

entrevista realizada  
y fotos, por  
**Jesús Rivero**  
Presidente de  
**DINTEL**  
y editor de la revista  
**Dintel** ALTA DIRECCIÓN

# Isabel Alonso Sánchez

## Consejera de Administración Autonómica Junta de Castilla y León

*"Personaje de la Administración Autónoma del año 2010"*, por nuestra revista, Isabel Alonso Sánchez es la Consejera de Administración Autónoma de la Junta de Comunidades de Castilla y León.

Entre sus competencias están las de desarrollar, coordinar y controlar la ejecución de la política de la Junta en materia de Función Pública, implantar medidas de modernización y calidad de los servicios públicos, mejorar la atención e información al ciudadano, y dirigir y ejecutar actuaciones en materia de informática para la Administración Autónoma de Castilla y León. Igualmente, es responsable de la organización y el control de la Inspección de los Servicios de la Administración Autónoma de Castilla y León.

Para el desarrollo de sus competencias, tiene articulada su Consejería en las Direcciones Generales de la Función Pública, de Atención al Ciudadano y Calidad de los Servicios, y de Innovación y Modernización Administrativa. Además, cuenta con una Secretaría General para acometer las funciones administrativas.

Auténtico "correcaminos", viaja a diario, desde su casa en Salamanca hasta su despacho oficial en Valladolid... eso, cuando no está recorriendo Castilla y León, si no desplazándose a Madrid o a cualquier otro lugar de España. No sé como lo consigue, con esa marcha, pero en cuantas ocasiones he tenido el placer y el honor de compartir con la Consejera eventos, mesa y mantel... siempre he disfrutado de su jovialidad, amena

conversación, e "impecable estado físico de revista": ¡ay!, juventud –biológica y mental–, divino tesoro.

La zamorana Isabel Alonso, hasta julio de 2007 Gerente regional de Servicios Sociales y secretaria general de la Consejería de Familia, fue nombrada Consejera de Administración Autónoma, una de las carteras de nuevo cuño diseñadas por el Presidente de la Junta de Castilla y León, Juan Vicente Herrera.

Hija de padre sanabrés y de madre benaventana, desarrolló su trayectoria profesional fuera de su provincia de origen. Es licenciada en Derecho y funcionaria de carrera de la Administración local desde 1986. En ese año accedió a la Diputación de Salamanca.

Dentro de la estructura orgánica de la Junta de Castilla y León ha desempeñado diferentes cargos, entre ellos los de Directora general de Recursos Humanos de la Gerencia Regional de Salud tras asumir el cargo de Directora gerente y Directora del área de Bienestar Social del Consorcio Hospitalario de Salamanca. Desde la creación de la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades, en la legislatura de 2003, ocupaba los cargos de Secretaria general y responsable del Comisionado Regional para la Droga. También ha sido Gerente regional de Servicios Sociales.

Consejera, muchas gracias por los segundos de su tiempo que me ha concedido... bueno, esa fue mi sensación, hasta que miré al reloj y comprobé que mantuvimos casi tres horas de entrevista.



## **C**onsejera, ¿cuál es, en pocas palabras, la situación de Castilla y León?

Es difícil resumir la realidad de nuestra tierra en pocas palabras, sin embargo, podría decir que es una sociedad que, sin renunciar a sus raíces, apuesta por el desarrollo tecnológico y la innovación, elementos que constituyen las bases esenciales del nuevo modelo económico y social y que en momentos de crisis como el que estamos viviendo se convierten en un importante motor de desarrollo. La Estrategia Regional para la Sociedad Digital del Conocimiento, la de Investigación Científica, Desarrollo Tecnológico e Innovación o la Estrategia Universidad-Empresa, son sólo algunas de las iniciativas de la Junta enmarcadas en el compromiso del Presidente Herrera de contar con una administración más moderna y al servicio de los ciudadanos, con unos servicios ágiles, accesibles y cercanos y en el que el uso de las TIC juega un papel fundamental.

En este sentido, quiero destacar que según los últimos datos ofrecidos por el INE, Castilla y León ocupa el quinto puesto en el ranking de Comunidades Autónomas en inversión I+D+i, representando el 1,26% del PIB y con un aumento del volumen de recursos destinados que casi duplica la media nacional. Recordar además por poner algunos ejemplos que el 3% del gasto público se destina a innovación y conocimiento y que el gasto en investigación de nuestras Universidades es mayor que el conjunto de España.

Es cierto que la crisis actual lleva a priorizar actuaciones pero la política de responsabilidad financiera que ha seguido la Junta de Castilla y León hace que la apuesta por el sector de las nuevas tecnologías se mantenga.

