

**MERCEDES DEL PALACIO TASCÓN**

SECRETARIA DE ESTADO PARA LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

# *El desarrollo de la Ley de Acceso Electrónico*

## Una oportunidad para transformar las Administraciones Públicas

El 31 de diciembre de 2009 los ciudadanos podrán ejercer, en su totalidad, los nuevos derechos reconocidos en la Ley de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos. Para ello, las Administraciones Públicas están obligadas a abordar profundos procesos de transformación que introducirán una nueva cultura administrativa.

La importancia de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) para mejorar la eficacia y eficiencia de las organizaciones, así como para aumentar su productividad y competitividad, ha sido ampliamente destacada por expertos y organismos internacionales. En este sentido, tanto la Unión Europea como la OCDE y la ONU dedican una buena parte de sus recomendaciones a la utilización de estas tecnologías para prestar servicios a ciudadanos y empresas, como un elemento de modernización y transformación.

Durante los últimos años, las Administraciones Públicas españolas han incrementado considerablemente la inversión en Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Por citar sólo los últimos años, en el caso de la Administración Ge-

neral del Estado, el incremento del año 2007 sobre el 2006 fue del 9,4% y en el 2008 ha sido del 17% sobre el presupuesto del año anterior.

Este incremento de gasto ha ido acompañado con un esfuerzo importante en las tareas de planificación y de coordinación: en la anterior legislatura se diseñó e inició la ejecución de los programas AVANZA, en el área de la Sociedad de la Información en su conjunto, y de los planes CONECTA y MODERNIZA en el área de administración electrónica en la Administración General del Estado (AGE) en particular.

Fue una legislatura donde también se realizaron, por primera vez, muchas actuaciones sobre las que llevábamos mucho tiempo hablando, pero que, por distintas razones, nunca habíamos conseguido desplegar en su totalidad.

Por primera vez se coordinaron las actuaciones del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio y del Ministerio de Administraciones Públicas en materia de Administración Electrónica, firmando convenios que permitieron el desarrollo de infraestructuras y servicios comunes para la AGE y para otras administraciones. Entre éstas se incluye la construcción de una red de comunicaciones avanzadas para todas las administraciones (SARA); la creación de una red multicanal de acceso a los servicios públicos (red 060); la aparición de los primeros servicios intermediados de acceso a determinadas informaciones (servicios de verificación de datos de identidad y de residencia) o de un servicio para validar todos los certificados y firmas digitales reconocidas en España (@firma).

Estas actuaciones, unidas a la ex-

tensión del DNI electrónico y al trabajo realizado por todos los departamentos ministeriales, configuran un punto de partida que nos permite ser optimistas sobre la posibilidad real de cumplir con las obligaciones establecidas en la Ley de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, que establece el derecho de ciudadanos y empresas a relacionarse electrónicamente con las administraciones y que pone el 31 de diciembre de 2009 como plazo máximo para que todas ellas adapten sus sistemas para permitirlo.

Los esfuerzos realizados en los últimos años se han visto reflejados en los estudios internacionales que sobre Administración Electrónica realizan organismos internacionales. En el último estudio de la Comisión Europea sobre oferta de servicios electrónicos, realizado por Cap Gemini, España ha pasado a ocupar el noveno puesto de los 31 países europeos analizados y en el último informe de la ONU sobre esta misma materia, publicado en enero de 2008, España ha pasado a ocupar el puesto número 20 del mundo, habiendo ascendido 19 puestos sobre el anterior estudio de 2006.

#### **La Ley de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos**

El pasado mes de junio de 2007 se publicó en el BOE la Ley 11/2007 de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos. Esta Ley reconoce y garantiza el derecho de los ciudadanos a relacionarse con las administraciones públicas por medios electrónicos y regula los aspectos básicos de la utilización de las tecnologías de la información en la actividad administrativa. En ambos aspectos – el reconocimiento del derecho y la regulación del uso



de las tecnologías en la actividad administrativa – introduce sustanciales reformas con respecto a la situación anterior.

