

Mesa redonda

¿La Administración? ¡#eAdministración, por supuesto!

Administración-e: una gran oportunidad

Un plan de Administración Electrónica cuyo único objetivo fuera el de acercar la realidad a los slogans, sería, sin duda, un buen plan

Administración ya es y será cada vez más administración electrónica. Pero la eAdministración no es necesariamente buena simplemente por denominarse así. No hay nada mágico en su denominación, y el proceso de transformación en que llevamos ya unos años inmersos, según se enfoque, puede desembocar en algo muy positivo, pero también en un caos tecnificado, en un “e-vuelva usted mañana”.



JOSÉ AURELIO GARCÍA

Inspector de los Servicios.
Agencia Estatal de Administración Tributaria

Y para que mis siguientes palabras no se entiendan en un sentido inapropiadamente crítico, quiero dejar bien sentado que soy un abierto partidario de la Ley 11/2007, origen incuestionable de los actuales procesos de cambio, en cuya redacción y desarrollo colaboré. Creo que la Ley 11 fue y sigue siendo una buena Ley: es una ley que nació cuando debía y es una ley valiente en su difícil papel prospectivo.

Pero el tiempo nos enseña a remodelar la forma de ver las cosas, por lo que ocuparé los pocos minutos de que dispongo en mencionar algunas de mis insatisfacciones, bien con la propia Ley, bien con la forma en que algunos de sus puntos han sido aplicados.

En primer lugar me gustaría recordar que la Ley 11/2007 configuró la Administración-e como un “derecho” de los ciudadanos. La que en los proyectos iniciales iba a ser simplemente una “Ley de Administración Electrónica”, se convirtió, al aire de un impulso político en una “Ley de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos”. La pregunta que me planteo es si este matiz ha sido suficientemente tenido en cuenta a los largo de estos años y si aún se mantiene con potencia suficiente este objetivo programático inicial, de forma que se balanceen de correctamente los intereses de la Administración con los derechos de los ciudadanos, que por desgracia no siempre caminan en la misma dirección.

Citaré como único ejemplo, para que se me entienda, el de la excepción al derecho a la

multicanalidad contenido en el artículo 27.6, que autoriza la aprobación reglamentaria de la obligatoriedad de la relación electrónica con determinados colectivos que “tengan garantizado el acceso y disponibilidad de los medios tecnológicos precisos”. No tengo tiempo para hacer un análisis en profundidad de esta cuestión, pero me temo que el interés administrativo ha empezado a desbordar estos límites, presuponiendo que todas las personas jurídicas tienen una estructura empresarial u otorgando la calidad de “empresario” a personas físicas que carecen de medios y preparación para atender esta relación electrónica obligatoria.

Cambiando radicalmente de tema y pidiendo perdón si parezco políticamente incorrecto, he de decir que cada día me aburren más los slogans que hablan de ventanillas únicas, información administrativa transparente, servicios centrados en el ciudadano, eliminación de las brechas tecnológicas, de poner al gobierno “on line”, etc., etc.

Bien, respecto a las ventanillas únicas, es ya un tópico preguntar en estos foros sobre cuántas ventanillas únicas hay en España.

Si hablamos de la “información administrativa transparente”, me temo que hoy la Administración electrónica da más información a los gobiernos sobre los ciudadanos que a éstos sobre los primeros.

Además, ¿dónde están los tan mencionados servicios centrados en el ciudadano? Hoy siguen en pie las resistencias administrativas al desarrollo de servicios basados en eventos vitales, y eso que ya no cabe la excusa de la indefinición del marco de interoperabilidad. Los ciudadanos deberían poder resolver ya en unidad de acto las cuestiones administrativas asociadas a los momentos más señalados de la existencia, como son el nacimiento de los hijos, el cambio de

residencia, la compra de un automóvil, el fallecimiento de un familiar, el acceso a un primer empleo o la jubilación.

Por otra parte, cuando hablamos de “brechas tecnológicas” olvidamos sistemáticamente a los emigrantes con otro idioma que trabajan, cotizan y pagan impuestos en España, como es el caso de los 900.000 rumanos o los 850.000 marroquíes con tarjeta de residencia. Esto por hablar tan sólo de algo que es evidente, y que está perfectamente resuelto en otros países con tasas de inmigración muy inferiores a la española.

Y claro, lo de poner el Gobierno “on line” no es hoy más que un bello deseo. Me temo que la e-democracy vive aún en el lejano planeta de la Internet 3.0, al que algún día remoto llegaremos.

Mi conclusión respecto a todo esto es que un plan de administración electrónica cuyo único objetivo fuera el de acercar la realidad a los slogans sería sin duda un buen plan.

Seguridad, simplificación y administración-e

Entrando aceleradamente en otra cuestión, resulta obvio que Seguridad y administración electrónica van unidas, pero sigo observando la pervivencia del prejuicio de considerar más arriesgada la relación electrónica que la tradicional.

Es posible que este prejuicio esté en la base de la timidez con que se ha aplicado el principio de proporcionalidad del artículo 4.g) de la Ley 11, con la consecuencia de que, salvo excepciones señaladas, la firma mediante certificados se sigue manteniendo como sistema central, a pesar de perjudicar fuertemente la usabilidad, por no hablar, claro está, de las “facilidades” adicionales que nos ofrece el DNIe.

