

Una Ley para el presente y el futuro de la Administración Pública en España

POR MARÍA ESTER ARIZMENDI

Acepto encantada la invitación que me hace la Asociación Profesional del Cuerpo Superior de Sistemas y Tecnologías de la Información de la Administración del Estado (ASTIC) para celebrar con todos los lectores el primer lustro desde la aprobación de la Ley 11/2007, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos y más aún porque me brinda la oportunidad al hacerlo junto a mis predecesores, Juan Miguel Márquez y Fernando de Pablo, que tanto han trabajado para aportar y construir una administración electrónica efectiva, concebida como un derecho tal como prescribe la Ley.

Ellos arrancaron un gran desafío, y con su perfil profesional tecnológico avanzaron de forma rápida y eficaz en desarrollos y aplicaciones, robustas, fiables y eficientes.

Mi designación como Directora General de Modernización Administrativa, Procedimientos e Impulso de la Administración Electrónica supuso una apuesta por el cambio y un gran reto. Mi formación jurídica, mi trayectoria profesional en el corazón de las Administraciones Públicas y la creación de una gran familia con 583 almas han supuesto una fortaleza. Además, la posibilidad de situar bajo una misma dirección las competen-

cias de Hacienda —esa “H” que lleva toda la carga del manejo de recursos escasos—; las del Ministerio de Administraciones Públicas —cuna de la Administración electrónica— que, con su carácter horizontal llega hasta las más recónditas estructuras de la administración, y que es además núcleo central de la admisión y gestión de empleados públicos, que habrán de ser cauce y canal para la implantación de esta administración nueva, diferente, servidora y garantista; , y por último, el Ministerio de Política Territorial, que aporta el diálogo fluido con las otras administraciones territoriales, supone una gran oportunidad.

Mi llegada a la Dirección General en este contexto fue compleja, no complicada, porque la claridad del mandato de la Ley 11/2007 no deja lugar a dudas y marca el camino que hay que seguir y porque, desde el principio, todos nos subimos al carro del esfuerzo y la ilusión.

Mucho había hecho, y muy valioso, el reto será aunar la fuerza de la Administración electrónica rápida e inmediata con las pesadas estructuras administrativas y los rígidos procedimientos. Diseñar la adecuación de las estructuras administrativas a esa realidad, simplificar los procedimientos tradicionales y los electrónicos, en definitiva, unir la visión jurídica y la

técnica para superar la actual tendencia que separa las medidas de modernización y los necesarios respaldos normativos.

En este contexto, y con la necesaria austeridad que marca la situación económica tan distinta a la de etapas anteriores, hemos redactado un plan inspirado en la filosofía de la Ley 11/2007, que servirá de hoja de ruta para el periodo 2012-14 y nos hemos comprometido con su cumplimiento en un ejercicio de transparencia y rigor, buscando la complicidad de administraciones y ciudadanos, midiendo y rindiendo cuentas de lo actuado.

El camino recorrido desde aquel 22 de junio de 2007 ha sido importante, España es referente con alguno de sus proyectos que la sitúan en la cabeza tecnológica mundial (DNI electrónico), su voz se escucha en los grupos Europeos donde hemos ocupado el octavo puesto en Administración electrónica, el esfuerzo ha sido incluso reconocido internacionalmente, en concreto con el 2º premio de Naciones Unidas a la excelencia en el servicio público en su categoría mejorando la prestación de los servicios públicos, con el proyecto titulado “Acceso completo de los ciudadanos a los servicios públicos”.

Ahora los ciudadanos pueden iniciar todos los procedimientos de forma electrónica y las empresas han simplificado su gestión gracias a estos avances. La vida ha cambiado y apenas nos hemos dado cuenta, en solo 10 años, todo está listo para el siguiente paso ¿y cuál es ese paso?

