

## Mesa redonda

La Administración Pública al servicio de la sociedad

---

# TICs al servicio del ciudadano

Nuestra percepción de la realidad con frecuencia es tributaria de la forma en que contemplamos esa realidad. En el caso de mi Institución, la mirada tiene un primer punto de enfoque en las quejas que nos remiten los ciudadanos. Tal visión se complementa, no obstante, con la impresión obtenida de la respuesta de las Administraciones con las que seguimos investigaciones, cuyo origen está tanto en las quejas como en actuaciones de oficio.



**BARTOLOMÉ JOSÉ MARTÍNEZ**

Director de Área de Sanidad y Política Social del Defensor del Pueblo

Desde esa perspectiva no se vislumbra que las Administraciones públicas estén en peligro. Es cierto, que en este punto se produce una cierta aporía: la ciudadanía parece consciente del tamaño elefantiásico del conjunto de las Administraciones públicas y en muchas ocasiones critica esa tendencia para, al tiempo, reclamar que alguna de esas administraciones se ocupe de una cuestión nueva o dedique mayores esfuerzos y redoble los medios para atender asuntos de los que ya se ocupa. El Área que dirijo es pródiga en ejemplos al respecto.

Así pues, no parece que la Administración pública esté en cuestión, entre otras cosas porque las sociedades complejas como es la nuestra necesitan imperiosamente de ella y no precisamente de administraciones pequeñas y abstencionistas. Otra cosa es que en nuestro país puedan advertirse signos que evidencien una “crisis de modelo”. Dejando aparte que algo de tanta relevancia e importancia para la vida de los ciudadanos ha de estar siempre en una cierta crisis (es decir en proceso de cambio) las demás razones que pueden aducirse son varias y escapan al limitado espacio de esta aportación. Baste enunciar las más conspicuas y ponga el lector de su cosecha las que eche a faltar: Percepción de baja eficiencia, solapamientos, fuerte crecimiento que requiere un alto gasto público, sensación de ausencia de un modelo global, sospechas de falta de imparcialidad, confusión de los intereses generales con intereses particulares, etcétera.



Quizás haya llegado el momento, después de décadas ventilando cuestiones competenciales, de avanzar un paso más y sentar a las diversas Administraciones con competencias concurrentes —lo que dicho sea de paso ocurre en la mayoría de los ámbitos— a trabajar juntas e, incluso, a pensar y a planificar juntas. Habría que superar el encastillamiento y prestar mayor atención a los principios de coordinación y colaboración cuya virtualidad no parece necesario ponderar. Que eso lleve a lograr economías de escala que permitan optimizar recursos es sólo cuestión de tiempo y método.

### **El papel de las TICs**

En esta tarea tienen las TICs no poco campo de actuación. Unos servicios más integrados e integrales requieren de ellas de manera absoluta, si bien el límite en este ámbito en el

que nos movemos, está en que dicho protagonismo no debe eclipsar el derecho de los ciudadanos a decidir la forma en la que se relacionan con las Administraciones públicas.

De hecho, habida cuenta del colectivo a quien esta publicación se dirige, no me resisto a aplicar el principio a mi propia Institución. Verán ustedes, la Ley Orgánica del Defensor del Pueblo, acaso por su carácter digamos “primerizo” en el ya largo listado de nuestras leyes orgánicas, provee muy pocos parámetros para regular el procedimiento de investigación que ella misma instituye. Entre estos parámetros se incluye una cláusula general, que dicta que las quejas admitidas sean investigadas de manera “sumaria e informal” (Art. 18.1 LODP). Diríase que el Legislador no ha querido que el Defensor del Pueblo herede los tiempos de la práctica jurisdiccional. Se trata de que

se haga una composición de lugar rápida y certera para, a partir de ahí, obrar su magistratura de persuasión y conseguir resolver los problemas que encuentre.

