INTERVENCIÓN DE LA SECRETARIA DE ESTADO PARA LA FUNCIÓN PÚBLICA EN EL CURSO DE VERANO DE LA UIMP 2011

Lunes, 5 de septiembre de 2011

Buenos días.

El pasado año intervine por primera vez en los cursos de verano de esta Universidad como Secretaria de Estado para la Función Pública. Como recordarán algunos de los aquí presentes, en aquella ocasión repasé el estado de situación de nuestras administraciones e hice hincapié en la necesidad de ir adaptándolas a la realidad que vivimos.

Repito en esta ocasión con el mismo interés. Agradezco a la Universidad Internacional Menéndez Pelayo, a su Rector y al Instituto Nacional de Administración Pública la posibilidad de organizar de nuevo un Curso de este tipo.

En los tiempos que corren valoro más aún un espacio de reflexión como el que nos ofrece este curso para poner sobre la mesa datos y tendencias, ideas y propuestas, argumentos a favor y en contra de medidas que es posible o deseable adoptar en los próximos tiempos.

En esta intervención voy a desarrollar diferentes líneas con esta premisa: la Administración tiene que experimentar reformas profundas. Ya lo está haciendo, pero necesita seguir adaptándose a la realidad. El motivo es sencillo. Nuestro mundo está cambiando radical y velozmente en el siglo XXI. No estamos en una época de cambios, sino en un cambio de época.

Por tanto, no es extraño que en estos momentos se pongan muchas cosas en debate y en cuestión. Se debate con más relevancia que nunca sobre los límites entre lo público y lo privado, hasta dónde debe llegar la Administración en su labor protectora o la viabilidad de la garantía de determinados derechos fundamentales como la protección de la salud.

Ante una crisis del alcance y con las dimensiones de cómo la que vivimos, es hasta lógico que todo se cuestione. Y aunque me parece obvio que las Administraciones no pueden seguir haciendo las cosas sobre una organización anclada en los principios de los siglos XIX y XX, de inicio quiero trasladarles que, desde mi punto de vista, las finalidades y los valores fundamentales de nuestro Estado social no están en cuestión y, desde esa perspectiva, no hay motivo para alterarlas.

Considero que este Gobierno ha representado en dos legislaturas un ejemplo de avance en políticas y derechos sociales, en la materialización de los valores de igualdad y solidaridad. Esos objetivos no deben cambiar, pero sí, a buen seguro, la forma de organizar lo público, porque es la mejor manera de que una ciudadanía que también se hace preguntas y que necesita respuestas apuntale su confianza en las instituciones.

Los ciudadanos, que son, en definitiva, la razón de ser de las administraciones, demandan unas instituciones públicas más modernas, con mayores niveles de eficacia y eficiencia; reclaman que la burocracia obsoleta sea definitivamente relevada por un servicio público capaz de dar respuesta a las necesidades que han ido surgiendo al albur de los nuevos tiempos.

Las bases de la reforma que pretende el proyecto socialista están claras. Hemos diseñado las líneas generales de ese cambio e incluso hemos dado pasos concretos que van a facilitarlo. El Gobierno del que formo parte sabe qué Administración y qué Función Pública quiere, y ya hemos puesto los pilares fundamentales para lograr esa transformación, como decía, absolutamente necesaria.

Quienes tenemos responsabilidades públicas no podemos obviar que la coyuntura actual sigue siendo muy difícil. Ningún país europeo ha dado muestras claras de recuperación definitiva. Como es lógico, una crisis de este calado ha afectado, en mayor o menor medida, al diseño y a la gestión de lo público y eso es algo que tenemos que asumir e incorporar a nuestro empeño.

La reforma de la Administración pública, o mejor, el debate y el enfoque en torno a dicha reforma se situaba hasta hace tres años en un plano completamente diferente al actual. Desde ese punto de vista, los cambios que necesita nuestra Administración no pueden obviar las actuales circunstancias.

