

Nuevas relaciones

Nuestra sociedad se construye a través de numerosas redes de relaciones. No estamos ante nada nuevo, ya que éstas han sido la base de todas las sociedades desde los orígenes de la humanidad. Somos animales sociales.

La evolución de los sistemas de información, en las últimas décadas, ha puesto al alcance de las personas nuevas formas de relacionarse en las que se ha abolido el concepto de distancia. Esto, unido a los cambios políticos y sociales acaecidos en las sociedades democráticas, ha supuesto el nacimiento de un nuevo modelo de relación entre las diferentes administraciones o poderes públicos con sus ciudadanos.

En nuestro país estamos ante un año en el que se materializarán los mecanismos que harán posible una nueva relación entre la Administración y los ciudadanos.

El desarrollo de la Ley 11/2007 de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, a través del Real Decreto 1671/2009 del pasado mes de noviembre, supone una serie de cambios en lo que a intercambio de información se refiere, incidiendo especialmente en aspectos de identificación y uso de las Sedes Electrónicas oficiales de la Administración General del Estado.

Implicará la plena realización de los derechos reconocidos a los ciudadanos y ofrecerá mayores garantías de seguridad. Se facilitará

la comprensión de los mecanismos de relación con la Administración, se proporcionarán medios para la verificación de la identidad de la Sede Electrónica, de la validez de los sistemas de Firma Electrónica y Sellos Electrónicos que se utilizarán sobre los distintos documentos y notificaciones, y se facilitará, de forma confiable, la fecha y hora en la que se producirá el registro de los mismos.

Se pretende con ello que el ciudadano tenga la seguridad, en todo momento, de estar utilizando los medios adecuados. Este es el principal cambio cualitativo respecto a normativas anteriores: se incide en facilitar esta relación.

La Comisión Permanente del Consejo Superior de Administración Electrónica ha realizado una excelente labor para que, las diferentes unidades, realicen el trabajo necesario de establecimiento de Sedes Electrónicas, detallando los mecanismos concretos a implementar. Partiendo de esas directrices, el cumplimiento de la Ley resultará más sencillo.

Ahora bien, como toda relación, ésta se crea, desarrolla y evoluciona con un fin claro de mejora de los servicios públicos. Ése es el punto clave: el acceso a unos servicios.

Los profesionales de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones tendemos a centrarnos en el reto de materializar todos los requisitos técnicos presentes en la nueva legislación, pero es un deber de la

Administración, no solo materializar y facilitar esta nueva relación, sino dar a conocer Cartas de Servicios de interés ciudadano, publicitando la manera de acceder a ellos y destacando las ventajas de estos nuevos canales de relación.

No basta con publicitar la existencia de las sedes electrónicas, ni obsesionarse con el desafío tecnológico. Lo verdaderamente importante es prestar servicios públicos demandados por los ciudadanos. La presencia del elemento tecnológico no debe suponer un alejamiento del ciudadano por desconocimiento. Para ello, la nueva legislación insiste en que se explique y facilite, de la forma más sencilla posible, el empleo de estas Sedes Electrónicas.

Si lo conseguimos, los ciudadanos en busca de unos servicios concretos, apreciarán la posibilidad de acceder a ellos a través de esta nueva forma de relación, siendo valorada cada vez más como una forma ágil y segura, con grandes ventajas en cuanto a ahorro de tiempo, desplazamientos y simplificación de trámites administrativos de relacionarse con su administración.

Una nueva relación que busca beneficiar tanto a ciudadanos como a Administraciones. 