puesta a disposición de la información en la llamada ventanilla única de servicios.

Tres proyectos que han carecido de una previa definición, sin un único liderazgo, con distintas intensidades de intervención y con una falta de coordinación entre ellas y con las políticas de personal y de organización.

Es cierto que la línea de flotación del quehacer burocrático está tocada. Sin embargo, se desvían esfuerzos en actuaciones parejas. Se realizan aplicaciones electrónicas y no se obliga con seriedad a simplificar los procedimientos. Se estudian las normas para reducir las cargas y no se aprovecha la ocasión para estudiar las posibles medidas de simplificación de los procedimientos regulados en ellas. Se abre una ventanilla única de servicios y sin embargo no se priorizan esos procedimientos con objeto de su gestión electrónica. Y todo ello sin que exista una única cabeza pensante en ello.

En la presente comunicación se hace referencia a la forma por la que la Junta de Castilla y León afronta todas estas cuestiones. Lo que en un principio fue aplicar estrategias únicas basadas en un liderazgo, políticas de personal que las apoyaran y el uso de los recursos tecnológicos pasó a convertirse en la aplicación dogmática de los instrumentos de calidad existentes y, en concreto, los criterios del modelo EFQM de excelencia.

2.- Liderazgo Único.-

El Decreto 2/2007, de 2 de julio, del Presidente de la Junta de Castilla y León de Reestructuración de Consejerías, en su artículo 1.º organizó la Administración de la Comunidad Autónoma en Consejerías, entre las que se encuentra la de Administración Autonómica.

Es el Decreto 69/2007, de 12 de julio, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Administración Autonómica el que atribuye a la Dirección General de Atención al Ciudadano y Calidad de los Servicios las siguientes funciones:

- Dirección y coordinación administrativa de los canales de información al ciudadano.
- El inventario y actualización de los procedimientos de la Administración de la Comunidad, así como, el impulso y coordinación de proyectos de racionalización de procedimientos y normalización documental.
- La determinación de los criterios administrativos necesarios para la aplicación de medios electrónicos a la gestión de procedimientos, procesos y servicios.

El primer acierto fue atribuir a un solo Centro Directivo las funciones relativas al ámbito de la simplificación. La Consejería de Administración Autonómica, a través de la Dirección General de Atención al Ciudadano y Calidad de los Servicios lidera cualquier actuación dirigida a la simplificación y/o reducción de cargas administrativas, estando al frente del Programa de simplificación y de reducción y eliminación de cargas administrativas, de la racionalización normativa y la mejora regulatoria, del proceso de adaptación de los procedimientos a la ley 11/2007 y de la sede electrónica y la ventanilla única de servicios.

De esta forma, existe un **único liderazgo**, una única política de actuación y la misma forma y manera de actuar y entender, independientemente del foro en el

que nos movamos. Se trata en definitiva de concentrar el mismo proyecto, la misma empresa, en el mismo órgano, en el mismo titular, ya se trate de uno u otro tema indistintamente.

Con esa visión global y única se aprovechan todos los recursos en la misma dirección. Gracias a ello, se pone a disposición de la interoperabilidad fáctica la infraestructura creada a partir del Sistema de Información del Mercado Interior (IMI), se realizan trabajos de simplificación en los Grupos de mejora o se incluyen como procedimientos de gran impacto en el Plan de Implantación de la Administración Electrónica a aquellos que requiere la ventanilla de servicios.

No se podrían haber realizado múltiples proyectos o aprovechada una pluralidad de recursos si no existiera un Centro Directivo que aglutinara todos los conocimientos en la materia-

3.- Una previa delimitación de conceptos.-

Aún siendo conscientes del peligro que entrañaba establecer una diferencia simple y con claridad, lo primero que hizo la Junta de Castilla y León, fue diferenciar tres conceptos básicos, la simplificación, la racionalización y las cargas administrativas. No se trataba de asentar doctrina alguna sino únicamente saber el terreno dónde nos estábamos moviendo y a qué nos referíamos todos. Utilizar la misma semántica independientemente de lo acertada o no de su definición.