La **reforma de la Constitución**, que muy pronto va a aprobar el Parlamento de nuestro país y que recogerá la obligación del equilibrio presupuestario, determina que ni el Estado ni las Comunidades Autónomas podrán incurrir en un déficit ni en una deuda pública superior a las que establezca la Unión Europea.

Una reforma de esta envergadura supone de alguna manera la institucionalización de la austeridad como principio ineludible en la gestión de las Administraciones en los ámbitos de gobierno a nivel estatal o autonómico, sea cual sea su color político.

También aquí hay abierto un debate, pero creo que sobre el fondo hay poco que discutir, porque ninguna economía puede soportar gastar más de lo que ingresa de forma indefinida. El reto, creo, está en cumplir con ese equilibrio presupuestario y poder seguir creciendo económicamente para sumar los ingresos públicos necesarios a fin de garantizar los derechos y la calidad de vida de todos los ciudadanos.

En un relato de Borges, “El jardín de los senderos”, el autor argentino describe la existencia de un laberinto de caminos en el que cada uno nos lleva a un futuro distinto. Atravesamos uno de los momentos de mayor complejidad en nuestra historia. El futuro parece una madeja y, como en el jardín de los senderos, hay diferentes salidas que nos llevarán a diferentes futuros pero si algo sabemos, es que cualquiera de esos futuros pasa por no desatender determinados ámbitos si queremos salvaguardar el Estado del Bienestar.

Las circunstancias nos obligan a hacer más con menos y no encontrarán en mí a una pesimista que lo ve todo negro. También una crisis puede convertirse en factor de impulso y de renovación de estructuras que la inercia ha mantenido prácticamente invariables.

Por ejemplo, me parece acertado reflexionar sobre el papel que desempeñan las Diputaciones en nuestro modelo descentralizado. Existe un acuerdo generalizado sobre la necesidad repensar las Diputaciones; partamos de ese denominador común, de lo que nos une, para diseñar el nuevo rol de estas instituciones.

Me gustaría dejar claro que cuando hablo de la reforma de la Administración en absoluto estoy reivindicando la reducción de lo público, porque yo no creo que esté sobredimensionado. Les daré algún ejemplo. Si hablamos de la Administración Pública Estatal, el número de empleados públicos en 2011 supone una tasa de 12,6 empleados públicos por cada 1000 habitantes, similar a la de 2004 que era de 12,5 por 1000 habitantes. Si analizamos la dimensión de las Administraciones de los Estados Miembros de la Unión Europea, estamos en una proporción más baja que la de países como Reino Unido, Francia o Alemania.

Lo digo a las claras, el permanente ataque que sufren los empleados públicos, el propósito de quienes frívolamente denuncian su volumen exagerado o su escasa productividad no tiene otro sentido que crear un estado de opinión que prepare el terreno para acometer recortes a diestro y siniestro.

Esas voces no apuestan por reorganizar servicios públicos, quieren amputarlos. Esas voces quieren ahorrar centros de salud, que abran menos horas, suprimir profesores, menos universidades, menos ayuda a la dependencia. No existe una vocación constructiva, sino voraz, el desmantelamiento de un sistema que ha hecho posible la consolidación de derechos sociales como la Sanidad o la Educación y que ha incorporado nuevas prestaciones como las ayudas a la dependencia.

Miren, creo que han sido gobiernos progresistas los que más y mejor han contribuido a la universalización de esos derechos, los que seguimos proclamando que la fortaleza de lo público en el Estado es garantía o sinónimo de igualdad, de solidaridad y de justicia social.

Desde una concepción ideológica progresista sería impensable apostar por un adelgazamiento de lo público sin más, porque dar ese paso sin atender al mismo tiempo otras realidades, supondría desatender a los que más tienen que perder, que son siempre los más débiles; seguiremos trabajando para evitar que nadie se quede sin protección o al margen del sistema.

