

LA LEY 11/2007 A DEBATE ENTRE LOS CIUDADANOS

¿Qué piensan los destinatarios de esta Ley?

**CONSEJO EDITORIAL
DE BOLETIC**

La penetración de la Ley 11/2007, de 22 de Junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos ha sido evaluada por algunos de los invitados a participar en el presente monográfico, profesionales que estuvieron implicados, de una forma u otra, en hacerla realidad. Para conocer la opinión de los destinatarios de la Ley, los ciudadanos, les hemos consultado. Seguidamente ofrecemos algunas impresiones a pie de calle de ciudadanos que utilizan la administración electrónica tanto en su vida personal como profesional.





**Manuel Prol, Técnico
de Telefónica**

¿Utiliza la Administración Electrónica como particular?
¿Qué trámites realiza de forma electrónica?

Si. Principalmente la declaración de la renta, consulta de datos y solicitud de certificados.

¿Dispone usted de algún certificado electrónico? ¿Lo utiliza?
Si, un certificado de la FNMT y el DNIe. Son los que utilizo cuando el trámite a realizar precisa de identificación del solicitante.

¿Qué ventajas le aporta la Administración Electrónica?
Rapidez y comodidad al no tener que solicitar cita ni esperar colas.

¿Ha tenido alguna dificultad a la hora de realizar un trámite electrónicamente? ¿Cree que es sencillo realizar trámites electrónicamente?
No he tenido problemas. Aunque se necesita algo de conocimiento del proceso creo que, en general, es sencillo realizarlos.

¿Existe algún trámite que le gustaría realizar electrónicamente y no le es posible? ¿Qué mejoras propondría?

Creo que una vez que se ha identificado al usuario, éste debería poder realizar cualquier trámite como si estuviera en ventanilla.

¿Conoce la Ley 11/2007 de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos? ¿Sabe que otorga a los ciudadanos el derecho de relacionarse electrónicamente con la Administración Pública? ¿Cómo la valora?

Sé que existe, pero poco más. La valoro positivamente mientras se garantice la confidencialidad de la información.

¿Cree que la utilización de las tecnologías de la información y las comunicaciones tiene un impacto positivo en la gestión de los servicios públicos?
Si. Se necesitan menos recursos por parte de la administración y permite la trazabilidad de los trámites. 📌



**Beatriz Hervás
Economista. Analista de riesgos.**

¿Utiliza la Administración Electrónica como particular?

La Administración Electrónica es un servicio que he empezado a utilizar hace unos meses, poco a poco y en función de las necesidades voy descubriendo nuevas gestiones que se pueden realizar. »

¿Qué trámites realiza de forma electrónica?

Petición de cita médica, cambio de padrón, realización de la declaración de la renta, consulta del catastro virtual, así como pago de impuestos online.

¿Dispone usted de algún certificado electrónico?

En la última campaña de la Renta solicité certificado electrónico a través de la FNMT. Precisamente lo utilicé para confeccionar la declaración de la Renta desde casa y presentarla telemáticamente.

¿Qué ventajas le aporta la Administración Electrónica?

Fundamentalmente el ahorro de tiempo y comodidad al evitar tener que acudir al organismo correspondiente y esperar “tu turno”.

¿Ha tenido alguna dificultad a la hora de realizar un trámite electrónicamente?

En general no, pero sí es cierto que

el sistema de petición implantado para solicitar cita médica en mi Centro de Atención Primaria en Madrid funciona deficientemente. Las citas disponibles en internet no coinciden con las que te proporcionan si acudes de forma presencial al Centro de Salud. Online, proporcionan citas para un plazo mínimo de 3 ó 4 días, mientras que acudiendo al centro de salud la cita es para el día siguiente o 2 días a lo sumo.

¿Cree que es sencillo realizar trámites electrónicamente?

Normalmente sí, al menos en mi experiencia como particular hasta el momento.

¿Existe algún trámite que le gustaría realizar electrónicamente y no le es posible?

Solicitud inicial de tarjeta sanitaria europea.

¿Conoce la Ley 11/2007 de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos?

¿Sabe que otorga a los ciudadanos el derecho de relacionarse electrónicamente con la Administración Pública? ¿Cómo la valora?

Sí, la conozco. La valoro muy satisfactoriamente dada la agilidad que aporta a gestiones cotidianas y que hasta hace un tiempo implicaban tiempo y trámites que se simplifican al realizarlas electrónicamente.

¿Cree que la utilización de las tecnologías de la información y las comunicaciones tiene un impacto positivo en la gestión de los servicios públicos?