A mi entender es algo definitivo, es la implantación total de la Administración electrónica y la universalización de su uso, que necesariamente tiene que venir de la mano del deseo de los ciudadanos de unirse de forma

masiva y total a la administración que soñó la Ley 11/2007. Una Ley que fue pionera, adelantada a su tiempo y que recogió en su texto conceptos como: protección de datos personales; igualdad de trato con independencia del medio; accesibilidad a la información y al servicio electrónico; legalidad y plena integridad de las garantías jurídicas; cooperación interadministrativa; seguridad y confianza en el servicio público electrónico, seguridad proporcional al fin pretendido; veracidad y calidad de la información pública, neutralidad tecnológica, simplificación administrativa y transparencia y publicidad del procedimiento; reutilización de la información pública.

En este momento, estamos atravesando una delicada situación económica y social en España, cada uno desde el puesto que ocupa y desde su responsabilidad debe dar lo mejor de sí mismo y no faltar al compromiso con el servicio público, por ello nos compete aprovechar la potencialidad de las leyes, y en concreto, de nuestra Ley de acceso electrónico, para hacer mejor lo posible y sin duda para atrevernos a hacer cosas nuevas y de forma diferente.

Hoy nadie duda de que una Administración Pública moderna y avanzada, que aprovecha al máximo la tecnología, será uno de los moto-

res en los que se basará la recuperación económica, aportando para ello la creación y la regulación de condiciones favorables que ayuden a crear riqueza, básicamente a través del emprendimiento y la innovación, ligados a la austeridad y al rigor institucional.

A este respecto, la Administración debe acometer una modernización interna que aumente la calidad de la organización, establezca mecanismos de gestión más ágiles y transparentes, e implante medidas de control del rendimiento de las actuaciones, así como de los ahorros y retornos de inversión generados.

La Ley 11/2007 nos puede ayudar en esta tarea, en esta misión, y nosotros debemos poner la racionalidad y voluntad suficiente para potenciar las infraestructuras comunes y los servicios compartidos como fuente de ahorro, y reutilizar más nuestros recursos internos, ofreciendo de forma solidaria nuestros avances.

Plan MEJORA 2012-2015

Desde la Dirección General de Modernización Administrativa, Procedimientos e Impulso de la Administración Electrónica estamos convencidos de que vamos a seguir avanzando, y por eso, bajo el paraguas de la Ley 11/2007 hemos escrito nuestro Plan MEJORA 2012-2015. »



FIGURA 1. El Plan MEJORA en un vistazo



El Plan tiene 3 ejes: Racionaliz@, enfocado a optimizar la AGE, Simplific@ dirigido a la eliminación de trabas administrativas, y el eje Comp@rte que busca la cooperación interadministrativa.

El objetivo básico del Plan es contribuir a la recuperación económica de España, mediante la racionalización de procesos, el fomento de la integración y la cohesión administrativa, y por último, buscando la sostenibilidad global de la acción

Después de 6 meses, un equipo muy cohesionado de mujeres y hombres, desde la Dirección General creemos que ha llegado el momento de hacer confluir el procedimiento administrativo clásico de la LRJAPAC con el procedimiento electrónico de la Ley 11/2007, bajo

el principio de una tramitación, un procedimiento. Necesitamos revisar la Ley de Procedimiento Administrativo Común, y ofrecer un único camino, sencillo y concreto que sirva para relacionarse con la Administración, de la manera que elija el ciudadano.

Entendemos que el modelo tecnológico de la AGE debe evolucionar hacia un modelo híbrido, en el que las competencias sectoriales permanezcan en los departamentos y las actividades de carácter común puedan ser transferidas y centralizadas en la Unidad administrativa que mejor pueda dar el servicio, de esta manera, garantizando que la parte horizontal esté atendida, cada organismo podrá invertir en innovación y desarrollo en su marco competencial propio, creando así valor añadido en el ámbito tecnológico.

Queremos el apagón del papel en la Administración, nosotros los primeros y después nos seguirán los demás.

Ofrecemos diseñar y construir servicios personalizados para ciudadanos y empresas, con canales adaptados a la realidad social y económica que vivimos, fomentando la participación ciudadana en los servicios públicos y cambiando el paradigma de control de la administración oclusiva, situándonos como motor y no como ancla de la iniciativa privada.

