

¿Por qué los ciudadanos nos relacionamos tan poco con la Administración a través de medios telemáticos?



Comunicación *online* en la Administración

La reciente entrada en vigor de la nueva ley de procedimiento administrativo introduce novedades, como la obligación de relacionarse con las administraciones a través de medios electrónicos para cualquier trámite que realicen, entre otros, las personas jurídicas y aquellos cuya actividad requiera colegiación, incluidos los notarios que ya llevan tiempo haciéndolo.

LUIS MENÉNDEZ

✉ luis.menendez@yahoo.es

EL PASADO 2 DE OCTUBRE entraron en vigor las leyes 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y 40/2015 de Régimen Jurídico del Sector Público, dejando definitivamente atrás a la mítica Ley 30/92. Estas normas siguen la senda marcada por la derogada Ley 11/2007 de Acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos de profundizar en la digitalización de los procedimientos en el ámbito de la Administración.

Unos de los aspectos novedosos que recoge la ley 39 es que obliga a las personas jurídicas y entidades sin personalidad jurídica a relacionarse con las administraciones públicas a través de medios electrónicos para realizar cualquier trámite de un procedimiento administrativo.

Esta obligación también se extiende a todos aquellos que ejerzan una actividad profesional para la que se requiera colegiación obligatoria, para los trámites y actuaciones que realicen con las administraciones públicas en ejercicio de dicha actividad profesional. El texto legal especifica que, en todo caso, dentro de este colectivo se entenderán incluidos los notarios y registradores de la propiedad y mercantiles.

Asimismo, quedan sujetos a este mandato quienes representen a un interesado que esté obligado a relacionarse electrónicamente con la Administración y los empleados de las administraciones públicas para los trámites y actuaciones que realicen con ellas por razón de su condición de empleado público, pero ya en la forma en que lo determine la norma de cada Administración.

El gran problema, señala el experto en Derecho y estrategia digital, Borja Adsuara, es que ni la derogada Ley 11/2007 ni la nueva Ley 39/2015 contemplan un régimen sancionador para el caso de incumplimiento de esta obligación. “No dejan de ser declaraciones voluntaristas, hasta que no se vaya asociando algún efecto jurídico concreto a esos incumplimientos”, añade.

Sin embargo, para que esta obligación alcance plena eficacia será necesario esperar hasta el 2 de octubre de 2018, dos años después de la entrada en vigor de la ley 39/2015, fecha a partir de la cual comenzarán a surtir efecto las previsiones relativas al registro electrónico, el punto de acceso general electrónico de la Administración o el archivo único electrónico.

Derecho para los ciudadanos. En el caso de los ciudadanos no se trata de una obligación sino de un derecho, que permite a las personas físicas elegir en todo momento si

Las personas físicas pueden elegir si quieren o no que la comunicación con las administraciones públicas se realice mediante medios electrónicos

quieren que la comunicación con las Administraciones Públicas para el ejercicio de sus derechos y obligaciones se realice o no a través de medios electrónicos.

Los ciudadanos podrán acceder a un único punto de la administración desde el que consultar el estado de todos los procedimientos con la AGE y dejar de dirigirse a distintos lugares. Otro aspecto destacado es que si antes el ciudadano tenía que aportar toda la documentación al solicitar un derecho, ahora es la Administración la que tiene que recabar esas informaciones de los ciudadanos. Desde la Asociación Profesional de Cuerpos Superiores de Sistemas y Tecnologías de la Información de las Administraciones Públicas (Astic) plantean que lo lógico sería trabajar hacia un repositorio común de toda la información del ciudadano y que las administraciones lo pudieran recabar de allí con los permisos adecuados y respetando la ley de protección.