Al contrario, desde una perspectiva progresista creo que es necesaria una reorganización de las administraciones desde el punto de vista del gasto, pero ha de emprenderse garantizando en todo caso que no suponga una merma en los derechos sociales y en la prestación de servicios.

Soy sincera cuando digo que estoy convencida de que es posible hacer más con menos: a través de la optimización de recursos. En ese camino estamos -hemos emprendido un proceso de racionalización de estructuras que así lo avala- pero es, a mi juicio, una tremenda irresponsabilidad decir sin más que sobran empleados públicos.

Ha costado el esfuerzo de generaciones construir lo que hoy es nuestro país, por eso, creo que debemos ser sensatos y no permitir que nadie ponga al Estado del bienestar el cartel de “cerrado por derribo”. Seamos serios, debo decir que el replanteamiento de la dimensión de plantillas públicas no cabe en un titular de prensa. Requiere rigor y planificación, no un eslogan.

La evolución de las nuevas formas de organización y las tecnologías de la información y las comunicaciones están haciendo posible mejorar la productividad de las empresas y facilitar la vida a muchos ciudadanos. Permítame un ejemplo simple pero gráfico. Es posible que en 1990 la Seguridad Social necesitara una gran oficina céntrica de tramitación en cada ciudad importante y empleados públicos que atendieran al ciudadano para rellenar formularios y tramitar sus solicitudes. En 2011, no digamos en 2020, esa calle céntrica se llama internet. Y si hacemos bien las cosas y simplificamos procedimientos, harán falta menos empleados públicos, y no será necesaria una tasa de reposición del 100% de los tramitadores. Amortizar las vacantes de puestos innecesarios puede permitirnos reducir gasto público, si estamos en un período que exige priorizar el ahorro, o puede suponer una plaza más de médico o de docente. Lo que no podemos permitirnos es el lujo de mantener puestos de trabajo que han perdido su sentido.

Este ejemplo me sirve para recordar que hemos puesto en hora el reloj administrativo para aprovechar los avances tecnológicos. El extraordinario desarrollo de la **Administración electrónica,** sobre todo en los últimos cuatro años, ha permitido una mejora exponencial en la atención a los ciudadanos. Ya no dependemos de una ventanilla para llevar a cabo un trámite, la gran mayoría de gestiones que realizamos con las Administraciones pueden hacerse de forma telemática.

Sin duda, este ha sido un paso de gigante que ha abierto las puertas y ventanas de nuestra Administración, permitiendo que el ciudadano pueda relacionarse con ella las 24 horas del día los 365 días del año. Aún no somos plenamente conscientes de este cambio; pero son varias las instancias internacionales que así lo han reconocido y, de hecho, nos hemos convertido en país de referencia a nivel mundial en Administración electrónica.

Más de 23 millones de españoles (más de la mitad de los ciudadanos censados en nuestro país) cuentan ya con DNI electrónico y esperamos que sea el 100 por cien en el año 2015. Ya no son necesarios desplazamientos a la

comisaría de policía para realizar denuncias, a la delegación de Hacienda para pagar impuestos o a las delegaciones de la Seguridad Social para dar de alta un empleado.

El esfuerzo realizado tiene también un beneficio cualitativo. La Administración está más cerca de los ciudadanos, es más accesible y, por lo tanto, más eficaz. Todo ello ha revertido de forma clara en la mejora de la opinión que los ciudadanos tienen de sus servicios públicos como certifica periódicamente el Centro de Investigaciones Sociológicas.