Por primera vez una Ley reconoce en España el derecho de los ciudadanos a la relación electrónica con las administraciones. Con su reconocimiento, la Ley garantiza que todos –ciudadanos, empresas, personas jurídicas y entes sin personalidad– podrán realizar todos sus trámites con las administraciones públicas sin

necesidad de tener que desplazarse a las oficinas de éstas, avanzando hacia un modelo de administración accesible 24 horas al día, 365 días al año desde cualquier sitio. De esta manera, se altera la regulación anterior en la que eran las administraciones las que decidían si los ciudadanos podían o no relacionarse con ellas por medios electrónicos y para qué procedimientos. A partir de ahora, la existencia del acceso electrónico ya no depende de la voluntad de la »



administración correspondiente, sino que es una obligación para todas ellas. La Ley da un plazo para que las administraciones vayan adaptando sus procedimientos a este nuevo modo de acceso, que finaliza el 31 de diciembre de 2009 para todos los procedimientos.

La regulación de los aspectos básicos de la utilización de las tecnologías de la información en la actividad administrativa que hace la Ley refuerza la cobertura jurídica de las mejores prácticas que venían desarrollando algunas administraciones y establece los mecanismos necesarios para garantizar la interoperabilidad de todas ellas, ampliando considerablemente las formas en que los ciudadanos pueden enviar documentación a las

mismas y flexibilizando los mecanismos de comunicación entre los participantes en cualquier procedimiento administrativo, lo que hace más sencillo el diseño de nuevos servicios y nuevas formas de relación entre ciudadanos y administraciones y de éstas entre sí.

La Ley apuesta claramente por devolver el poder de decisión sobre la forma de relacionarse con las administraciones a los ciudadanos para que sean éstos los que decidan el canal de relación o el software que utilizarán para ello, garantizando la accesibilidad de los canales electrónicos y la existencia de canales alternativos que eviten la aparición de cualquier tipo de discriminación. Sólo en aquellos casos en los que se garantice la no

discriminación, las administraciones podrán fijar el canal de relación.

Por otra parte, la Ley presta una atención especial a la simplificación, racionalización y supresión o reducción de las cargas administrativas, liberando a los ciudadanos de la necesidad de tener que aportar documentos que ya estén en poder de las administraciones y obligando a éstas a compartir electrónicamente la información de la que ya dispongan en estos formatos. La Ley, asimismo, determina la obligación de la conservación de los documentos electrónicos utilizados en la resolución del procedimiento, el derecho a la consulta electrónica del estado de tramitación del expediente y archivo electrónico y facilita la iniciación del procedimiento electrónico al dar validez a la digitalización y firma electrónica de los documentos aportados por parte del propio ciudadano, pudiendo retrasarse hasta un momento posterior del trámite la comprobación con los originales, si fuese necesario.

Todo ello, además del reconocimiento de la actuación administrativa automatizada, configura un elenco de nuevas posibilidades que facilitará el desarrollo de procedimientos electrónicos más sencillos para la gestión interna de la mayoría de ellos. Sin embargo, la Ley no establece obligaciones concretas, ni plazos cerrados, para la informatización de los procedimientos internos. Esto es algo que cada administración y cada departamento deberá decidir sobre la base de los criterios que estime más oportunos.

Podríamos decir, en consecuencia, que la Ley establece un conjunto definido de mínimos que todas las administraciones deben cumplir antes del 31 de diciembre de 2009,

relacionado directamente con los derechos de los ciudadanos y con la interoperabilidad de las actuaciones administrativas, dejando en manos de cada una de ellas su desarrollo interno, respetando la capacidad de autoorganización de las mismas.

Por último, la Ley apuesta por la cooperación y colaboración entre administraciones, así como por la reutilización de soluciones y el uso de infraestructuras y servicios comunes.

La inteligente combinación de la regulación de las tecnologías y del reconocimiento del derecho convierte a esta norma en una de las más progresistas del ámbito europeo, y su cumplimiento en las fechas previstas colocará a España como uno de los países más avanzados en Administración Electrónica de Europa.

### **El desarrollo de la Ley de acceso electrónico**

La Ley ha recibido comentarios muy elogiosos desde distintos ámbitos y podemos afirmar que tanto ciudadanos como empresas y administraciones han depositado su confianza en que su cumplimiento permita ofrecer más y mejores servicios para todos ellos.