Así en la Guía de racionalización y simplificación de los procedimientos se estableció una previa delimitación. Para ella, **Racionalizar** consiste en ordenar el procedimiento administrativo conforme a un criterio razonable del tiempo, del coste y de la norma, es decir, que sea lo más ágil posible, lo más económico y lo más ajustado al derecho. En cambio **simplificar** supone reducir o, en su caso, eliminar documentos, trámites y procedimientos administrativos con el fin de evitar desplazamientos, economizar tiempo y ahorrar costes.

No siempre racionalizar implica simplificar. El mal ajuste a la norma del quehacer diario de un procedimiento puede suponer proceder a implantar una medida que en nada le simplifique y que, sin embargo, se deba realizar.

Respecto a las **cargas administrativas**, retomamos en pureza el concepto claramente empresarial que establece la Comisión Europea al calificarlas como aquellas obligaciones de información obsoletas, repetitivas e innecesarias que los empresarios realizan por imperativo legal (que no del procedimiento) y que no harían de no existir tal obligación. Las cargas administrativas no tienen porqué estar en el procedimiento (la simplificación es inherente a él) sino en las normas.

Puede sonar básico comenzar por una previa definición pero no resulta extraño utilizar distintas acepciones entre los órganos de las Administraciones y/o entre las empresas colaboradoras.

4.- Las políticas y estrategias.

El segundo paso fue hilar el tejido de la reducción de la burocracia con la administración electrónica en un único marco global.

El **Plan Estratégico de Modernización de la Administración de la Comunidad de Castilla y León** constituye ese marco global que determina las acciones necesarias para impulsar la modernización, en él se definen los objetivos generales y específicos, las estrategias y los grupos de interés, estableciéndose una red de Programas ejecutados coordinadamente desde todas las Consejerías,

Organismos Autónomos, Entes Públicos de Derecho Privado y Delegaciones Territoriales.

Dentro del Plan Estratégico, el **Programa GESTIONA** está incluido en la estrategia "Administración Más Fácil" que, con el objetivo de simplificar la tramitación de los procedimientos administrativos de la Administración de Castilla y León se divide en los siguientes proyectos:

- La reducción del número de documentos exigibles a los ciudadanos.
- La simplificación y racionalización de los procedimientos administrativos.
- La reducción o eliminación de cargas administrativas y
- La automatización de los procedimientos mediante la aplicación de técnicas de administración electrónica.

Esta íntima relación de los proyectos determina que exista una perfecta coordinación entre las diferentes actuaciones que se han llevado a cabo y que repercuten en la simplificación, principalmente el **Programa de Simplificación Administrativa y Reducción de Cargas** en la legislación vigente y el **Plan de Implantación de Administración Electrónica**, manteniéndose funcionalmente idénticos responsables de proyectos y un único coordinador del programa.

5.- Personal.-

Siguiendo los subcriterios de EFQM no es posible mejorar la organización sin contar con los empleados públicos, por ello en Castilla y León se trabaja en dos aspectos relevantes:

5.1.- La Motivación: Los grupos de mejora.

En la Junta de Castilla y León, se articula la participación del personal a través de mecanismos que van más allá de las sugerencias. Son los grupos de mejora, regulados por Decreto, 77/2009, de 29 de octubre.

Se convierten así en un cauce institucionalizado de participación de los empleados públicos en la mejora continua de nuestra organización, alcanzando sus propuestas a la simplificación y racionalización de los procedimientos y en su caso, de los formularios asociados a los mismos.

5.2.- Formación: cursos de la ECLAP.

Dentro del plan de Formación General de la Escuela de Administración Pública, se contienen actividades formativas dirigidas específicamente a formar a los empleados públicos en materia de simplificación, racionalización de los procedimientos y reducción de cargas administrativas, así como en materia de calidad normativa. Su objetivo es :

- Adquirir conocimientos prácticos de las diferentes técnicas y herramientas que posibiliten el análisis, mejora, simplificación, racionalización y rediseño de los procedimientos administrativos.
- Desarrollar las habilidades necesarias para afrontar procesos de mejora de la calidad normativa y de la reducción de cargas administrativas.

6.- Alianzas y recursos.

6.1.- Alianzas:

Las alianzas en la consecución de una política de simplificación son fundamentales y en Castilla y León somos conscientes de ello, por lo que ésta, es una Administración abierta a los ciudadanos, y a los agentes representativos de los intereses económicos y sociales.