Según los datos recabados por el CIS en 2010, **los ciudadanos satisfechos o muy satisfechos con los servicios de la Administración Electrónica alcanzan el 84%.**

Una vez que el desarrollo de la Administración electrónica garantiza su disponibilidad, nuestra prioridad está ahora en lograr un mejor conocimiento y un mayor uso por parte de ciudadanos y empresas. Y tenemos perspectivas más que alentadoras. Este año, un 49,7 por ciento del total de declaraciones de IRPF presentadas se han tramitado por medios telemáticos (Internet, teléfono o SMS), lo que implica un crecimiento del 15 por ciento en relación al año pasado.
Aún así queda espacio para mejorar y nuestra voluntad es hacerlo. Por eso hemos puesto en marcha una campaña divulgativa que, bajo el lema "@dministración, todos los servicios en tu mano" pretende acercar a la ciudadanía los 20 servicios electrónicos de mayor impacto, mostrándole sus posibilidades y las ventajas de su utilización. Evidentemente, terminar con la brecha generacional que existe en el uso de medios telemáticos no es una labor fácil pero seguiremos trabajando para lograrlo.

Junto a la puesta a disposición de los procedimientos administrativos vía telemática, hemos profundizado y seguimos haciéndolo, en la cooperación con CCAA y Ayuntamientos.

Cito como ejemplo de esa colaboración el hecho de que el Gobierno, **de forma gratuita,** está poniendo a disposición de todas las Administraciones Públicas (central, autonómica, local) infraestructuras y servicios comunes, que en la Unión Europea están siendo reconocidas como ejemplos de mejores prácticas.

Hay cuestiones que deben quedar al margen del partidismo político, incluso en momentos como éste, a pocos meses de unas elecciones generales. Porque sólo desde la cooperación seremos capaces de lograr una Administración sin costuras, es decir, una estructura sin las limitaciones que a veces trae consigo la descentralización propia de nuestra configuración territorial.

No se trata de restar competencias a nadie sino de compartir esfuerzos y trabajo con el objetivo último de facilitar más la vida a todos los españoles, independientemente del lugar en que viven o de la gestión que quieran llevar a cabo. De este modo, estaremos avanzando también en cohesión social.

Otro de nuestros objetivos es la creación de un modelo de **Administración más transparente y participativa.**

Los ciudadanos demandan no sólo recibir servicios de calidad, quieren también contribuir con las Administraciones Públicas para buscar conjuntamente las mejores soluciones a los retos que nos enfrentamos como país.

Los medios electrónicos han de ser una vía de comunicación de doble sentido entre sociedad y Administración. No sólo ofrecen más oportunidades para involucrarse en el debate público a aquellos que ya lo hacen por medios presenciales, sino que existe un importante sector de la población que no participa por los medios tradicionales y estaría dispuesto a hacerlo a través de Internet (y que ha sido estimado por el CIS en un 15%). Las Tecnologías de la Información, por tanto, permiten extender nuestro sistema representativo con nuevos espacios de deliberación que enriquezcan la vida democrática.

Finalmente, para dar respuesta a todos estos retos planteados, estamos ultimando el **Plan de Acción 2011-2015** de Administración Electrónica de la Administración General del Estado. Con él buscamos **un círculo virtuoso de sostenibilidad entre Sociedad y Administración Pública, cuyo motor** debe ser la **Administración Electrónica**.

Además de la Administración electrónica, cuyo desarrollo y beneficios nadie a estas alturas puede poner en tela de juicio, existen otros ámbitos que también estamos atendiendo para facilitar las cosas a los ciudadanos. Me refiero por ejemplo a la **reducción de cargas** administrativas o a la simplificación de los procedimientos administrativos, que van en esa misma dirección.

En un momento de la serie "El Ala Oeste de la casa Blanca", que muchos de ustedes conocerán, se dice "el más famoso discurso de Abraham Lincoln -el de Gettysburg-, tiene 276 palabras, los 10 mandamientos 168, así que no necesitamos 6.000 palabras para decir cómo se reembolsa un billete de avión". Permítanme reformular esta idea para añadir que hoy día, compartiendo los datos que ya obran en poder de las Administraciones, son prescindibles muchas de las cosas que seguimos pidiendo a ciudadanos y empresarios para resolver trámites y gestiones con las que se "enfrentan" a diario.

Desde que en 2008 el Gobierno asumió como objetivo la reducción de cargas administrativas en un 30 por ciento se han dado pasos muy importantes.