Para conseguirlo, en esta legislatura tenemos el reto de garantizar que el 31 de diciembre de 2009 todos los servicios públicos de todas las administraciones sean accesibles electrónicamente. Cada administración es responsable de adaptar todos sus procedimientos a la Ley, si bien en el caso de la AGE tendremos que desarrollar además las infraestructuras y servicios comunes que faciliten su cumplimiento.

La Ley no obliga a que todos los trámites y pasos de un procedimiento para la prestación de un servicio público estén informatizados o que

el procedimiento sea absolutamente telemático, pero sí obliga a que el acceso electrónico sea posible y a que el ciudadano pueda ejercer con plenitud los derechos que la Ley le reconoce, entre ellos no presentar documentación que ya obre en poder de cualquier administración o poder consultar electrónicamente el estado de tramitación de su procedimiento. Esto, claramente, obliga a transformar profundamente la forma en que trabajamos hoy día la mayoría de administraciones.

El cumplimiento de la Ley es tarea de todos los ministerios y de todas las administraciones. El Ministerio de Administraciones Públicas actúa como catalizador e impulsor de la misma, pero el compromiso es de todos los departamentos, de acuerdo con lo fijado por los acuerdos del Consejo de Ministros de 23 de noviembre y 28 de diciembre de 2007 y en el plan de desarrollo de la Ley,

Los próximos 18 meses van a ser muy intensos, ya que es preciso desarrollar reglamentariamente la Ley, concretar el alcance y el detalle de algunos aspectos del articulado y ejecutar e implementar tecnológicamente las medidas que forman el plan de actuación para el desarrollo de la Ley.

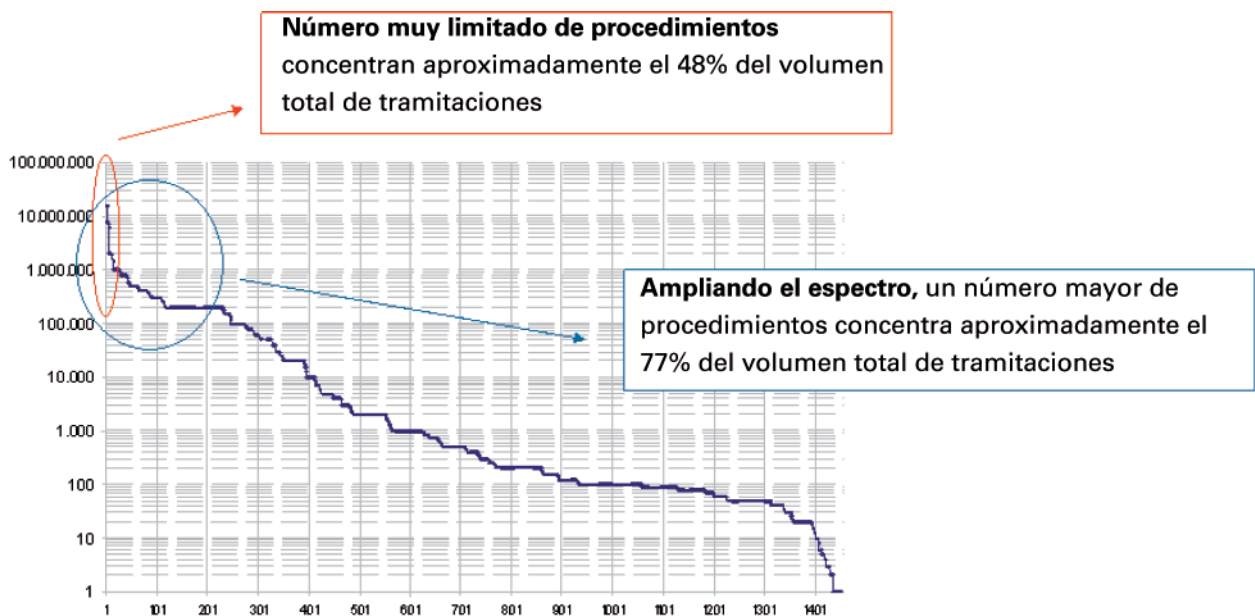
Aunque todas las medidas del plan de actuación son de gran importancia, algunas poseen un interés especial. En el apartado de las medidas horizontales destacan el Esquema Nacional de Interoperabilidad y el Esquema Nacional de Seguridad, que deben asegurar la interoperabilidad de las aplicaciones y la interconexión y buen entendimiento entre los sistemas; el Centro de Transferencia de Tecnología, que facilitará la difusión y reutilización de las soluciones y servicios por todas las administraciones públicas.