Los ciudadanos nos pueden hacer llegar sus propuestas y sugerencias de reducción de cargas y de eliminación o simplificación de trámites, a través de cauces de participación on line creados al efecto (Descarga tu idea en <http://www.jcyl.es/web/jcyl/AdministracionPublica/es>).

Además, el feedback con agentes representativos económicos y sociales, es para la Junta de Castilla y León, un elemento esencial, para poder conocer propuestas de simplificación, agilización de trámites y reducción de cargas.

Por ello a través de la Ley 8/2008, de 16 de octubre, para la creación del Consejo del Diálogo Social y Regulación de la Participación Institucional, se ha institucionalizado ésta participación y se ha creado una Mesa de Diálogo específica para la simplificación de trámites que conlleva una Comisión de seguimiento con carácter permanente y que tiene por objeto garantizar el cumplimiento de los compromisos alcanzados, priorizar los procedimientos a simplificar, y proponer e informar las medidas propuestas para la simplificación administrativa y para la reducción o eliminación de cargas administrativas.

Fruto de esa porosidad ha sido el Programa de Simplificación Administrativa y de Reducción de cargas.

6.2.- Recursos:

La Dirección General de Innovación y Modernización es el centro directivo que a nivel técnico gestiona la informática corporativa de la Administración Autónoma sito en la misma Consejería que la Dirección General de Atención al Ciudadano y Calidad de los Servicios, asegurando, así la perfecta sincronía.

Además del impulso tecnológico de la implantación de la Administración electrónica, se han centrado esfuerzos en la creación de una aplicación informática llamada SUFO que aglutina en un entorno común la verificación de datos de los procedimientos que requieran una serie de documentos como el dni, el certificado de empadronamiento, el título de familia numerosa o el de personas discapacitadas, continuándose las labores para incluir todos aquellos que puedan ser interoperables.

La citada aplicación cuenta con 625 usuarios y en tan solo 10 meses se contabilizan 650.000 accesos.

El Decreto-Ley 3/2009, de 23 de Diciembre de medidas de Impulso de las Actividades de Servicios en Castilla y León sustituye el consentimiento expreso por parte del ciudadano al acceder a verificar sus datos personales por la aceptación tácita que supone la mera presentación de solicitudes de autorización, permisos y subvenciones. Con ello se evita el engorroso trámite de la subsanación para aquellos procedimientos en los que el ciudadano no ha señalado expresamente su autorización.

7.- Los procesos.

7.1.- Medidas trasversales:

Se ha aprobado **el Decreto 23/2009, de 26 de marzo, de medidas relativas a la simplificación documental en los procedimientos administrativos**. Este Decreto es de aplicación a todos los procedimientos administrativos cuya tramitación y resolución corresponda a la Administración General de la Comunidad de Castilla y León, sus Organismos Autónomos vinculados o dependientes y los Entes Públicos de Derecho Privado, cuando ejerzan potestades administrativas.

Contempla dos grandes novedades:

La creación de un Catálogo de Simplificación Documental, que incluye los documentos cuya obligación de aportar ha sido suprimida (DNI., Certificado de Empadronamiento, Certificación Acreditativa del cumplimiento de Obligaciones Tributarias, Certificación Acreditativa del Cumplimiento de Obligaciones frente a la Seguridad Social, Documento Acreditativo del Título de Familia Numerosa expedido por la Administración de la Comunidad de Castilla y León, documentación obrante en el fichero de personas solicitantes y reconocidas como minusválidas, Certificaciones Acreditativas del cumplimiento de determinados requisitos cuya emisión corresponda a órganos o unidades de la misma Consejería, organismo autónomo o ente público de derecho privado que lo tramite y resuelva, Certificado de inscripción en un registro y la documentación obrante en el mismo, si éste se encuentra adscrito a la Consejería que tramite y resuelva el procedimiento administrativo cuya obligación lo exija), también incluye documentos o certificaciones que han sido suprimidas por una declaración responsable (certificación acreditativa de la titularidad de una cuenta bancaria).

Contempla como medida general, la no exigencia de originales ni copias compulsadas de aquella documentación que no sea necesaria para la resolución de un procedimiento, que se encuentre en poder de la Administración, que ésta pueda comprobar por técnicas telemáticas o que pertenezca a un procedimiento gestionable electrónicamente.

Se han elaborado diferentes **manuales y guías**, que sirven para orientar a los centros gestores, en esta política de simplificación y que se apoyan en una metodología de autoevaluación.