Pero, ¿por qué los ciudadanos nos relacionamos tan poco con la Administración a través de medios telemáticos? Hay expertos que consideran que las Administraciones Públicas han optado por una variante del cumplimiento normativo orientada hacia una mayor verificación de la identidad para asegurarse de que la otra parte era

quien decía ser. Este proceder contrasta con el que emplean empresas como Amazon, que se ha orientado por unos mecanismos cuya usabilidad era mucho mayor. Asimismo, estiman que la AGE debería haber iniciado ese cami-

Borja Adsuara: ‘El gran problema es que ni la Ley 11/2007 ni la nueva Ley 39/2015 contemplan un régimen sancionador para el caso de incumplimiento de esta obligación’

no previamente para potenciar el uso de herramientas electrónicas y utilizar una variante más robusta en la identificación cuando la ciudadanía estuviera acostumbrada a usarla.

Para lograr que la comunicación entre los ciudadanos, las empresas y la administración pública sea verdaderamente eficaz, Adsuara ve necesario distinguir entre los canales de comunicación formales –con validez jurídica en los procedimientos administrativos– e informales –por ejemplo, las redes sociales–; simplificar los procedimientos administrativos, e incluso implantar asistentes inteligentes como Siri tanto para los administrados como para los empleados públicos. “Y sobre todo simplificar la forma de identificarse ante las Administraciones, por ejemplo, *subiendo* el DNI electrónico a la *nube*, para que no haya necesidad de lectores, ni problemas en la configuración de los terminales.”

Pese al poco tiempo transcurrido desde la entrada en vigor de la ley que introduce esta obligación resulta inevitable plantearse si las Administraciones están prepara-

Notarios preparados

ESTE MANDATO de relacionarse con las administraciones públicas a través de medios electrónicos no pilla por sorpresa a los notarios, el colectivo que cuenta con la mayor red informática del país, que en 2015 permitió la realización de más de ocho millones de trámites por vía telemática en las 2.800 notarías españolas. Esta cifra representa más del doble que el logrado en 2010.



Los notarios han sabido adaptarse a los nuevos tiempos incorporando distintas herramientas para hacer más fáciles las gestiones al público. Para ello cuentan con la Agencia Notarial de Certificación (Ancert), creada en 2002 por el Consejo General del Notariado y dedicada a poner en práctica el plan de modernización tecnológica de los notarios. Una de estas herramientas es la Firma Electrónica Reconocida Notarial (Feren), con la que se realizan más de 13 millones de gestiones telemáticas cada año; el Sistema Integrado de Gestión (Signo), una plataforma tecnológica que conecta a todas las notarías españolas entre sí y con organismos públicos y privados, y el Índice Único Electrónico Notarial, una base de datos con el contenido de las escrituras y de las actas públicas autorizadas por los notarios.



Otros enfoques, mismo tema

► En su *Sondeo sobre el estado de implantación de la ley 39/2015* Novagob ofrece un análisis de los principales aspectos positivos y negativos que ha traído la implantación de esta ley.

<http://cort.as/pug6>



► La consultora Roland Berger ha elaborado un estudio sobre *El reto de la transformación digital de economía* en el que calcula que la transformación digital tendrá un impacto de más de 120.000 millones de euros sobre el valor añadido bruto de los sectores económicos más relevantes en España.

<http://cort.as/pugv>



► José Manuel Sánchez, de ABC, repasa los retos y desafíos de la Agenda Digital aprobada por el Gobierno en 2013 de cara a la nueva legislatura en una noticia publicada en la versión *online*.

<http://cort.as/puiF>



das para este salto cualitativo que supone la digitalización de los procedimientos.

Recientemente, Novagob –red social de la administración pública– ha elaborado un ‘Sondeo sobre el estado de implantación de la ley 39/2015, de 1 de octubre, procedimiento administrativo común de las administraciones públicas’ en el que constata, entre otros aspectos, que el catálogo de procedimientos sólo está disponible en la mitad de las organizaciones encuestadas; que no hay funcionariado habilitado para ayudar a presentar solicitudes a la ciudadanía con menor capacitación, así como una escasa digitalización de los documentos que llegan en papel. El estudio destaca, asimismo, que el 49% de las organizaciones encuestadas no usa plataformas de interoperabilidad, el 61 % no dispone de auténticos tramitadores de procedimientos administrativos electrónicos y el 39% no puede emitir documentos electrónicos.