Propiciamos la creación de riqueza que pasa por facilitar la iniciativa privada en la creación de empresas. Por tanto, la Ventanilla única de la Directiva de Servicios, disponible en www.eugo.es, debe ser punta de lanza frente a la crisis, desarrollando algunos mecanismos de apoyo al emprendimiento de forma efectiva, segura, rápida y eficaz, despejando el eufemismo de “ventanilla única” a favor de la claridad en el servicio del ciudadano.

Buscamos fórmulas para racionalizar las compras públicas, siempre dispersas, heterogéneas y caras, que deben ordenarse definiendo una postura firme para crear una posición de “cliente único” frente a cualquier proveedor. En las cuestiones de software propietario, queda un largo recorrido por hacer.

Todo lo anterior es útil, pero si no somos capaces de simplificar los procedimientos administrativos, hacerlos plenamente electrónicos y suprimir el aporte de documentación innecesaria nos quedaremos cortos, muy cortos. La tramitación electrónica es además de las más rentables al generar 75 euros de media de ahorro al pasar de un trámite presencial a un electrónico. (Modelo de Costes Estándar)

Hay que convencer y generar confianza y fomentar la transparencia de la información pública, primero para avanzar hacia el Gobierno abierto, y segundo para fomentar la actividad económica, al facilitar el uso privado de información pública, ejemplos: información meteorológica, estadísticas de accidentes, estadísticas económicas, cartografía estatal, ubicación de recursos públicos, etc.

Y por fin de nada servirá todo el esfuerzo si no llegamos al ciudadano, usuario y destinatario final de nuestro trabajo. En el **Gráfico 1** se representa el uso de la eAdministración por ciudadanos y empresas en varios países de la Unión.

El ciudadano tiene que conocer y confiar en esta Administración, que está a su servicio 24 horas al día, 7 días a la semana y que además ha sido pensada para él.

Otra deuda que tenemos con la Ley 11/2007 es cumplir con su mandato de solidaridad, debemos reutilizar más, por ello precisamos con alcance de todas las Administraciones Públicas una normativa que, modificando parcialmente el Esquema Nacional de Interoperabilidad, proporcione cobertura legal a la apertura y puesta a disposición pública y a la reutilización de las aplicaciones adquiridas o desarrolladas para la Administración.

En una España plural, la Administración General del Estado no debe actuar aislada del resto de Administraciones territoriales, por lo que resulta esencial promover e impulsar acuerdos para favorecer el reaprovechamiento de soluciones y servicios. La Ley 11/2007 fue más permeable en la AGE, y en la circunstancia que vivimos, hay que ser generosos y luchar contra la brecha digital que separa el centro de la periferia en algunos municipios.

GRÁFICO 1. Uso de la e-Administración



* En % de población

** En % de empresas de 10 empleados o más, excluido el sector financiero

Fuente: Informe Orange 2011 (basado en Eurostat)

Evidentemente, nuestra ley 11/2007 no lo puede todo, ni siquiera lo pretendo, pero sí es el aliento que soporta los esfuerzos de miles de empleados públicos que buscan servir con objetividad los intereses generales, en un clima de austeridad y rigor presupuestario, procurando siempre alcanzar el mejor servicio público, con la mayor calidad, enfocando sus esfuerzos en esta etapa tan difícil a impulsar nuestra economía, estimular nuestro crecimiento, fomentar la creación de empleo y hacer del ciudadano el centro de su actividad.

Dentro de 10 años festejaremos el 20 aniversario de esta norma, y estoy segura de que ya no existirá la Administración electrónica y de que esta denominación será una historia del pasado, ya que la electrónica será la ÚNICA Administración. Sin más adjetivos.

Todos estamos en este empeño, la Ley 11/2007 nos brinda el soporte, es nuestra obligación poner el esfuerzo, y es nuestra opción poner ilusión. ¡No nos falta nada! ¡Celebremos pues las tres cosas de la mano de la Ley que nos ha cambiado la vida y que ya ilumina un usionante futuro! 🇪🇺



María Ester Arizmenda
Directora General
de Modernización Administrativa