Así existe un Manual de Calidad Normativa y una Guía Metodológica sobre la evaluación del Impacto Normativo, tienen por finalidad orientar a los centros gestores en la elaboración de normas de acuerdo con los principios de la "Mejora regulatoria".

También se ha elaborado un Manual de Racionalización y Simplificación de los Procedimientos, como una herramienta clara y completa que contiene la metodología para proceder a racionalizar y simplificar los procedimientos administrativos.

Se encuentra en una fase muy avanzada la tramitación del **Proyecto de Decreto de Medidas relativas a la Mejora de la Regulación**, que recoge como especial novedad la necesidad de que el procedimiento de elaboración de todas las disposiciones generales haya justificado el cumplimiento de los principios de mejora regulatoria y, en algunos casos, que haya sido sometido a una evaluación de impacto regulatorio, de conformidad con la Guía Metodológica dictada al efecto.

La principal novedad de este futuro Decreto es la obligación de que todos los procedimientos administrativos que se creen nuevos deberán contar con un informe sobre la previsión de las nuevas cargas de trabajo, la necesidad de personal o el impacto que puede tener en la organización.

En el caso de que las disposiciones normativas modifiquen los procedimientos, o en el caso que se procedan a gestionar electrónicamente se llevará a cabo obligatoriamente un rediseño de los mismos que contemple las medidas de simplificación que se concluyan en el proceso de racionalización que forzosamente se debe llevar a cabo con carácter previo.

La simplificación como principio pasa a convertirse en un proceso obligatorio.

7.2.- Medidas específicas:

Se han llevado a cabo dos grandes medidas íntimamente relacionadas:

- Programa de Simplificación Administrativa y de Reducción de Cargas Administrativas.
- Transposición de la Directiva de Servicios.

Siendo conscientes de que la reducción de cargas y la simplificación administrativa son conceptos diferentes, la sencillez en los conceptos comunicables obliga a enviar a la sociedad un mensaje único y a mantener en este apartado una idéntica política. La finalidad última reside, en la eliminación y reducción de la burocracia, haciendo una Administración más sencilla, facilitadora y eficiente en su relación con los ciudadanos y empresas.

En el **Programa de Acción para la Simplificación Administrativa y la Reducción de Cargas**, se analizan por un lado procedimientos que afectan a los ciudadanos, y por otro lado, las normas que afectan al sector empresarial, en éste último caso según su aportación al VAB regional, incluyendo Agricultura y Ganadería, por la tradicional importancia que tiene para nuestra Comunidad Autónoma.

El sistema de trabajo es único para ambos. La carga de trabajo se distribuye en tres comisiones de trabajo creadas al efecto.

La comisión de seguimiento cuyas funciones son garantizar el cumplimiento de los compromisos alcanzados, priorizar los procedimientos a simplificar, e informar las medidas propuestas.

Los grupos técnicos integrados en todas las Consejerías, con empleados públicos especialmente formados en la reducción de cargas y en la simplificación administrativa, y cuyo sistema de trabajo consiste en ir identificando las obligaciones de información, así como aquellas que tienen la condición de cargas administrativas, recogiendo las medidas que podrían adoptarse para su eliminación o reducción y también proponer mejoras de simplificación de procedimientos.

Por último, la oficina de seguimiento del programa que será la que coordine el conjunto de trabajos, de conformidad con el calendario previsto 2009-2012 y aplique el método de valoración que permita cifrar el ahorro en el que se han traducido los paquetes de medidas llevados a cabo.

La principal novedad de este Programa, es el aprovechamiento de los recursos destinados a la simplificación para la reducción de cargas y viceversa, centrándose los estudios en normativas y procedimientos para llevar a cabo un rastreo total del conjunto de trabas burocráticas que se imponen.

Por otro lado, también guardando una íntima conexión, se encuentran los trabajos realizados entorno a la Directiva 2006/123/CE del Parlamento Europeo y

del Consejo, relativa a los servicios en el mercado interior, que aspira a eliminar las barreras legales y administrativas que limitan el desarrollo de actividades de servicios entre los Estados Miembros. Esta directiva ha sido incorporada por lo que se refiere al ordenamiento jurídico de Castilla y León, por **Decreto-Ley 3/2009, de 23 de Diciembre de medidas de Impulso de las Actividades de Servicios en Castilla y León**, para recoger las directrices en lo que respecta a las competencias autonómicas.