José Antonio García:
‘Lo primero deben ser las personas, después repensar los procedimientos y por último, utilizar la tecnología’

El estudio destaca, asimismo, que el 49% de las organizaciones encuestadas no usa plataformas de interoperabilidad, el 61 % no dispone de auténticos tramitadores de procedimientos administrativos electrónicos y el 39% no puede emitir documentos electrónicos.

Por su parte, José Antonio García, presidente de AS-TIC, considera que a pesar del trabajo que se ha hecho dentro de la Administración General del Estado (AGE) “es cierto que hay muchos procedimientos que no están digitalizados y con esta ley nos mandatan a hacer esta digitalización”. Respecto a la comunicación telemática, añade, se ha hecho un esfuerzo a partir de 2007 “más cuantitativo que cualitativo” de cara a intentar poner de cara al ciudadano todos los servicios electrónicos existentes.

En opinión de Aduara las Administraciones están preparadas, en general, para cumplir el mandato de comunicarse telemáticamente con los ciudadanos y las empresas, si bien aún no todas los hacen, y las que sí lo hacen no lo hacen en todos los trámites y procedimientos. “Es un proceso paulatino, que se irá implantando y generalizando poco a poco”

Barrera de entrada. El presidente de Astic recuerda que existe una barrera para la utilización basada sobre todo en el uso de certificados digitales, “donde la Administración no ha empleado las técnicas de usabilidad necesarias para potenciar esa relación electrónica”. Por ello, considera que todo lo que tenga que ver con certificados digitales posee una barrera de entrada muy grande.

Y es en la parte del *back office*, el terreno de las aplicaciones internas que tiene cada administración pública para hacer la tramitación del procedimiento, donde el presidente de Astic cree que falta bastante por digitalizar. “Será necesaria una gran inversión en tecnología y en herramientas, y en auditar los procedimientos y simplificarlos para poder informatizarlos y digitalizarlos”. ●

Y es en la parte del *back office*, el terreno de las aplicaciones internas que tiene cada administración pública para hacer la tramitación del procedimiento, donde el presidente de Astic cree que falta bastante por digitalizar. “Será necesaria una gran inversión en tecnología y en herramientas, y en auditar los procedimientos y simplificarlos para poder informatizarlos y digitalizarlos”. ●



CARLOS SOLCHAGA,
socio fundador de Solchaga Recio
& asociados

Implicando a las Administraciones en el desafío digital

EL ANTERIOR REPORTAJE, dedicado a las nuevas exigencias telemáticas que deben regir a partir de ahora la relación entre la Administración y los profesionales y empresas, constituye un tema oportuno para animar a que se aborden los desafíos pendientes en España en materia de digitalización. Esta resulta esencial para relanzar la competitividad de nuestro tejido empresarial, reducir las barreras regulatorias y modernizar la Administración. Permitirá que el cumplimiento de los procedimientos sea más sencillo, ágil y transparente gracias a las nuevas tecnologías, un objetivo no solo loable sino imprescindible para reducir las trabas que obstaculizan todavía el trato eficaz con la Administración.

España tiene mucho por hacer en el ámbito de la llamada agenda digital. Sigue rezagada en las comparaciones internacionales en distintos indicadores relevantes, por lo que cerrar esta brecha —que desde luego no se circunscribe a la digitalización de los trámites administrativos del sector privado empresarial— debería constituir una prioridad. Con todo, parece que los mimbres para implementar una estrategia de digitalización ambiciosa, sólida y estable están ahí, son compartidos y transversales, por lo que su puesta en marcha no debería resultar problemática.