Hemos aprobado 5 acuerdos de Consejo de Ministros (y estamos ultimando un sexto) que establecen más de 250 medidas sobre esta cuestión y se ha impulsado la colaboración territorial (con las CCAA y con la Federación Española de Municipios y Provincias), con los agentes sociales, con el tejido empresarial (a través de las Cámaras de Comercio, CEOE y CEPYME), para involucrar a todos en un objetivo que consideramos prioritario y común: desterrar de una vez por todas la burocratización innecesaria.

El ahorro de todas estas medidas para ciudadanos y empresas, junto con las que implican los servicios electrónicos, alcanza 9.700 millones de euros. No me dirán que no merece la pena esforzarnos en ahorrar así antes que recortando profesores.

Amigos y amigas. Quiero aprovechar también este foro para reconocer desde aquí el trabajo que desempeñan los **empleados públicos** de nuestro país; son trabajadores cada vez mejor preparados, con un gran nivel de profesionalidad y vocación de servicio público.

En primer lugar, hay que señalar que es un error medir el trabajo de los empleados públicos únicamente en términos de rentabilidad económica. Quien antepone la rentabilidad económica a todo lo demás, incluido el servicio público y los derechos sociales, no ha entendido nada de lo que está ocurriendo.

Hace unos años, nadie escuchaba quejas de los quienes, subidos a la burbuja, recogían los beneficios del boom inmobiliario. Y ahora, en los momentos difíciles, esos -que para mí no son empresarios- consideran que el cinturón se lo deben apretar otros.

Un poco de responsabilidad y menos demagogia, eso es lo que pediría, por ejemplo, al máximo responsable de la CEOE. Le pediría que no demonice a los empleados públicos porque ellos no han generado esta crisis, la han acusado, como millones de españoles. Los empleados públicos de este país han demostrado grandes dosis de solidaridad y responsabilidad frente al ajuste salarial adoptado para rebajar el déficit.

Éstos han realizado un gran esfuerzo y quiero agradecerles su comprensión y que hayan seguido trabajando con la misma responsabilidad y profesionalidad que siempre, al asumir que el ajuste de salarios emprendido para reducir el déficit público era necesario.

Fue una decisión dura y difícil de adoptar, lo he dicho en muchas ocasiones, pero tuvimos que hacerlo como han tenido que hacerlo un buen número de países de nuestro entorno, algunos en términos mucho más dramáticos que el nuestro.

No seré yo quien ponga en duda que la Administración puede funcionar mejor. Con ese objetivo en la cabeza me levanto todos los días desde que asumí mi responsabilidad como Secretaria de Estado para la Función Pública. Pero creo que todo el mundo debe exigirse esfuerzos a sí mismo antes que exigírselos a los demás.

Por otra parte estoy convencida de que la mayoría de nuestro empresariado, afortunadamente, no se siente representado en el desafortunado mensaje de Rosell.

Insisto en que quienes se empeñan en mantener que sobran empleados públicos y que estos no se implican lo suficiente, están practicando un ejercicio de demagogia para justificar una postura de mayor calado: el desmantelamiento de lo público.

Quienes creemos que un Estado es más fuerte y más avanzado cuanto mayores oportunidades y bienestar tengan todos sus ciudadanos, quienes creemos que lo público tiene el papel insustituible de equilibrar las desigualdades de partida, debemos seguir dando un tratamiento absolutamente prioritario a mejorar la Administración como garantía estructural del Estado de Bienestar.

Les decía hace un momento que contamos con excelentes empleados públicos en nuestro país. Pero la sociedad en que vivimos avanza a ritmos trepidantes y ello requiere que los empleados públicos esfuercen y se impliquen de forma activa para adecuar su formación y capacidad a esos cambios.

Para ello, la Ley que desarrolle el Estatuto Básico del Empleado Público en el ámbito de la AGE -será, como pueden suponer, en la próxima legislatura- tendrá que abordar cuestiones clave como el desarrollo de la carrera profesional, no sólo vertical sino también horizontal, o la simplificación y, en su caso, homologación de las retribuciones, por citar solo algunos ejemplos.