El Decreto Ley exige que se simplifiquen los procedimientos que se modifiquen como consecuencia del desarrollo de la norma. Además los trabajos de simplificación de los procedimientos afectados por la Directiva ya fueron incorporados con carácter previo (9 meses antes) en el Plan de Implantación de la Administración Electrónica y, por supuesto, en el Programa de simplificación y reducción de cargas administrativas, cerrando así el círculo.

La incorporación de los procedimientos administrativos a la Ventanilla virtual (eugo.es) pasarán en una primera etapa por la información, una segunda de simplificación y una tercera de automatización.

8.- La orientación a los resultados y a los beneficios.

Una de las obsesiones en la planificación fue la implantación de indicadores de actividad y de éxito, que contribuyan a analizar la buena marcha de las estrategias.

Independientemente de su carácter técnico se quiso hacer especial referencia a beneficios tangibles y directos para la Administración, para el ciudadano y para las empresas.

Por ello, se plantea un seguimiento riguroso de tres claves que resultan manifiestamente expresivas de la buena marcha de los proyectos:

- Las horas que el ciudadano deja de dedicar a la Administración para dedicarlo a su vida personal y familiar: la supresión de la obligación de aportar un documento se materializa en el estudio de las veces que éste se exige en todos los procedimientos y el número de expedientes que tienen cada uno de ellos. Al resultado se le aplica una ratio relativa al promedio ocupado en cumplir la obligación y con ello se tiene una estimación de las horas que se dejan de dedicar.
- El número de desplazamientos: el cálculo se realiza a través del Registro presencial, con las mismas variables que en el anterior caso.
- El ahorro económico que supone la medidas, especialmente dedicado a las cargas y de acuerdo con los promedios acordados entre las Comunidades Autónomas y el Estado en relación a la adaptación del Modelo Coste Estándar.

9.- Las auditorías y la retroalimentación.

Por último, la Inspección General de Servicios se integra funcional y orgánicamente dentro de la estructura de la Dirección General de Atención al Ciudadano y Calidad de los Servicios.

A través del Plan de Auditorías con carácter ordinario o extraordinario, se realiza el seguimiento del funcionamiento y de la organización de determinados

centros directivos que se someten voluntariamente o a los que se impone la auditoria.

A tal efecto se han auditado determinados procedimientos (empezando por los propios de la Dirección General), con especial interés en la forma de organizarse las unidades administrativas y la distribución de cargas de trabajo.

Las entrevistas realizadas a los empleados públicos de las unidades administrativas contribuyen en muy buena medida a observar los efectos que las medidas transversales y específicas tienen en la organización autonómica. El resultado de dichos informe de auditoría se traslada al centro auditado y al servicio responsable de la simplificación y organización para que adopten las medidas pertinentes.

10.- Conclusión.

El año 2010 se presenta como un año de implementación de los Planes y Programas que se han diseñado en años anteriores. Se plantea como el ejercicio donde se deberán ver reflejadas las ventajas y los inconvenientes de haber diseñado una política de reducción del entramado burocrático, acercando y, si cabe, universalizando los servicios públicos mediante su acceso electrónico.

No debería ser un año señalado en el calendario de la Administración Pública como el año en el que se comienzan a eliminar las cargas administrativas o en el que se establezca una mejor regulación. Ni siquiera el año 2010 debe ser el año 2.0 en la Administración electrónica.

Debe ser una etapa cimentadora de una estrategia única, sostenida y a largo plazo que abarque el conjunto de elementos que redunden en la mejora de los servicios. Debe ser el año donde se establezcan las bases definitivas de un nuevo modelo de gestión para dar mejores servicios al ciudadano y de la forma más eficiente.

Y lo será si avanzan a un mismo tiempo todos los peones de este nuevo tablero donde juega la gestión pública: liderazgo, personal, alianzas y recursos, políticas y estrategias, y procesos. Solo así podremos decir que el año 2010 es el punto de inflexión entre la Administración burocrática y la nueva Administración.

Aida Martín Elices

Técnico Responsable de
Simplificación y Reducción
De Cargas Administrativas.

Jesús Méndez Fernández

Jefe de Servicio de
Organización y Método.