Pues bien, la exigencia de que las investigaciones sean sumarias se topa con una realidad en que las solicitudes de información a las Administraciones concernidas requieren de meses parara ser atendidas. Muy frecuentemente se trata de peticiones de datos imprescindibles para comprender si el ciudadano tiene alguna razón en sus planteamientos que pueden evacuarse tras una breve consulta a la correspondiente aplicación. Y yo me pregunto: ¿A estas alturas del desarrollo de la TICs la supervisión por parte del Defensor del Pueblo sobre la labor de las Administraciones públicas españolas no debería entenderse de otra forma? ¿De verdad es ya preciso realizar una

solicitud formal que ha de seguir un canal de emisión y recepción largo y prolijo, cuando una mera consulta a la aplicación correspondiente nos permitiría formarnos criterio en un buen número de casos? ¿No debe entenderse la informalidad a la que alude la ley como un acicate para interactuar de una manera menos literaria?

Implantar una medida de este tipo tendría no sólo beneficios para nuestra Institución, sino para las administraciones con las que nos relacionamos (que verían disminuir sensiblemente su flujo de comunicaciones con nuestra oficina), para el gasto público y para el propio ciudadano, que espera y, a veces, hasta desespera de obtener una respuesta. Desde otra perspectiva, esa posibilidad puede ser también una oportunidad para mejorar la transparencia de la actuación pública, que siempre podría blasonar de estar supervisada on line por una Institución independiente dedicada a tutelar los derechos y libertades de los ciudadanos. No me parece mala credencial.

Las TICs a servicio de las Administraciones no deben ciertamente limitarse al papel de facilitadoras de servicios. Hay variados campos en lo que es conveniente reexaminar cómo se están proporcionando determinados servicios —estoy pensando en algo más que automatizarlos más bien en repensarlos— el grado de accesibilidad que comportan en la práctica y si, a través de las TICs pueden mejorar-se las cosas.

Una cuestión no menor en este ámbito es la de lograr que las Administraciones hablen informáticamente entre sí y hasta que se entiendan. Los ciudadanos asisten atónitos a la evidencia de que los servicios de tal o cual Administración se concibieron sin tener en cuenta que esa información —que resulta básica para que esos ciudadanos puedan hacer uso de sus derechos— ha de poder

ser empleada por otras administraciones. Los problemas para lograr la interoperatividad de las historias clínicas o de las recetas entre los distintos servicios de salud en un sistema que se titula “nacional” son buenos ejemplos de ello.

Las TICs se han instalado en nuestra vida, han pasado a formar parte de nuestro mundo cotidiano y no tendría sentido que las Administraciones no las incorporaran en su interlocución con los ciudadanos en la misma medida. Es cierto que para avanzar pueden, en determinados casos, ser necesarios nuevos marcos de referencia, jurídicos y hasta conceptuales; pero no deberíamos ver la relación entre las TICs y las normas como necesariamente dialéctica. Ahora bien, sí que parece claro que las nuevas realidades que alumbran las TICs requieren de reglas de juego también renovadas. El volumen de datos a disposición de cualquier de nuestras Administraciones públicas es enorme, el acceso a estos datos y la gestión de los mismos en un contexto de e-Administración puede, en algunos casos, resultar inseguro o quedar en manos de terceros con relativa facilidad. Para que ello no sea así, toda vez que los prestarios de servicios pueden ser en muchas ocasiones transnacionales, los esfuerzos han de tener también una dimensión pareja.

Esta cuestión supone, en mi opinión, uno de los retos colectivos más importantes que tienen los responsables públicos ante sí. Del mismo modo que el comercio internacional alumbró la necesidad de normas y leyes uniformes, el potencial de las TICs precisa también de reglas semejantes que equilibren la relación proveedores-facilitadores-ciudadanos y que aseguren una garantía equitativa, accesible y efectiva para estos últimos. \*

**Las TICs se han instalado en nuestra vida, han pasado a formar parte de nuestro mundo cotidiano y no tendría sentido que las Administraciones no las incorporaran en su interlocución con los ciudadanos en la misma medida**