

**GOBIERNOS LOCALES: MODERNIZACIÓN Y
CALIDAD AL SERVICIO DEL CIUDADANO**

Ponencia presentada por:

D. ALFONSO CENTENO TRIGOS

Vicepresidente de la Diputación Provincial de Valladolid y
Alcalde de Olmedo (Valladolid)
(Partido Popular)

Ponente:

D. Alfonso Centeno Trigos

Vicepresidente de la Diputación Provincial de Valladolid y Alcalde de Olmedo (Valladolid)

Es evidente que en la Administración Local, la comunicación de los vecinos con sus representantes locales se deben de llevar a cabo a través de mecanismos transparentes, sencillos e inmediatos.

Sería impensable que los Ayuntamientos con más población de Castilla y León y nuestras Diputaciones Provinciales no tuvieran un trato cercano con los ciudadanos en general, y con los Alcaldes en particular.

El derecho a la información, el derecho al conocimiento y participación, individual o colectiva, y en general cualquier instrumento que haga efectiva la intervención ciudadana en los servicios públicos locales deben constituir una convicción en la forma de actuar de cualquier Administración Local.

Esta facilidad de participación viene dada por la utilización de las nuevas tecnologías de la información, de fácil acceso para todos los ciudadanos, complementada con la puesta en marcha de órganos, procedimientos o mecanismos que reflejen las diversas opiniones que se dan en nuestros pueblos y ciudades.

La modernización y calidad de los servicios públicos en las grandes corporaciones locales debe admitir una doble vertiente, la externa dirigida a los ciudadanos, o en el caso de las Diputaciones a los municipios intermedios y pequeños de su provincia, y la interna dirigida a la forma de trabajar en el seno de las propias corporaciones.

I.- Externamente, debemos impulsar las medidas necesarias para facilitar el acceso de los ciudadanos a la más amplia información de la gestión pública local, a través de Boletines Oficiales, Internet, medios de comunicación, así como cualquier otro mecanismos que garantice la universalización de la información.

Debemos apoyar el establecimiento de mecanismos de consulta directa de los ciudadanos a los Alcaldes en los Ayuntamientos mayores, a través de un nuevo servicio que podría denominarse “El Alcalde responde”, y que se puede canalizar a través de los medios telemáticos necesarios.

Si alguna corporación local careciera de este servicio o de otro análogo invito a su Presidente a su creación, porque debemos empezar por nuestra casa y hacer efectivo ese derecho del ciudadano.

Las Entidades Locales de mayor tamaño también deberíamos incidir en el impulso para crear órganos consultivos y de participación, integrados por los ciudadanos en los municipios mayores de 20.000 habitantes.

Esa consulta se debe de ver reflejada en la Diputación creando órganos de participación de las representaciones municipales, donde se debatan los principales asuntos de interés público.

La información, participación e iniciativa ciudadana, a través del impulso y promoción de las convocatorias de audiencia pública, las consultas populares, las solicitudes de aclaración o actuación municipal, la exposición de ruegos y preguntas en los Plenos, o los buzones de quejas y sugerencias son actividades que también debemos fomentar, y que hará suyas en su quehacer diario.

En relación con las Diputaciones Provinciales, he de significar una doble peculiaridad.

Por un lado, éstas han de mostrar el apoyo incondicional a nuestros pueblos y ciudades, en especial, por supuesto, a los pequeños municipios, a los Alcaldes de nuestros modestos Ayuntamientos, a la búsqueda de fondos y al apoyo financiero de acuerdo con las limitaciones presupuestarias de la propia Diputación.

Así, las Diputaciones han de apoyar la labor del personal de los Ayuntamientos a través de las oficinas de asistencia y asesoramiento que, gracias al Pacto Local firmado con la Junta de Castilla y León se ven reforzadas en personal y medios.

Y apoyar también la puesta en marcha de proyectos y experiencias a través de Internet mediante el apoyo a portales y mejoras en las páginas Web municipales.

Y la segunda peculiaridad, ha de ser la necesaria intervención de la Diputación mediante acciones directas, incidiendo en el día a día del ciudadano.

Está fuera de toda duda la existencia obligatoria, la justificación constitucional y el papel primordial de las Diputaciones Provinciales en el conjunto de Administraciones.

Espero que los envites realizados contra ellas de avatares pasados ya hayan sido olvidados. Hoy por hoy, debemos defender a ultranza nuestras políticas directas de prestación de servicios al ciudadano, en las que legítimamente nos encontramos obligados a prestar.

Por ello, y tras el Pacto Local de Castilla y León, las Diputaciones Provinciales somos y seguiremos siendo Administraciones prestadoras directas de servicios, reorganizando nuestras estructuras administrativas para que, de forma desconcentrada, hacer que el vecino, que el ciudadano nos sienta más cerca.

II.- La modernización y calidad de los servicios desde el punto de vista interno debería pasar por promover dos grandes medidas de manera ineludible.

Hemos de impulsar la adopción de modelos de gestión de calidad contrastados y que utilizan otras Administraciones, como el modelo europeo EFQM, o la Q de calidad, u otros. En todo caso, resultara imprescindible el establecimiento de indicadores de gestión, que podrán ser consultados por los ciudadanos para conocer los resultados de la gestión pública local, pero sobre todo que nos permitirán ir evaluando el grado de cumplimiento de todos y cada uno de nuestros compromisos políticos.

Estos indicadores de gestión serán un auténtico termómetro de la vida local que implantaremos en la Diputación Provincial en esta legislatura como compromiso electoral.

Y la segunda gran medida para la mejor prestación de servicios públicos, es constituirnos en una Administración sin papeles.

Queremos avanzar en la teletramitación de los procedimientos administrativos que gestionamos, para lo que la intervención de la Junta de

Castilla y León es ineludible, primero en la generalización de las infraestructuras a través de la Consejería de Fomento, luego en la programación y planificación de los procesos de la Administración electrónica por parte de la Consejería de Administración Autonómica y por último en la cooperación económica local general para la implantación de los recursos necesarios, a través de la Consejería de Interior y Justicia.

Por último y para finalizar, no debemos olvidar, que nuestro referente en nuestra labor pública ha de ser el ciudadano. El mejor servicio posible, la mejora en la calidad pasa por oír su voz, por escuchar sus inquietudes.

Somos responsables de satisfacer sus necesidades y es necesario previamente ofrecerles las más altas cuotas de participación posible y la mayor atención personal.

Solo desde esta perspectiva estaremos convencidos de haber realizado un trabajo bien hecho.