Sí, ya que permite y facilita la realización de gestiones administrativas a nivel personal de una forma casi inmediata y simplifican los trámites tanto al usuario como a los funcionarios. 📞



Antonio Salgado Alonso
Director de Finanzas y Servicio Postventa
MIELE, S.A.U.

¿Utiliza la Administración Electrónica en su labor profesional? ¿Qué trámites realiza de forma electrónica?

Creo que, en los últimos años, ha habido un gran avance en la modernización de la administración y el acceso a recursos electrónicos en la misma. En Miele, usamos de forma extensiva la administración electrónica. En el departamento de contabilidad y controlling —responsables de la presentación de impuestos y cuentas anuales— todos los trámites se realizan ya de forma electrónica, especialmente en relación con la Agencia Tributaria y el Registro Mercantil, y en el departamento de Recursos Humanos, en su relación con la Seguridad Social y el

Servicio Público de Empleo.

Creo que el concepto de ventanilla única desarrollado con el portal www.060.es es muy beneficioso para conocer las alternativas que ofrece la administración a las empresas para relacionarse de forma electrónica.

¿Dispone usted de algún certificado electrónico? ¿Lo utiliza?

Tengo tanto un certificado electrónico personal como otro de empresa a mi nombre emitidos por la FNMT. El certificado de empresa es el que delego en los trabajadores de los departamentos correspondientes para que hagan los trámites electrónicamente. Es un certificado que se usa continuamente.

¿Qué ventajas le aporta la Administración Electrónica? ¿Es positivo para su actividad profesional? ¿Podría explicarnos el ahorro de costes que le supone?

Fundamentalmente ganamos en flexibilidad, por la capacidad de interactuar con la administración en cualquier momento, sin necesidad de desplazamientos a ventanillas en oficinas, que en Madrid, puede ser una gran pérdida de tiempo. Permite además trabajar de forma más eficiente, puesto que en muchos casos la transferencia de información es directa desde el sistema de gestión de la compañía (SAP) a la Administración, sin apenas manipulación por parte de los usuarios.

Hacer una cuantificación de ahorro de costes es complejo, puesto que la implantación del uso de la administración electrónica ha sido gradual, pero en un departamento de 8 personas se puede estimar entre un 10% y un 15%.

¿Existe algún trámite que le gustaría realizar electrónicamente

y no le es posible? ¿Qué mejoras propondría?

Hay ciertos trámites que aún exigen personarse en las oficinas, como por ejemplo, abrir una cuenta de cotización en la seguridad social. En general, la aportación de documentación (poderes, escritura de constitución de la empresa, etc...) se exige todavía en papel. Dado que el Registro Mercantil está completamente informatizado y que uno de los objetivos de la "virtualización" de la Administración era que no se solicite a los ciudadanos información que está disponible en los sistemas... ahí hay aún margen de mejora.

¿Conoce la Ley 11/2007 de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos? ¿Sabe que otorga a los ciudadanos el derecho de relacionarse electrónicamente con la Administración Pública? ¿Cómo la valora?

Creo que esta Ley supuso un gran impulso al acercamiento de la administración a los ciudadanos. En mi opinión, a partir de 2010, a raíz de la publicación del Real Decreto que la desarrolla se han impulsado realmente los servicios electrónicos y han marcado el camino correcto para el futuro de la administración.

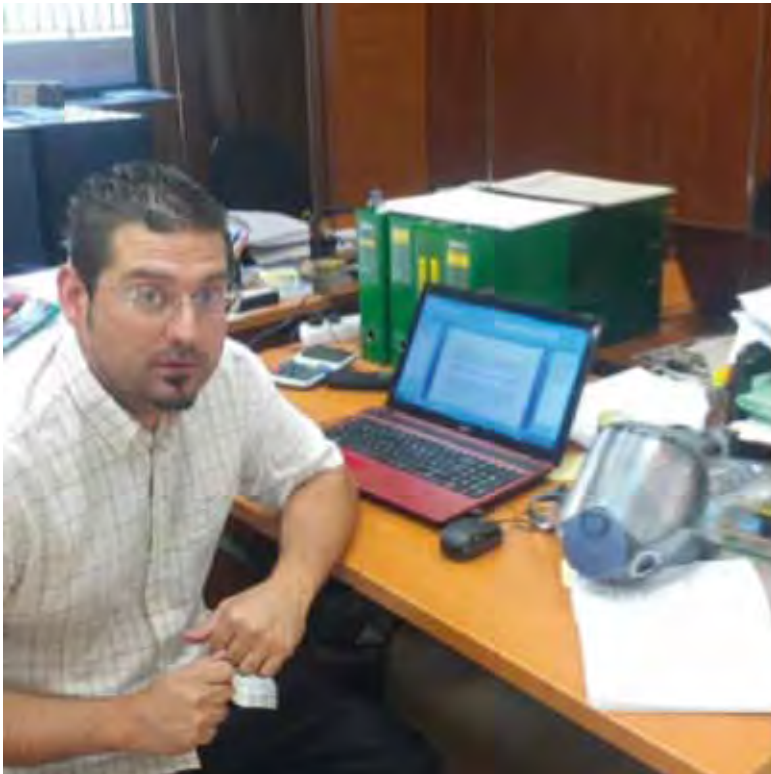
¿Cree que la utilización de las tecnologías de la información y las comunicaciones tiene un impacto positivo en la gestión de los servicios públicos?

