

Mesa redonda

La Administración Pública al servicio de la sociedad

¿Qué Administración Pública demanda la sociedad?

La Administración Pública debe servir a la Sociedad de la manera que ésta demande. Este principio parece de Perogrullo, pero sólo aparentemente, pues se deben tener en cuenta todas las demandas que la Sociedad plantea para ofrecer el mejor servicio posible, equilibrando aquellas que pudieran parecer contradictorias y aplicando sus requisitos y, no nos olvidemos, mostrando sus consecuencias.



CARLOS MARCOS
Subdirector Adjunto de Declaraciones Fiscales e Informativas de la Subdirección General de Aplicaciones de la AEAT

¿Cuál es la encrucijada actual? Si atendemos a las demandas que nos llegan de la Sociedad vía poder legislativo, podemos destacar que nos encontramos al final de la manida dicotomía “administración tradicional o electrónica”, pues tras varios años de vigencia y con reseñables diferencias en sus velocidades de aplicación, nuestra entrañable Ley 30/92 y nuestra querida Ley 11/2007 van a dar paso, cuando se aprueben, a la Ley de Procedimiento Administrativo y la Ley de Régimen Jurídico, en pleno proceso de Reforma de la Administración.

Obsérvese que el término “electrónico” desaparece, pues queda indisolublemente unido al de “Administración”, lo que confirma lo que algunos (inspirándonos en el lema de la Escuela de Ingenieros Agrónomos de la UPM) hemos expresado como “Sine TIC, nihil”.

Por lo tanto, la Administración, en todos sus estamentos, no puede negarse más a entender el nuevo lenguaje digital que emplean y demandan cada vez con más fuerza los ciudadanos. Igual que hemos aprendido Derecho Administrativo (y sus “latinajos”) nos toca a todos aprender Administración Digital.

La solución pasa por ahí; “Think Digital”, como se oye en Bruselas.

Por otro lado, en la encrucijada actual también se pide una Administración Pública más pequeña, que consuma menos recursos y que ofrezca, si cabe, más y mejores servicios.

Aunque desde el plano político debemos

aplicarnos el paradigma de “hacer más con menos”, creo que, en algunos casos, para ofrecer mejor servicio hay que hacer menos, en algunos aspectos del servicio.

La solución a esta paradoja (no la única) pasa por responder a estas dos preguntas:

- ¿Dónde ofrecemos servicio?
- ¿Cuándo ofrecemos servicio?

Atendiendo al derecho del ciudadano a elegir el canal de relación, no nos queda más remedio que ofrecerle varios, pero priorizando:

- Internet, teléfono, presencial (en este orden). Incluso teléfono y presencial pueden utilizar los servicios disponibles en Internet, mediante la figura de la habilitación.

Nuestras oficinas en Internet (las Sedes) están abiertas siempre (24x7), es decir, la Sede es la oficina universal de la Administración Pública. Por lo tanto, debe ser la principal, la prioritaria, la primera.

Los otros canales tienen que estar abiertos, pero no todo el tiempo.

Sus calendarios y horarios estarán condicionados a las fechas más concurridas de los servicios y a la disponibilidad de recursos (en este caso humanos) para atenderlos.

Un ejemplo es el de los bancos, que el ciudadano ya ha interiorizado. La ventanilla está abierta para determinados trámites sólo unas horas, sólo unos días al mes. Incluso el cajero no tiene reparo (porque así se lo han prescrito) en decirnos que ese trámite que solicitamos se debe hacer en el cajero automático (quiosco autoservicio).

Si en lugar de un trámite bancario pensamos en la reserva de una pista o una clase de pádel, se entiende aún mejor.

De esta forma, se puede distribuir la presencia en oficinas y la ocupación de los recursos. Ya existen algunos ejemplos en las AAPP.

El caso de la Agencia Tributaria

La AEAT está estableciendo un sistema de cita previa universal, para cualquier trámite en oficinas. Tiene múltiples ventajas, pues el ciudadano elige el día y la hora en función de sus conveniencias, con la garantía de que se le va a atender puntualmente. Pero además, y no menos importante, es que cuando llega a la cita su caso, su expediente, está totalmente actualizado (con la información que ha aportado al concertar la cita) y el funcionario que le va a atender tiene adelantada gran parte del trabajo a realizar, gracias a las TIC, reduciendo el tiempo de atención de la cita, lo que permite dar más citas por hora. Podría resultar que con menos horas atenderíamos a más contribuyentes y mejor.

Una labor ineludible de quién atiende a un ciudadano directamente debería ser mostrarle las bondades de la oficina/sede de Internet, del canal electrónico, de modo que sepa que el mejor sitio para atenderles (dónde) sería en su casa, en su domicilio, en su mano.

De ese modo se le pueda atender en el momento que (cuándo) él quiera, con menos coste.

Afortunadamente la todavía vigente Ley 11/2007 establece el criterio de Proporcionalidad en la relación, directa o indirecta, con el ciudadano, de modo que la denominada brecha digital debe sobrepasarse con un uso racional de ese criterio, que estará siempre en relación con el trámite que requiera el ciudadano.

Un símil sencillo, basándonos en el enfoque urbanista expuesto por el CIO @pepeolalla en el Meeting Point 2012: Necesitamos mucha iluminación en esta calle, pero gastamos mucho en electricidad. En función de la sensibilidad social, tendemos a optar bien por apagar todas las farolas (y pedirle al ciudadano que lleve linterna) o bien por mantener el gasto y jus-

tificarlo adecuadamente. Se pueden apagar la mitad de las farolas, quizá a determinadas horas. Además debemos transformar el servicio, añadiendo paneles solares, cambiando a bombillas led, etc. (pero, claro, esto puede requerir alguna inversión...).

Por último, otro aspecto que me gustaría mencionar es que, también hay que dar servicio al ciudadano, incluso cuando no lo demanda directamente.

Este enfoque tiene dos vertientes.

Primera. Cuando, como en mi caso, se trabaja en un Organismo de Control (además de Asistencia), el Servicio Público se tiene que enfocar en términos generales, es decir, lo que quiera la Sociedad, no lo que quiera el individuo, sin perder de vista que afecta a todos y cada uno de los ciudadanos. En este caso las métricas de satisfacción del ciudadano hay que definir las e interpretarlas correctamente.

Segunda vertiente. Seamos proactivos. Si estamos en condiciones, gracias a las TIC, de ofrecer al ciudadano servicios de valor añadido, proactivos, no deberíamos esperar a que éste los demande. Aprovechemos cualquier contacto con él para ofrecérselos. Su teléfono móvil ya lo hace. Para ello habría que estudiar de nuevo, quizá con el criterio de Proporcionalidad, las barreras actuales que no permiten utilizar la información del ciudadano si no media consentimiento expreso.

Imaginemos al airbag del coche pidiéndonos permiso para desplegarse. *