En el área de infraestructuras y servicios comunes destaca la creación de una plataforma modular de tramitación electrónica, que cubrirá las necesidades básicas en esta materia para aquellas administraciones que no puedan desarrollarla por sí mismas; y la plataforma de intermediación de datos, que servirá para que los ciudadanos no tengan que presentar documentos que obran en poder de cualquier administración, al permitir a todas ellas acceder a los datos de las demás.

El éxito de la Ley se medirá en función del número de procedimientos que sean accesibles electrónicamente. En el caso de la AGE, el trabajo es exigente y los plazos breves. Hemos empezado realizando un listado exhaustivo de sus procedimientos y de su grado de adaptación a la Ley y todos los ministerios están trabajando en el desarrollo de una estrategia y un calendario de adaptación. En este proceso hemos aprendido bastante y conocemos que ya existen más de 300 procedimientos adaptados a la Ley. También hemos aprendido que de los más de 2.600 procedimientos existentes en la AGE, sólo 155 agrupan más del 75% de todas las relaciones de ciudadanos y empresas con la administración. Por tanto, concentrando nuestros esfuerzos en estos pocos procedimientos se conseguirá un impacto muy beneficioso para la mayoría de los ciudadanos.

Conjuntamente con el desarrollo del acceso electrónico a los procedimientos, debemos abordar su rediseño, con la vista puesta en la reducción de las cargas administrativas y en la simplificación de los mismos. Servicios que deberán rediseñarse desde el punto de vista de los ciudadanos más que desde el punto de vista de las administraciones. Servicios que deben »

**Distribución de los procedimientos respecto a su volumen de tramitación**



ser accesibles sin tener que conocer la complejidad de las estructuras internas de las administraciones. En esta tarea, la aportación de la red 060 será fundamental. Impulsar el uso del web 060, o del teléfono 060 o de la red de oficinas, como punto de acceso integrado a la totalidad de servicios, o la creación de “ventanillas únicas” que permitan la realización de trámites completos multiadministraciones, facilitarán la vida a ciudadanos y empresas y mejorará la competitividad de nuestro país.

**Un reto que afecta a todas las administraciones y a todos sus empleados**

En pocos años hemos realizado grandes cambios. Ahora nos enfrentamos a un reto de mayor envergadura que los anteriores: un reto que afecta a todas las administraciones y a todos sus empleados. Tendremos que cam-

biar y transformarnos para cumplir con la Ley en los plazos previstos. Tendremos que abandonar el antiguo modo de trabajo en el que cada departamento era un “silo” aislado del resto. En esta nueva etapa, compartir soluciones, informaciones, infraestructuras y servicios será uno de los elementos más característicos. El trabajo conjunto de los responsables de la gestión y de los responsables tecnológicos es una condición necesaria para alcanzar los objetivos marcados.

Todos los desafíos que tenemos por delante no podrán afrontarse con éxito sin la activa colaboración del personal TIC de la administración, sin su dedicación y entrega, sin su profesionalidad ampliamente demostrada. Desde esta tribuna privilegiada quiero dar las gracias a todos estos profesionales que con su esfuerzo en el día a día hacen posible la Ad-

ministración Electrónica, y también quiero alentarles en esta nueva etapa a seguir trabajando con el dinamismo e iniciativa del que siempre han hecho gala. En una administración del siglo XXI que ya es electrónica, los funcionarios y profesionales TIC son una de las piedras angulares del servicio público.

Tenemos ante nosotros cuatro años de trabajo duro, no exento de dificultades, pero sabemos que tenemos todas las piezas del puzzle: soporte jurídico, financiación adecuada, apoyo político al máximo nivel y capacidad y deseos de llegar al final. Sólo actuando de una forma conjunta podremos alcanzar un futuro en el que la Administración Electrónica y, por tanto, el verdadero cambio sea una realidad completa y cierta para los ciudadanos y empresas. 🍷