

60



# Francisco Antón

Subdirector General TIC del Ministerio de Educación y presidente de Astic

## Del tratamiento de la información a los servicios públicos electrónicos

**P**odríamos decir que en el ADN de los ciudadanos se encuentra una visión decimonónica y decadente de las Administraciones Públicas, siempre retrasadas en materia tecnológica y diseñada para entorpecer el buen hacer de lo privado y sin aportar valor a los ciudadanos. Sin embargo, junto a la evolución tecnológica se ha desarrollado otra legal y jurídica. Nuestra venerable, pero eternamente joven, Ley 30/92 de Régimen Jurídico de las AAPP y del Procedimiento Administrativo Común ya facultaba a los Organismos Públicos a que pudieran relacionarse telemáticamente con los ciudadanos con casos de éxito muy importantes como AEAT, DG Catastro o la Seguridad Social, que son referentes a nivel mundial.

Este modelo 'en islas' ha producido que junto a estos casos de éxito han existido otros, -por cualquiera de los mil motivos particulares de cada Organismo- que no han evolucionado por lo que el fin último de servir al ciudadano no ha modificado la percepción que éste tiene de las AAPP.

La Ley 11/2007 (LAECSP) ha cambiado el sistema de relación ya que se evoluciona del concepto 'podrá' al 'deberá', de modo que es un derecho de los ciudadanos y, por tanto, un deber para las Administraciones Públicas. Durante los años 2008 y 2009, el trabajo realizado en los Departamentos Ministeriales ha conseguido identificar 2.400 procedimientos, reducir las cargas administrativas asociadas y que el 85% puedan ser utilizados electrónicamente por los ciudadanos, apreciándose un aumento de la brecha tecnológica entre la Sociedad de la Información y la Administración electrónica ya que frente a los más de 7 millones de DNIs electrónicos su utilización es inferior al 1%.

Otro hito ha sido la creación de las Sedes Electrónicas Departamentales, que tuvo de plazo hasta el pasado 19 de marzo de 2010, las cuales proporcionan las máximas garantías jurídicas a los ciudadanos al interactuar electrónicamente con los servicios públicos. Conceptos como registro electrónico, notificación por comparecencia o vía correo electrónico o SMS cer-

tificado, han quedado incorporados a esta nueva forma de relación y, siempre, con las máximas garantías jurídicas.

El cumplimiento de estos hitos ha supuesto un muy importante esfuerzo por parte de los profesionales de las Administraciones Públicas, tradicionalmente denostados y popularmente no reconocidos, pero artífices, en los planos jurídicos, organizativos y tecnológicos, del cambio del modelo de relación. Desde estas líneas expreso mi reconocimiento a los profesionales TIC de las AAPP, ya que han llevado y siguen llevando, el mayor peso de esta histórica transformación. Adicionalmente, el desarrollo de aplicaciones evoluciona a un modelo donde intervienen varias administraciones y supone que el ciudadano accede electrónicamente a un servicio independientemente de los sistemas que intervengan ya que si produce un problema lo único que observa es que no puede ejercer un derecho. La monitorización de eventos, el desarrollo y cumplimiento de Acuerdos de Nivel de Servicio, la interoperabilidad organizativa, semántica y técnica, etc., son nuevas actividades a estudiar, desarrollar y aplicar durante los años venideros.

Es popularmente conocido el dicho de que 'Para ir a Roma únicamente son necesarias dos cosas: saber dónde está Roma y dar el primer paso'. Nuestra Roma particular sabemos dónde está y hemos dado el primer paso pero todavía quedan otros mu-

chos pasos como los desarrollos de los Esquemas Nacionales de Seguridad e Interoperabilidad; y en un entorno en el que vemos incrementada la 'no disponibilidad presupuestaria' y la reducción de los recursos humanos, en general, y TIC en particular.

Dado el grado de implicación asumido por los funcionarios TIC en el desarrollo de la LAECSP ya que, parafraseando a Federico Moccia "hacemos lo imposible e intentamos los milagros" en nuestro día a día, es necesario estudiar nuevos modelos de gobernanza TIC en las AAPP. Pero es necesario ser optimistas y confiar en que el desarrollo de la LAECSP erradicará de modo definitivo el tedioso y persistente recuerdo del 'vuelva usted mañana'.

**En el ADN de los ciudadanos se encuentra una visión decadente y decimonónica de las AAPP, siempre retrasadas en materia TI**