

---

# Representa

*Una nueva plataforma para el impulso de la administración digital a través de la colaboración con los colectivos de representación social*

La Plataforma Representa es una de las nuevas apuestas de la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para facilitar la relación de los ciudadanos con las Administraciones Públicas, apoyando la implantación de los mecanismos de colaboración social y acceso con apoderamiento registrado en todos los trámites y servicios electrónicos de las Administraciones Públicas.



**MANUEL RUIZ DEL CORRAL**  
Vocal Asesor,  
Dirección de  
Tecnologías de la  
Información y las  
Comunicaciones.

La complejidad administrativa de España hace que el ciudadano deba relacionarse con numerosas instituciones para poder ejercer tanto sus obligaciones como sus derechos. Relaciones históricamente caracterizadas tanto por duplicidades, barreras de comunicación y acceso entre ambas partes, como por una elevada carga de trámites y tiempos para su resolución. En este sentido, un ciudadano puede relacionarse con cualquiera de las administraciones municipales, autonómicas, o decenas de organismos del Estado para ejercer sus obligaciones y derechos más cotidianos de su vida diaria. Pagar el impuesto de circulación de su vehículo, solicitar ayudas para la guardería de sus hijos, cambiar el domicilio fiscal, comunicar la apertura de su negocio.... todos ellos son trámites habituales que necesitan una reflexión previa por parte del interesado: ¿qué tengo que hacer? ¿A qué administración debo dirigirme? ¿Qué documentación tengo que presentar? ¿Puedo obtener toda la documentación en la misma administración? ¿Dónde puedo consultar la información que necesito? ¿Puedo hacerlo todo por Internet? ¿Qué necesito para hacerlo?. Preguntas que a veces no tienen una respuesta sencilla, especialmente en trámites complejos como la creación y puesta en marcha de una empresa, los cuales pueden exigir agotadoras jornadas de desplazamientos ante diferentes administraciones.

La transformación digital de la Administración Pública es una de las claves para conseguir superar de forma definitiva estas



barreras. Desde la puesta en marcha de la Ley 11/2007, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, el despliegue en España de los servicios de administración electrónica ha sido espectacular, y así se nos reconoce internacionalmente. El indicador de referencia en este sentido (aportado por el informe bienal de gobierno electrónico de la ONU, en su última edición de 2014), nos sitúa en la posición número 12 de 193 en cuanto a disponibilidad de servicios de administración digital, infraestructura de telecomunicaciones y recursos humanos invertidos en la transformación digital de los servicios públicos.

Una posición de referencia y de privilegio, que no se ve refrendada por los usuarios de internet de la sociedad española. Según datos de la última encuesta del INE sobre equipamiento y uso de las TIC en los hogares (2015), sólo un 38% de ellos declara enviar formularios a la administración a través de la red. Un dato de acogida bastante tibio, teniendo en cuenta que somos un país muy digitalizado según los datos internacionales, y que más de un 75% de los hogares españoles disponen de conexión de banda ancha y utilizan internet varias veces en semana.

Hay barreras que han contribuido a este desalineamiento ya identificadas, tales como las dificultades técnicas y de usabilidad asociadas a los procesos de identificación y firma electrónica en el usuario. La aplicación en España del reciente Reglamento de la Unión Europea n.º 910/2014 relativo a la identificación electrónica y los servicios de confianza para las transacciones electrónicas en el mercado interior (eIDAS), a través de lo establecido en las nuevas leyes de procedimiento administrativo y régimen jurídico de las Administraciones Públicas (Leyes 39/2015 y 40/2015), y de la regulación y puesta

en marcha del proyecto Cl@ve (identificación electrónica para las Administraciones) debieran ser la respuesta definitiva a estas cuestiones.

No obstante y además de lo anterior, no podemos obviar uno de los retos más importantes y fundamentales: la difusión, la comunicación y el acercamiento de los servicios de la administración al ciudadano. Es aquí donde el fomento de la colaboración con los colectivos de representación social adquiere especial valor, tal y como queda refrendado en el Plan de Transformación Digital de la Administración General del Estado y sus organismos públicos (2015-2020). En este documento, aprobado por Consejo de Ministros el 2 de octubre de 2015, se considera una medida esencial implantar, en todos los trámites y servicios dirigidos a ciudadanos, los mecanismos de colaboración social y acceso con apoderamiento registrado para facilitar la representación de ciudadanos en su relación con la Administración, con el objetivo de proveer servicios públicos digitales a la sociedad adaptados a las nuevas tecnologías.