Conclusión: avancemos decididos por la senda de la proporcionalidad.

Una insuficiencia destacable de la Ley 11/2007, al menos a mi juicio, es la tímida forma con que ataca el tema de la “simplificación administrativa”. La simplificación se enuncia en la Ley como algo irrenunciable: tanto al explicar sus objetivos en el artículo 3.6 como al exponer sus principios en el artículo 4.j). Pero este es un preámbulo declarativo quizá excesivo para la levedad de la obligación contenida posteriormente en el artículo 34, referida sólo a los nuevos desarrollos y, además, tibiamente cumplida.

El problema es que la Administración-e permite una mayor “simplificación”, pero no la genera necesariamente, pues depende sobre todo de otros factores de naturaleza muy diversa. En conclusión, para simplificar no basta con la Ley 11/2007 tal como está y me temo que poco se avanzará si no somos capaces de modificar, desde los propios principios del derecho administrativo, la cultura de aversión al riesgo que fuerza a los funcionarios a ser extremadamente conservadores en lo que toca a “dejar a salvo su responsabilidad”, que es la fuente de todos los trámites excesivos.

Servicios

Y procede ahora, dentro de este conglomerado de cuestiones que fugazmente estoy repasando, hacer una referencia a la demanda de los servicios electrónicos.

Ha sido un error generalizado, cuyo reconocimiento se adivina tras el cambio de planteamientos que hay entre Manchester y Malmö, pensar que la oferta de los servicios electrónicos generaría su propia demanda y que sin apenas esfuerzo recibiríamos el aplauso masivo de los agradecidos ciudadanos. La Ley 11/2007, no exenta de este error, fue sobre todo una Ley estimuladora de la oferta, y no enunció políticas claras y uniformes de estímulo de la demanda. »

Desde la creación de la Agencia Tributaria “se tuvo muy claro que la corresponsabilidad de los especialistas tecnológicos en las decisiones directivas era una condición inexcusable para la eficacia”

El cambio de la arraigada preferencia social por la relación presencial (la pasión por la cola) requiere estrategias mucho más consistentes, y de poco sirve engañarnos con las estadísticas que consideran como uso efectivo los accesos intermediados a través de gestor o representante.

Pues bien, aparte de aplicar el principio de proporcionalidad y el desarrollo de productos realmente necesitados por los ciudadanos, a los que ya me he referido, hay que hacer esfuerzos más intensos en materia

de calidad e inteligibilidad de los servicios electrónicos; en la evolución decidida y urgente hacia la gestión en movilidad, en la que tenemos ya un más que notable retraso; y en el compromiso de los máximos responsables de la gestión, que deberían asumir obligaciones explícitas en esta materia, apoyadas en una métrica transparente con que juzgar objetivamente sus éxitos o sus fracasos.

Oportunidades

Y para ir terminando quiero mostrar mi discrepancia con quienes hoy ven en la Administración-e más problemas que oportunidades.

Todos sabemos que el indudable problema financiero que suscitaba la Ley 11/2007 fue obviado de forma clamorosa: el previsto plan de medios en el Estado, si existió realmente, nunca tuvo trascendencia práctica; y la moratoria a las CCAA y EELL por razones presupuestarias convirtió gran parte de la Ley en papel mojado. Es posible que no se pudiera hacer de otra forma, pero lo cierto es que la administración electrónica nació sobre una bases débiles que la crisis económica ha contribuido a hacer peligrosamente inestables.

Mi preocupación ahora está en el hecho de que la imperante obsesión por el ahorro a corto plazo ha generado, me temo que para quedarse, una línea de pensamiento que, incapaz de diferenciar la informática de la administración electrónica, extiende una sombra de dudas sobre ambas y las considera más como un problema que como una oportunidad.

Esta línea de pensamiento ha tenido el efecto de desviar la práctica totalidad de los debates hacia los problemas relativos a la organización informática, como son los de la consolidación, la gestión en la nube o el modelo de gobernanza informática, bloqueando otros debates no menos importantes propios de la Adminis-

tración electrónica, algunos de los cuales los he mencionado en esta intervención, debates que, a pesar del impulso programático que supuso la Agenda digital para España, han quedado congelados en espera no se sabe de qué, como si estas cuestiones no fueran también de consideración prioritaria cuando se habla de reformar la Administración.

Y ahora sí, para terminar y en relación íntima con todo esto, y puesto que estoy en un acto organizado por ASTIC, quiero, a riesgo de pecar de oportunista, mostrar mi preocupación porque en los debates actuales no se defina más nítidamente el rol de los especialistas TIC en la futura gestión pública.

Como algunos de vosotros sabéis, estuve presente en la creación de la Agencia Tributaria, que años después dirigí. Pues bien, y sólo hablo de lo que conozco muy directamente, en esta organización se tuvo desde el primer momento muy claro el carácter multidisciplinar de la gestión y que la corresponsabilidad de los especialistas tecnológicos en las decisiones directivas era una condición inexcusable para la eficacia y para hacer posible una administración electrónica sólida, más allá de los slogans. Por ello, el DIT ha estado siempre presente en el Comité de Dirección, al mismo nivel que las diversas áreas funcionales y no ha restringido sus cometidos a los de ser un mero proveedor de servicios informáticos. Este es el modelo por el que me inclino y que espero no se vea comprometido en la actual coyuntura. *