Además, añadir que somos una Comunidad con una clara vocación de apertura e internacionalización y la reciente celebración del Comité de las Regiones en nuestro territorio ha transmitido una señal inequívoca en este sentido.

**¿Cuáles son las competencias de la Consejería de Administración Autonómica dentro del Gobierno de Castilla y León?**

Cuando el presidente creó la Consejería, en 2007, y decidió encomendarme su dirección, indicó que pretendía darle a la organización el papel que demandaba y que él creía que ha de tener en la evolución de la sociedad a través de una transformación de su forma de trabajar.

Por ello, la Consejería tiene una serie de claves sobre las que se apoya. En primer lugar, los empleados públicos. Cualquier intento de transformación de la organización que se quiera realizar debe contar con el personal. Afortunadamente, nosotros contamos con personal prepa-

luego, la vía para que éstos evolucionen y se realicen de una manera cada vez más ágil y eficiente.

He dejado para el final la referencia a la atención al ciudadano porque, como sabes, es una de mis obsesiones. La normativa actual ha situado, por si a alguien le quedara alguna duda, al ciudadano en el centro de la actuación administrativa. Los procedimientos han de concebirse y desarrollarse pensando en el ciudadano. También depende de la Consejería la coordinación de las actuaciones de la Junta de Castilla y León en materia de



rado y comprometido y mantenemos una buena relación con la representación sindical, que ha permitido llegar a acuerdos útiles.

Inmediatamente relacionado con lo anterior está la formación. La Escuela de Administración Pública también depende de la Consejería y ha dado unos importantes pasos que la sitúan entre las referencias nacionales e internacionales de formación online.

Los servicios telemáticos corporativos también dependen de la Consejería, por ser considerados (creo que acertadamente) la base actual para la prestación de la mayoría de los servicios y, desde

atención al ciudadano y la calidad de los servicios y por ello trabajamos en la creación de un modelo de atención al ciudadano multicanal integrado y accesible.

En fin, creo que éstas son las herramientas para la transformación y para la incorporación de una nueva forma de hacer las cosas y de relacionarse con la sociedad.

**¿Cómo ha concretado estas actuaciones su Consejería?**

Contamos con dos instrumentos planificadores que nos sirven de referencia: el Plan Estratégico de Modernización de la Administración de Castilla y León, de 2008, y el Plan de Implantación de la

Administración Electrónica, de 2009, que lo ha desarrollado en esta materia.

El Plan Estratégico, para el período 2008/2011, es el documento de referencia en materia de innovación, calidad y mejora de los servicios públicos de nuestra Comunidad. Su ámbito de aplicación comprende ciudadanos, empleados públicos, empresas, agentes sociales, el propio Gobierno de la Comunidad y las Entidades Locales. Su objetivo es conseguir una Administración más fácil, inteligente, emprendedora, abierta, responsable e integradora. Una Administración de todos y del siglo XXI.

Como uno de los elementos que antes señalé, me gustaría señalar el trabajo que desarrollan nuestros grupos de mejora como elemento decisivo para la implantación del Plan estratégico de Modernización en cada una de las Consejerías y como herramienta para avanzar en el camino de la excelencia.

Una encuesta elaborada por nuestra Consejería de Hacienda, en 2009, puso de manifiesto el reconocimiento que nuestros ciudadanos hacían respecto a la calidad de los servicios prestados por la Administración regional. Se valoraban muy positivamente aspectos como la cercanía, la atención a las sugerencias de los ciudadanos y la información disponible respecto a los servicios públicos. En este sentido, quiero destacar el importante esfuerzo que realizan las oficinas de atención al público y el servicio de información 012.

**Ha señalado antes que estaban en el camino de conseguir una Administración del siglo XXI, ¿qué supone una Administración del siglo XXI?, y, ¿en qué situación se encuentra la Administración de Castilla y León?**

Quiero destacar mi convencimiento de que construir la Administración es un proceso, un camino que no se termina nunca. Como funcionaria que soy, he visto evolucionar a la Administración al tiempo que evolucionaba la sociedad a la que debe servir. En eso consiste esa Administración del siglo XXI, en ser capaces de proporcionar a los ciudadanos los canales de comunicación con la Administración que las tecnologías ya hace

asequibles a nuestros ciudadanos y a través de procedimientos ágiles y sencillos. Creo que la sencillez en el uso contribuirá a hacer la Administración más cercana y transparente. En tiempos pasados, la adaptación no se ha producido al ritmo y con la intensidad que ha evolucionado la sociedad, pero ahora ése es uno de los retos y creo que contamos con los medios para ello.