Los colectivos de representación social y apoderados actúan como canales de confianza hacia la ciudadanía, facilitándoles los medios, la información y el acceso a nuestros servicios. Debieran ser vistos como un brazo extensor de nuestras actividades y, en última instancia, también como generadores de valor público. Su importancia se configura esencial para hacer frente a la brecha digital que resulte de establecer el canal electrónico como preferente en la relación con los ciudadanos, algo que se anticipa claramente en las nuevas leyes de procedimiento administrativo y régimen jurídico de las Administraciones Públicas.

Es aquí donde se enmarca la vocación de la plataforma Representa, como un agregador de servicios aso-

ciados con el apoderamiento, la habilitación, y la representación social o profesional, de forma que exista un punto único que pueda validar fehacientemente la existencia y actividad de los profesionales asociados a cualesquiera de los colectivos vinculados.

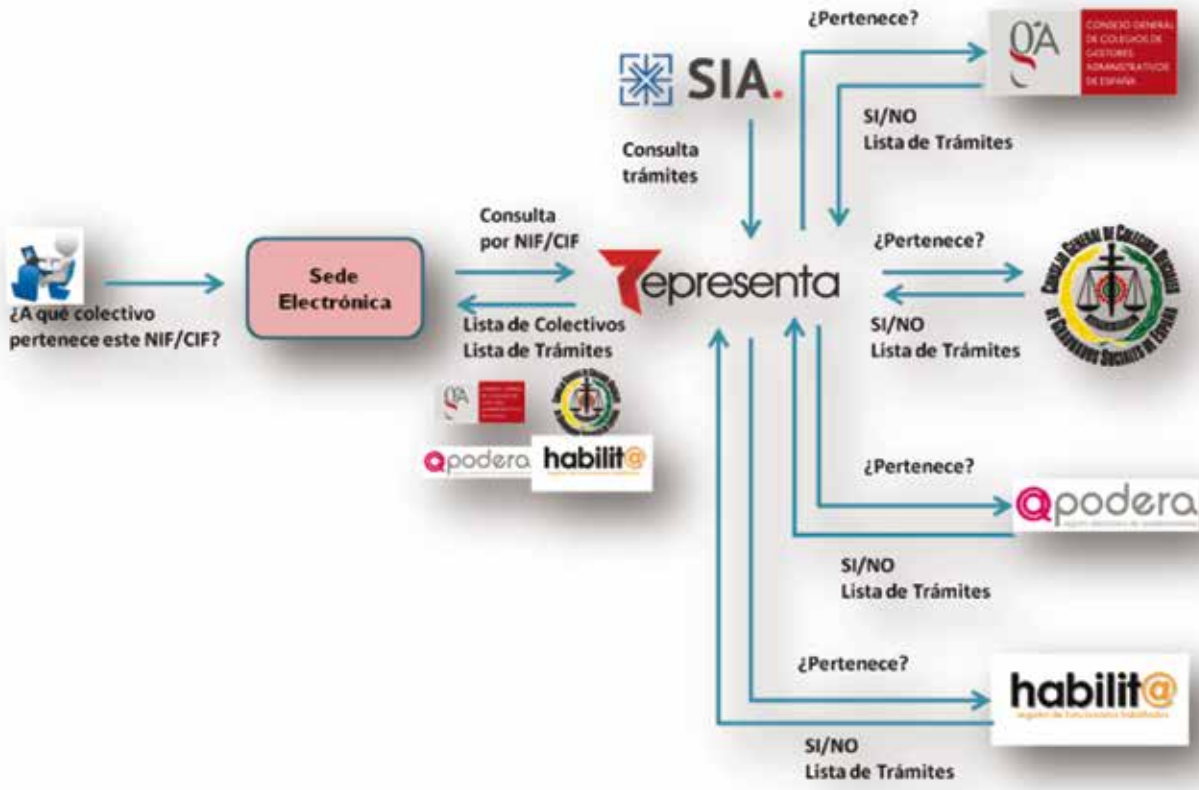
## Funcionalidades

Mediante Representa las Administraciones Públicas tienen a su disposición un punto común para la validación de la habilitación de los profesionales asociados a varios colectivos de representación de personas físicas o jurídicas, al menos en esta fase germinal. Dicha representación y habilitación permite la tramitación de un procedimiento administrativo en nombre del ciudadano, y permite agilizarla.

Funcionalmente, una de las características que aporta Representa es la sencillez, la flexibilidad y la agregación de la información que ofrece.

