

# ¿A qué ventanilla única me toca ir hoy?

POR CARMEN CONTY

Si tuviéramos que buscar un símil acertado para describir el modo en que las Administraciones Públicas de todo el mundo persiguen el objetivo de la ventanilla única ese sería, sin duda alguna, las leyendas en torno a la busca del santo grial. Todos los caballeros continúan su heroica búsqueda, a juicios de muchos imposible, sin haber encontrado aún sus frutos. En ocasiones, parece que el hallazgo se encuentra al alcance de la mano y, en efecto, se ha avanzado significativamente, pero si ahondamos un poco más comprobamos que no era más que una ilusión óptica.

Si volvemos la mirada atrás podemos contemplar cómo llevamos más de una década hablando de ‘ventanilla única’ sin haber logrado aún su consecución. Hay muchas maneras de plantear las justificaciones de la actual situación y recurriremos al optimismo.

El primer atisbo del concepto de ‘ventanilla única’ podríamos encontrarlo en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común; posteriormente modificada por la Ley 4/1999 de 26 de noviembre, donde se precisa que “los registros generales así como todos los registros que las Administraciones



Públicas establezcan para la recepción de escritos y comunicaciones de los particulares o de órganos administrativos, deberán instalarse en soporte informático”.

Ejecutando un doble salto mortal, el artículo 38 de aquella ley establecía que las solicitudes, comunicaciones y escritos podrán presentarse “en los registros de cualquier órgano administrativo de la AGE, de cualquier Administración de las Comunidades

Autónomas o de las Entidades locales cuando se hubiese suscrito el oportuno convenio”. Incluso, se llegaban a contemplar convenios de colaboración suscritos entre las Administraciones Públicas con el objetivo de establecer sistemas de intercomunicación y coordinación de registros que garanticen su compatibilidad informática, así como la transmisión telemática de los asientos registrales y de las solicitudes, escritos, »

Los errores que se padecen en el mundo empresarial se han trasladado al mundo de la Administración Pública, solucionando problemas por departamentos —en este caso, diferentes áreas o, incluso, Administraciones— sin pensar en una posterior interoperabilidad

comunicaciones y documentos que se presenten en cualquiera de los registros.

¿Qué ha sucedido entonces? ¿Cuál es esa lectura optimista a la que hacíamos referencia anteriormente? Por resumir, podemos afirmar, sin temor a equivocarnos, que contamos con uno de los cuerpos legisladores más visionarios de Europa. Cuando aún no eran muchos los países que situaban la Administración electrónica en su punto de mira, España, al menos sobre el papel, ya lo hacía.

Desde entonces lo que hemos podido constatar es que no son pocas las ocasiones en las que el cerebro va más rápido que el brazo ejecutor. A todas luces que sería mucho peor la situación opuesta, puesto que se crearían una serie de escenarios incontrolables con una amalgama de vacíos legales, cuando menos, peligrosos. Otra prueba de esta visión legislativa podría ser, más recientemente, la Ley de Contratos del Sector Público, que contempla el uso de medios electrónicos, informáticos o telemáticos, además de la factura electrónica, si bien es cierto que no son pocos los que buscan diferencias entre unos medios y otros.

#### **La tormenta perfecta: la LAECSP**

En mitad del maremágnum legislativo, aderezado por las transposiciones europeas, en buena parte impulsadas por el Plan de Acción de Administración electrónica, surge lo que para algunos es la ‘tormenta perfecta’ de la ventanilla única: la Ley de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos (LAECSP). Es un viaje sin retorno. Ya no hay marcha atrás para las Administraciones Públicas que, hasta la fecha, fueron cubriendo esa parcela de ventanilla

única desde dos puntos de vista diferentes. Por un lado, el interno, resolviendo papeletas como en el caso de las Comunidades Autónomas a la hora de acometer su propia gestión interna, extraordinariamente complicada por las transferencias de competencias en materia de educación, empleo o sanidad. Por otro, la gestión externa que, al igual que ha hecho la AGE con bastante éxito —y así se ha reconocido internacionalmente— ha empezado por el área de tributos y Seguridad Social.

Sin embargo, no en todos los casos se ha tenido una visión global. Los errores que se padecen en el mundo empresarial se han trasladado al mundo de la Administración Pública, solucionando problemas por departamentos —en este caso, diferentes áreas o, incluso, Administraciones— sin pensar en una posterior interoperabilidad. Así es como hemos llegado a diferentes ventanillas únicas. Es un paso, no cabe duda, pero ahora habrá que interrelacionar todas esas ventanillas únicas, desde las corporaciones municipales, a la Agencia Tributaria, los Registros Civiles, la DGT o la Tesorería General de la Seguridad Social. ¿A qué ventanilla única me toca ir hoy?

El papel que cumple una correcta gestión documental en este reto es incuestionable. En realidad, siempre lo ha cumplido: en el pasado cuando la absoluta totalidad de la documentación manejada era en soporte papel y, en la actualidad, cuando el volumen de documentación electrónica va en creciente aumento. Está claro que los ciudadanos van a seguir utilizando los registros clásicos, pero gracias a los avances tecnológicos ya pueden presentar sus documentos desde páginas web, mediante correos electrónicos, etc. Así lo estipulan las leyes de

impulso de la sociedad de la información y de administración electrónica y la tecnología ya permite gestionar estos distintos tipos de interacción con los usuarios y en cierto modo sincronizarlos.

De hecho, no son pocos los Ayuntamientos que han sabido organizar sus sistemas de información y de gestión documental de modo que tanto los datos del padrón municipal con el de la gestión de tributos están integrados. Al modificar un dato en uno de los registros, por ejemplo de domicilio, se sincroniza y actualiza en el resto. Pero, ¿interoperan estos archivos con los de su Comunidad Autónoma? ¿Y con los de la Administración General? Aún no o, al menos, no en todos los casos. Siendo muy críticos, que en 2006 el por entonces ministro de Administraciones Públicas Jordi Sevilla presentara S.A.R.A., el nuevo cerebro de la Administración electrónica, abanderado por el hito de no tener que presentar la fotocopia del DNI sonaba, en pleno siglo XXI, a guasa. Y, en este caso, estamos hablando de información perfectamente estructurada.

¿Qué sucede cuando lo que se trata no es información estructurada? Por ejemplo, las facturas electrónicas. Las actuales herramientas de gestión documental permiten unificar toda la información disponible sobre un ciudadano, por muy heterogénea que sea (solicitudes, situación de expedientes, correos electrónicos enviados a organismos, facturas, etc.). El reto está en que el conjunto de las Administraciones Públicas se vuelquen con este auténtico desafío al que la parte legislativa acaba de dar el pistoletazo de salida, no ya de un maratón, sino de un auténtico sprint. Este tipo de información puede desbordar a las Administraciones, tanto en capa-



cidad de almacenamiento como, lo que es peor, en su gestión.

Así pues, al tiempo que todas y cada una de las Administraciones han de coordinar sus esfuerzos, estableciendo un *workflow* realmente efectivo para no sólo agilizar trámites sino, además, obtener ahorros realmente espectaculares, habrán de atajar a tiempo el alud de información digital que está por venir. Existe la tecnología, lo exige la legislación y compartimos la voluntad. ¿Qué puede fallar?

Que no pasen otros diez años porque el futuro mismo del país va en ello; a fin de cuentas, hablamos de su gestión, la que nos hace eficientes y competitivos frente al resto. 🍷



Carmen Conty es Directora General de Ever en España