El análisis de los datos internacionales muestra el retraso de España en el ámbito de las barreras regulatorias. En los indicadores de gobernanza del Banco Mundial (WGI, por sus siglas en inglés) nuestro país recibe puntuaciones más bajas que la media de la OCDE en los seis indicadores. Dos de ellos están muy vinculados a la Administración: en el primero, el de *efectividad del gobierno* (capacidad de la Administración, calidad de los servicios públicos y calidad en la formulación de políticas), España se sitúa en el percentil 85 (un 15% de los países sacan mejores notas) y la OCDE en el 89. En el segundo de ellos, el indicador de *calidad regulatoria* (provisión de políticas y regulaciones sólidas que permitan y promuevan el desarrollo del sector privado), España se sitúa en el percentil 75 mientras que la OCDE lo hace en el 87. En ambos casos, además, se ha registrado un deterioro significativo frente a los valores del año 2005.

En paralelo, España ocupa el puesto 32 en el *ranking Doing Business* del Banco Mundial, la encuesta anual de referencia sobre facilidad para hacer negocios. Su último informe, que conocimos hace pocas

semanas, refleja una situación en ciertos casos preocupante. Por ejemplo, para abrir un negocio España se sitúa en la posición 85 de 190, por detrás de países como Ruanda, Albania o Sri Lanka, y en el indicador de manejo de permisos de construcción ocupamos el puesto 113, por detrás de Guatemala, Angola o Irak. En ambos casos, el número de procedimientos, el tiempo utilizado y el capital o el coste exigidos son comparativamente elevados y suponen barreras innecesarias y difícilmente justificables. Es cierto que algunos indicadores han mejorado en los últimos años, razón por la que hemos ascendido en la clasificación desde el puesto 62 en 2010 al 32 actualmente, pero España es la decimosexta economía del mundo por tamaño. Por tanto, queda mucho camino por recorrer para alcanzar el lugar que nos corresponde.

Para simplificar y acelerar los procedimientos administrativos la estrategia de digitalización resulta crucial. El aprovechamiento de tecnologías brinda además la oportunidad para repensar la necesidad e idoneidad de muchos de los procedimientos. Dicha estrategia no solo debe facilitar la creación de empresas, lo que permitiría atraer capital privado hacia proyectos con potencial y mejorar la competitividad del tejido empresarial, cuestiones sin duda importantes. Asimismo, sería oportuno repensar, más en general, la forma y el papel de la administración en su trato con los ciudadanos: hay que conseguir que deje de ser un obstáculo para convertirse en un aliado eficaz.

La buena noticia es que parece existir un cierto consenso transversal en el diagnóstico y los objetivos necesarios para conseguirlo. El frustrado acuerdo de legislatura firmado entre el PSOE y Ciudadanos recogía la necesidad de instaurar un nuevo Plan de Transformación Digital 2016-2019, “que permita extender la banda ancha de alta velocidad a todos los hogares españoles y al grueso de las PYMES y administraciones públicas”, y que reduzca con especial énfasis “la brecha digital social y territorial”. Por su parte, el acuerdo de investidura firmado entre el Partido Popular y Ciudadanos, con el que ha echado a andar la XII legislatura, busca también impulsar la economía digital, generalizando las redes de banda ancha y buscando “mejorar la formación en competencias digitales de los estudiantes y los trabajadores y tomar medidas específicas para atraer emprendedores del mundo digital”, al tiempo que se avanza “en el desarrollo de una agenda industrial encaminada especialmente a la adaptación a los cambios tecnológicos”.

De esta forma, ambos acuerdos se pronuncian a favor de extender la digitalización. Los matices entre uno y otro acuerdo existen —un mayor énfasis en el acceso igualitario y en la implicación de las administraciones en el primer caso y el acento en la formación y la adaptación industrial en el segundo— pero ello no oscurece, sino que realza, la existencia de un diagnóstico compartido y de un compromiso para hacerlo realidad. Su puesta en marcha es imperiosa en un mundo interconectado digitalmente y es también posible con total naturalidad, sin tensiones ni disrupciones. Como señalaba recientemente el señor Rosell, actual presidente de los empresarios, “no será revolución digital sino que será normalidad digital”.

«Parece que los mimbres para implementar una estrategia de digitalización ambiciosa, sólida y estable están ahí»

“Un ejercicio de realismo ante la nueva etapa del mercado inmobiliario”