El servicio permite comprobar, a través de un sencillo catálogo de servicios web, si un profesional pertenece o no a un colectivo oficial de representación, y si además, está adherido a un convenio bilateral concreto con algún organismo público que regule las relaciones entre ambos de forma genérica o para un procedimiento concreto. En este sentido, también permite comprobar los trámites administrativos que puede realizar un representante de cualquier colectivo, mediante la integración nativa de Representa con el Sistema de Información Administrativa (SIA).

Los datos devueltos por Representa pueden ser utilizados por las sedes electrónicas o aplicaciones integradas para validar la identidad y la habilitación de los presentadores. De esta forma, los organismos estarían en disposición de realizar las actuaciones de autorización correspondientes sin necesidad de llevar a cabo



5

**FIGURA 1. Escenario general de funcionamiento**

las habituales actuaciones posteriores de validación o bastanteo, reduciendo así cargas administrativas y aumentando la eficiencia de los procedimientos.

El diagrama de la FIGURA 1 resume de forma gráfica el escenario general de funcionamiento, como ejemplo tipo.

**Colectivos integrados**

El valor de Representa no se encuentra tanto en sus funcionalidades, sino en su concepción como agregador, permitiendo la integración de los diferentes colectivos con agilidad y flexibilidad, y de forma no intrusiva con sus competencias.

En esta fase del proyecto, cuatro colectivos se encuentran integrados

con la plataforma: el Registro Electrónico de Apoderamientos, el Registro de Funcionarios Habilitados, y los correspondientes sistemas del Consejo General de Colegios de Gestores Administrativos de España y del Consejo General de Colegios Oficiales de Graduados Sociales de España.

Por un lado, se reaprovechan los esfuerzos anteriormente realizados por la DTIC y previstos en la Ley 11/2007, integrando a través de los escenarios de operación anteriores tanto el Registro Electrónico de Apoderamientos como el Registro de Funcionarios Habilitados, sin perjuicio de las funcionalidades propias de ambos registros.

Como es ampliamente conocido, el Registro Electrónico de Apodera-

mientos (REA) se crea inicialmente en el artículo 15 del Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 11/2007 de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, y se regula por la Orden HAP/1637/2012, para hacer constar y gestionar las representaciones que los interesados otorguen a terceros, con el fin de que éstos puedan actuar en su nombre de forma electrónica ante la Administración General del Estado y/o sus organismos públicos vinculados o dependientes. Este registro cobra una especial relevancia en la Ley 39/2015, mediante lo establecido en su artículo 6.

Por su parte, el Registro de funcionarios habilitados, creado inicial-



mente por el artículo 16 del citado Real Decreto 1671/2009, se concibe como una herramienta para hacer frente a la brecha digital, permitiendo incorporar a los funcionarios que se habiliten por parte de la Administración para actuar en nombre de los ciudadanos que deseen relacionarse mediante procedimientos electrónicos con la AGE y que no dispongan de firma electrónica. Asimismo, permite incorporar aquellos procedimientos, trámites o servicios electrónicos cuyos órganos propietarios o gestores decidan capacitar para su ejercicio por funcionarios habilitados en representación del ciudadano (persona física). Al igual que el REA, este registro se regula de forma más completa en la Ley 39/2015 mediante lo establecido en su artículo 12.

Ambos Registros están ya operativos y cuentan con su propia infraestructura, permitiendo que Representa realice un consumo básico de los

datos de los mismos de acuerdo a su filosofía de servicio.

La plataforma ofrece adicionalmente la conexión a los correspondientes sistemas del Consejo General de Colegios de Gestores Administrativos de España y del Consejo General de Colegios Oficiales de Graduados Sociales de España, a través de sendos convenios de colaboración firmados con la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Ambos colectivos son muy representativos en el territorio español, aunando conjuntamente a más de 30.000 profesionales.

Los Gestores administrativos actúan en representación de los ciudadanos y empresas ante cualquier Administración Pública con carácter general. Son profesionales altamente cualificados que realizan actuaciones de asesoramiento y representación general, tanto en materia laboral, como fiscal, familiar y empresarial.

Por su parte, los Graduados Sociales son asesores económicos y jurídicos expertos en la materia empresarial y socio-laboral, estando también legitimados para intervenir en procesos judiciales, en el ámbito del derecho laboral y la Seguridad Social. Dan un servicio de valor añadido a empresas y trabajadores en trámites con la Seguridad Social, tan habituales como las liquidaciones, expedientes de jubilación, incapacidad, prestaciones familiares, etc.

La plataforma está plenamente operativa y en entornos productivos, con el reto de seguir incorporando colectivos profesionales e incrementar su valor como servicio agregador, de forma que se consolide como una herramienta esencial para la consecución de los objetivos establecidos por la nueva regulación y el Plan de Transformación Digital de la AGE 2015-2020. \*