

MIGUEL PÉREZ SUBÍAS

Presidente de la Asociación de Usuarios de Internet

Administración digital y su relación con los ciudadanos

Las nuevas tecnologías están cambiando la relación entre las Administraciones Públicas (AAPP) y sus administrados pero no al ritmo ni con las prioridades que los ciudadanos desearían, éstos quieren una gestión eficaz, ágil y que le haga la vida más fácil a través del uso intensivo de las nuevas tecnologías pero también que éstas sean participativas, abiertas y transparentes para todos nosotros que somos, en definitiva, sus dueños.

Una sociedad avanzada y democrática no puede prescindir de una Administración ágil y capaz de gestionar lo público con eficiencia y transparencia. Para ello es necesario aprovechar los recursos tecnológicos, tanto los de las propias administraciones como los que ya dispone el ciudadano, para cambiar enfoques, estructuras y prácticas que se acerquen a lo que éste necesita.

La tecnología ya no es el problema sino la oportunidad para cambiar a un auténtico Gobierno Abierto que situé al Ciudadano en el centro del sistema, un reto cuyo desarrollo encuentra los frenos en las estructuras jerárquicas, en la dependencia política y en la disponibilidad de los recursos necesarios para llevarlo a cabo.

Un cambio de enfoque para situar al ciudadano en el centro de la e-administración

En el sistema actual cada administración es un ente independiente del resto y atiende las peticiones del ciudadano únicamente para aquellas gestiones para las que es competente, esto obliga a acudir a diferentes ventanillas, con procedimientos diferentes, y en muchos casos nos exige aportar datos y documentos que, en la mayoría de los casos, han sido generados por la propia administración.

Se han hecho avances importantes para interconectar las diferentes AAPP, evitar duplicidades y simplificar los procedimientos pero, en mi opinión, son insuficientes debido a que el enfoque es erróneo: imaginemos que ponemos al usuario en

el centro del sistema, de forma que todos sus asuntos, expedientes, datos y documentos administrativos que le afectan están en un solo punto, llamémosle la *carpeta del ciudadano*, al cual puede acceder electrónicamente de forma sencilla y segura.

Con este enfoque serían las administraciones las que se obligan a depositar toda la información que tienen de nosotros: registros de nacimiento, expedientes académicos, multas de tráfico, datos de salud, catastro, impuestos, seguridad social,... ya no sería necesario acudir a una administración para pedirle algo sobre mí porque esto ya estaría en mi Carpeta ciudadana, podría cambiar de médico, de colegio, de trabajo y toda mi información estaría a mi disposición en cualquier momento. Con este enfoque evitaríamos innumerables

gestiones que realizamos en nuestra vida diaria, cuyo único fin es solicitar una información administrativa sobre nosotros mismos y me evitaría el tener que acceder a diferentes ventanillas y procedimientos que, tan solo, me aportan complicaciones.

Pedimos mayor agilidad en los trámites, más flexibilidad orgánica y funcional en todos los ámbitos en los que lo público interactúa con la ciudadanía. Los ciudadanos esperamos que los servicios públicos funcionen correctamente, no nos importa si éstos proceden de la Administración local, autonómica o central, por esto hay que cambiar el enfoque y situar a los ciudadanos, léase a las personas, en el centro de la gestión pública. Por obvio que parezca, es preciso no olvidar que la administración “pertenece” a la sociedad civil, no a los gestores públicos, a los políticos o a grupos de interés ajenos a la voluntad de los ciudadanos.

La transparencia, condición necesaria para llegar al Gobierno Abierto

Hoy ya no hay excusas para no ser transparente. Contamos con la tecnología, los recursos y los conocimientos para hacer que la Administración sea capaz de mostrar en todo momento qué hace, cómo gasta y cómo decide. También contamos con una sociedad civil cada vez más activa y que cada día reivindica con más claridad su derecho a saber, a controlar y a participar en la toma de decisiones.

Un gobierno abierto es aquel en el que empresas, organizaciones de la sociedad civil y ciudadanos pueden “conocer” (obtener información relevante y comprensible), pueden “hacer” (recibir servicios públicos) y pueden “crear” (participar en la toma de decisiones).

El concepto “Open Government” incluye tres elementos fundamentales: transparencia (estar expuesto al es-



crutinio público), accesibilidad (para cualquier persona y en cualquier lugar) y capacidad de respuesta a las nuevas ideas y demandas.

Todo ello, sobre la base de los principios de buen gobierno, tales como la rendición de cuentas, justicia, equidad, eficiencia, respeto del imperio de la ley y altos estándares de comportamiento ético.

Este concepto de “apertura” va más lejos de la transparencia (más allá de informar a través de una web pública) e incluye de manera clara la idea de dialogar e interactuar con el ciudadano, es decir, de hacerlo partícipe de las decisiones y considerarlo un emisor con ideas de interés, no un mero receptor pasivo.

Simplificación de procesos y procedimientos

Con el fin de proporcionar un servicio que suponga el menor esfuerzo por parte de los ciudadanos, se deben simplificar y racionalizar las instancias y formalidades de los procedimientos administrativos, sea cual fuere su naturaleza.

Es necesario acabar con obstáculos y prácticas burocráticas que minan el intercambio de información y los servicios que la Administración debe aportar al ciudadano. No se debe pedir al ciudadano información que ya ha entregado o que esté en poder de una AAPP diferente a la que nos dirigimos en cada momento.

También es importante que estos servicios se adapten a las tecnologías y herramientas que utiliza el ciudadano en cada momento y no exigirle la adopción de nuevos programas o dispositivos, si no es absolutamente necesario, y aunque parezca obvio hay que recordar que éstos ya hacen un uso intensivo de dispositivos móviles, redes sociales... algo que es ignorado por muchas de nuestras administraciones públicas que siguen ancladas en un Internet que la sociedad civil ya ha superado. *