

Mesa redonda

La tecnología, clave del servicio al ciudadano

La estrategia de acceso a los servicios electrónicos

La mejora permanente de los servicios públicos que la administración presta a ciudadanos y empresas debe estar apoyada en una revisión multidisciplinar y cooperativa de los procedimientos clásicos en papel, donde el factor clave es la inserción de la tecnología en la tramitación interna y externa. La Ley 11/2007 aportó el desarrollo masivo de servicios electrónicos que, con todos sus defectos, ha constituido un elemento estratégico para el mantenimiento de calidad de los servicios públicos en el contexto de austeridad de los últimos años.



FERNANDO DE PABLO

Asesor en la Oficina para la Ejecución de la Reforma en la Administración

Sin embargo, aunque la tramitación electrónica es uno de los elementos esenciales de mejora y más valorados por los ciudadanos y empresas, es evidente que simplificar y reducir cargas administrativas no debe reducirse a implantar los procedimientos en internet sin una previa reingeniería de los mismos.

La energía potencial que se generó con el desarrollo de la Ley 11/2007 (una mayor oferta que la demanda existente) se puso en movimiento con la crisis económica. De su consideración como una ley de derechos se pasó a una utilización pragmática de la misma, impulsando desde la propia administración un desplazamiento de las cargas de trabajo, desde la tramitación presencial a la tramitación electrónica, en ocasiones de forma obligatoria.

En este punto cobra una importancia esencial la estrategia de simplificar el acceso a los servicios electrónicos, aplicando un principio esencial, como es la *proporcionalidad*, que la propia Ley contemplaba. Muchos servicios no necesitan un nivel de seguridad extremo. Además, ya no nos encontramos en el escenario de la posibilidad de utilizar internet, sino, en muchos casos, la obligación de su uso como canal exclusivo de comunicación.

Este proceso lógico (importante para nuestro país) no debe abrir en ningún caso nuevas brechas digitales sino que, más bien, puede cerrar las existentes. Nunca el marco ha sido más propicio: la penetración y uso de internet

y de servicios electrónicos crece, y ahora más que nunca, pueden desarrollarse servicios realmente accesibles y personalizados adaptados a las necesidades de todos los colectivos sociales y a los dispositivos que cada uno utiliza.

Por este motivo (y seguramente también por un fracaso tecnológico derivado de la dificultad de implantar la firma electrónica avanzada en todos los dispositivos, con todas las tecnologías) ha emergido la utilización de sistemas simplificados de autenticación y firma electrónica basado en claves y no sólo en certificados electrónicos. Cada organismo estaba desarrollando sistemas exclusivos para uso de sus propios servicios. La implantación de CL@VE como infraestructura horizontal para todas las administraciones públicas, impulsada dentro de las medidas de reforma de la CORA y dirigida por la DTIC, va a constituir un elemento estratégico como gran catalizador del incremento del uso que todos buscamos.

Al contrario de lo que pudiera parecer en un análisis superficial, la implantación de métodos simplificados de autenticación y firma electrónica no resulta un enemigo para la firma electrónica avanzada sino, más bien, un compañero de viaje. La ampliación de la base de usuarios directos de la administración electrónica que la simplificación del acceso persigue (y está logrando) derivará, como camino natural, en un incremento de la solicitud de certificados electrónicos, tanto para personas físicas como jurídicas, según reflejan las propias estadísticas de expedición.

Por otro lado, colectivos con necesidades especiales, pueden disponer hoy en día de un elevado nivel de accesibilidad, difícil y costoso de lograr hace años, si aprovechamos las capacidades de los teléfonos inteligentes (las existentes y las que pueden desarrollarse mediante “apps” específi-

cas). Y este es un terreno importante porque la crisis económica podría derivar en una nueva injusticia histórica con estos colectivos: no desarrollar soluciones aptadas a cada necesidad con la justificación de la escasez de medios.

En cualquier caso, no todos nuestros ciudadanos serán capaces de utilizar las últimas tecnologías. Por este motivo, los procedimientos electrónicos deben complementarse con sistemas horizontales de cita previa (flexibilizando los recursos disponibles en la administración para atender a demandas estacionales), pasarelas de pago telefónico y por móvil y la facilidad de realizar presentaciones electrónicas en nombre de terceros. La digitalización en la entrada de la documentación de los registros presenciales y la interconexión de los mismos cerrarán el ciclo de la entrada digital a los sistemas de información (la digitalización de la tramitación interna es otro reto pendiente).

Por último, el gobierno abierto: la administración ha de promover un ecosistema más cercano e innovador, fomentando la inteligencia interna, pero también extrayendo el potencial de la inteligencia colectiva que hay en la red (un tema que no puede simplificarse pero que ha de abordarse). La transparencia, la reutilización de la información pública y la rendición de cuentas son elementos consustanciales a toda administración actual y la tecnología puede ser un perfecto compañero de viaje, como esperamos que se demuestre con la futura puesta en marcha del Portal de Transparencia. *

Al contrario de lo que pudiera parecer en un análisis superficial, la implantación de métodos simplificados de autenticación y firma electrónica no resulta un enemigo para la firma electrónica avanzada sino, más bien, un compañero de viaje.