Estoy convencida de que tenemos los medios humanos, ya que contamos con trabajadores públicos muy preparados y a los que les estamos proporcionando

una formación constante y de calidad. En este sentido, contamos con el Plan Estratégico de Formación de la Escuela de Administración Pública de Castilla y León (ECLAP) que, entre 2009 y 2011 prevé invertir 15 millones de euros. La ECLAP está haciendo especial incidencia en la formación en nuevas tecnologías y en la inclusión de las nuevas tecnologías como herramienta para formación.

Precisamente las nuevas tecnologías han sido y deben ser la plataforma que impulse esa Administración que deseamos. A lo largo de los últimos años hemos





realizado importantes inversiones en materia tecnológica que nos han permitido disponer de unos sistemas fiables y de una plataforma tecnológica que garantiza la interoperabilidad con otras administraciones y para relacionarnos con nuestros ciudadanos con los módulos habilitantes para la administración electrónica.

La futura adjudicación del concurso de servicios de telecomunicaciones de la Administración de Castilla y León nos permitirá, además, llevar a cabo una renovación tecnológica sobre la que poder prestar servicios de valor añadido. Con el concurso pretendemos garantizar una calidad del servicio en todas las ubicaciones de sedes administrativas y así, de forma complementaria, contribuir a la extensión de servicios de telecomunicaciones en el territorio de la Comunidad.

Además de los elementos humanos y tecnológicos, contamos con las herramientas normativas como son, entre otras, el Decreto de Medidas relativas a la Simplificación Documental en los Procedimientos Administrativos o la Ley de Derechos de los Ciudadanos en sus relaciones con la Administración de Castilla y León y de Gestión Pública recientemente aprobada por las Cortes. Esta Ley, que se enmarca en el desarrollo del Estatuto de Autonomía que reconoce en el artículo 12 el derecho a una buena administración, es un gran avance en las relaciones entre la administración y los ciudadanos



regulando una carta de derechos y un sistema de garantías de los mismos. Su desarrollo reglamentario avanzará para que esos derechos reconocidos legalmente puedan ser efectivamente implantados y exigidos dando una mayor confianza a los ciudadanos en sus relaciones con la administración.

#### **¿Cómo cree que ven los ciudadanos la adaptación de su Administración al entorno electrónico?**

Yo creo que los ciudadanos de Castilla y León conocen el esfuerzo que está haciendo su Administración para acercarse electrónicamente. Además, la Junta de Castilla y León lleva muchos años adoptando iniciativas para acercar las tecnologías a todo el territorio y a todos los colectivos.

Por parte de la labor de la Administración, el último estudio de la Fundación Orange sitúa a Castilla y León en el grupo de cabeza en lo que se refiere a accesibilidad a procedimientos administrativos. Hemos realizado una revisión de la página web para hacerla más usable y mantenemos los niveles de accesibilidad y así ha recibido los reconocimientos correspondientes. El portal de educación se sitúa en los primeros lugares de los buscadores y es creciente el número de personas que realiza sus trámites de la Política Agrícola Común a través de la web. Son sólo algunos de los ejemplos de cómo no ven nuestros ciudadanos.



Por otro lado, somos plenamente conscientes de la creciente importancia de los medios telemáticos entre los jóvenes que serán los futuros usuarios de los servicios administrativos. Es por ello que señalaba que no vamos a terminar nunca de adaptarnos, sino que la Administración deberá estar atenta siempre a las nuevas formas de relacionarse que serán cambiantes, en función de lo que los ciudadanos nos reclamen.

Permíteme, Jesús, que haga aquí una llamada a la interoperabilidad y su relación con la protección de datos de carácter personal. La Administración está trabajando para que los datos relativos a los ciudadanos que ya tenga, no sean solicitados una y otra vez. Pienso que es un derecho fundamental de los ciudadanos y que cabe exigirse a todas las Administraciones. Ello no debe suponer una merma de la protección de dichos datos y los ciudadanos deben saber que estamos trabajando en este sentido. Por ello, la reciente aprobación de los Esquemas Nacionales de Seguridad y de Interoperabilidad es una buena noticia tanto para los ciudadanos como para las propias Administraciones.

Como ha quedado apuntado al principio de la conversación, tenemos mucho camino aún que recorrer para poder convertirnos en la Administración que nosotros queremos y que nuestros ciudadanos nos demandan, pero creo que puedo decir que estamos dando los pasos adecuados. ➤