La verdad es que no creo que haya otra manera de dar un buen servicio público. Los trámites más habituales se ven mejorados por los ahorros de tiempo y costes de papel, impresión, etc... que multiplicados por su frecuencia implican importantes eficiencias y aquellos que se realizan

esporádicamente, al estar en la red, permiten que el ciudadano haga autoservicio, evitando costes de formación en la administración.

Y en el caso de su actividad profesional, ¿cómo le afecta positivamente la utilización de las TICs?

Personalmente he dejado de utilizar papel prácticamente de forma total. Las combinaciones de dispositivos electrónicos —Laptops, tablets, smartphones— permiten la flexibilidad necesaria para ser competitivos en nuestro mercado. Un ejemplo de la empresa. En el año 2010 implantamos un sistema de gestión de rutas de los técnicos (que reparan los electrodomésticos). Esto nos ha permitido aumentar la satisfacción del cliente al ser capaces de dar cita previa en la reparación —día y tramo horario— y optimizar las rutas. 📍



Luis García Ríos
Gerente DESAMIANTA S.A
Empresa de Servicios de Des-
contaminación Ambiental y Retirada de Materiales con Amianto.

¿Utiliza la Administración Electrónica en su labor profesional?
¿Qué trámites realiza de forma electrónica?

En un principio, salvo las gestiones de la gestoría en personal (certificados de empresa), las consultas para el NIMA (número de identificación ambiental), REA (registro de empresas acreditadas) y RERA, (Registro de empresas con riesgo de amianto), no se realizan otras consultas o trámites electrónicos.

¿Dispone usted de algún certificado electrónico? ¿Lo utiliza?

No

¿Qué ventajas le aporta la Administración Electrónica? ¿Es positivo para su actividad profesional?
¿Podría explicarnos el ahorro de costes que le supone?

El ahorro de costes viene dado en lo relativo a la pérdida de tiempo del personal de estructura en realizar trámites en persona, o en otros como proporcionar documentación a los empleados de forma presencial, como por ejemplo, el certificado de empresa para gestionar las prestaciones por desempleo...

¿Existe algún trámite que le gustaría realizar electrónicamente y no le es posible? ¿Qué mejoras propondría?

Sí, los trámites para Entregar Documentación Preventiva de Empresa relacionados con los trámites del Real Decreto 396/2006 que incluyen la formación de los trabajadores,

equipos de trabajo, aptos médicos, etc. y, adicionalmente, una comunicación de inicio de los trabajos al IRSHT (instituto regional de seguridad e higiene en el trabajo) y organismos provinciales análogos.

¿Conoce la Ley 11/2007 de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos? ¿Sabe que otorga a los ciudadanos el derecho de relacionarse electrónicamente con la Administración Pública? ¿Cómo la valora?

La desconozco en texto, únicamente su promulgación. La valoro, desde el desconocimiento, como un elemento a evaluar los costes desde la redacción de la ley hasta su aplicación frente al número de ciudadanos que emplean el servicio y establecer si esos costes son primordiales para el ciudadano frente a otros aspectos sociales.

¿Cree que la utilización de las tecnologías de la información y las comunicaciones tiene un impacto positivo en la gestión de los servicios públicos?

En mi experiencia el servicio público siempre acaba pidiendo que te personas con un bloc de folios impresos para que los selles.

Y en el caso de su actividad profesional, ¿cómo le afecta positivamente la utilización de las TICs?

Sinceramente no me afecta. En el cargo que ocupó, la agilidad del trámite, si es necesario, la subsano con el esfuerzo personal. 🍷