En este ámbito considero necesario destacar la **evaluación del desempeño**. El Estatuto Básico ya estableció la necesidad, que yo comparto plenamente, de que los empleados públicos sean evaluados en su desempeño profesional con respeto de los principios de transparencia, objetividad, imparcialidad y no discriminación.

No quiero extenderme en la explicación de este punto, porque sobre ello se hablará en profundidad en otras conferencias que van a escuchar aquí, pero las experiencias piloto que ya están en marcha indican que su aplicación va a cambiar, a mejor, la cultura de nuestra función pública.

Antes de concluir mi intervención, sintetizaré la perspectiva desde la que quiero abordar los retos pendientes. En España y en Europa hay varios debates abiertos que expongo de una forma coloquial:

- qué cosas debe hacer el Estado, es decir, qué fin tiene la Administración Pública, qué derechos debe garantizar. Me imagino que habrá quedado suficientemente claro cuál es la perspectiva de mi defensa sin fisuras del Estado de bienestar.
- cómo organizar y obtener los ingresos públicos. Me van a permitir que no desarrolle mi opinión, pero en el debate, desde luego, me posiciono por una definición totalmente progresiva del sistema impositivo y por un reparto de la carga acorde con la renta y el patrimonio de cada cual.
  Y por último, en relación con lo anterior
- cómo se gasta el dinero público. Aquí espero haberles trasladado también una posición claramente reformista, que entiende que la Administración debe ser austera y reorganizarse en profundidad para sacar más partido a cada euro que ingresa, sin renunciar a ninguno de los objetivos.

En síntesis, podría decir que el modelo hacia el que hemos dirigido nuestro esfuerzo y el que estamos construyendo es el de una Administración pública robusta, eficiente, transparente y cooperativa.

La Administración ha de ser robusta porque de nada sirven programas políticos con magníficas ideas sin una estructura que pueda llevarlos a la realidad.

La Administración ha de ser eficiente. Debe continuar su camino hacia una gestión organizativa que aproveche al máximo las nuevas tecnologías, que prescinda de burocracia superflua y que maximice los potenciales de su capital humano.

La Administración ha de ser transparente, porque la ciudadanía exige explicaciones y debe conocer todo lo que le concierne en la gestión concreta de su Gobierno, porque la mejor manera de que todos estemos seguros de que no hay nada que esconder es exponerlo a la luz. A buen seguro deben cambiarse culturas y rasgarse las cortinas que pueden impedir que parte de la información esté al alcance de los Administrados.

La Administración cooperativa significa que cada una de las escalones competenciales (Europeo, Estatal o territorial) debe situar su prioridad en que el ciudadano esté bien atendido, en mejorar su calidad de vida. El diseño y la ejecución de las políticas no puede hacerse desconociendo que es contraproducente para todos la duplicación de tareas y la pugna pueril por una competencia sin aclarar. La ciudadanía merece que lo prioritario sea resolver sus problemas, no esperar a las que se pongan de acuerdo el Ministerio con el Consejero y el Alcalde.

Me gustaría concluir con una visión razonablemente optimista de la situación con la experiencia que he adquirido en estos años. Creo que tenemos claro el rumbo a seguir y que a pesar de las tormentas financieras y las mareas neoliberales, conseguiremos llegar al puerto de destino, que es la Administración del siglo XXI, una Administración de la Excelencia, al servicio de un Estado de bienestar pleno y fuerte. Una Administración que preste servicios públicos amplios y de calidad, que sea austera, eficaz, eficiente y transparente, ajustada en sus dimensiones, y plenamente adaptada a la sociedad de la información y, para ello, que amplíe y fortalezca las vías de comunicación de la organización administrativa con los ciudadanos.

Creo que ese es el camino y que el esfuerzo merece la pena.

Muchas gracias