

# Los ciudadanos y la Administración Electrónica

El uso de las Tecnologías de la Información en todos los aspectos de nuestra vida es una realidad cada vez más evidente. Internet ha servido para facilitarnos a todos el acceso a un gran volumen de información, además de permitirnos cambiar el modo en que resolvemos muchas de las cuestiones de nuestro día a día. En ese sentido, resulta obvio que las administraciones públicas tenían que subirse a ese carro y no puede discutirse que la Administración Electrónica supone, sin duda, un importante avance en el acercamiento de los ciudadanos hacia los servicios públicos. Las administraciones públicas han debido hacer un esfuerzo muy importante para poner en marcha muchos servicios a los que pudiesen acceder los ciudadanos a través de Internet.

**POR JESÚS GONZÁLEZ NAVARRO**

**P**ero el esfuerzo no ha sido únicamente tecnológico. Las administraciones públicas deben actuar siempre sobre una base legal sólida y por ello, a lo largo de los últimos años se ha venido aprobando una gran cantidad de normativa que permitiese dar pasos sólidos para la puesta en marcha de este tipo de servicios, siendo quizás las más importantes la Ley 59/2002 de Firma Electrónica, que creó el cimiento en el que se basan todos los procedimientos, y la Ley 11/2007 de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, que es la que otorga a los ciudadanos el derecho a relacionarse con las administraciones públicas por medios electrónicos.

En cualquier caso, a pesar de ello todavía se hacen muchas críticas sobre »



Es evidente que la Ley 11/2007 ha supuesto un empujón determinante para que las administraciones públicas se implicasen en la tarea de ofrecer servicios telemáticos

el poco uso que se hace de dichos servicios, especialmente si se tiene en cuenta el presupuesto invertido en su puesta en marcha. Incluso en alguna ocasión se ha llegado a decir que los técnicos de nuestro cuerpo no lo habíamos hecho todo lo bien que debíamos y que, de algún modo éramos responsables de ese poco uso de los servicios de administración electrónica. En mi opinión esas afirmaciones, que pueden ser más o menos interesadas, olvidan que en esto de los servicios por Internet, ya sean públicos o privados, hay unos actores cuyo comportamiento no es controlable: LOS CIUDADANOS.

Efectivamente, las administraciones públicas en general, y en particular la Administración General del Estado, han invertido grandes cantidades en la puesta en marcha de servicios electrónicos, pero a diferencia de lo que sucede en las empresas privadas, donde frente a las inversiones necesarias en servicios electrónicos se contraponen los ahorros en la prestación de los servicios tradicionales (vemos que los bancos, por ejemplo, cada vez reducen más la atención al público en oficinas), la mencionada Ley 11/2007 otorga derechos a los ciudadanos a la utilización de medios electrónicos para acceder a las administraciones públicas, pero no suprime el derecho de esos ciudadanos a usar los medios tradicionales para ello, por lo que las inversiones en el desarrollo de servicios electrónicos se han hecho además de las necesarias para mantener los servicios tradicionales.

Es evidente que la Ley 11/2007 ha supuesto un empujón determinante para que las administraciones públicas se implicasen en la tarea de ofrecer servicios telemáticos. No obstante, al no haber existido dotaciones presupuestarias adicionales, las diferentes

administraciones han intentado salir del paso y cubrir el expediente lo más airoso posible, especialmente las administraciones locales que, por otra parte, son las más próximas a los ciudadanos.

### **Impacto y uso de las inversiones**

Por otra parte, también resulta evidente que abordar de golpe la transición de todos los procedimientos, sin hacer un estudio previo de impacto para poder hacer una priorización de los mismos, ha hecho que las inversiones realizadas no hayan tenido el impacto y el uso esperado por parte de los ciudadanos, y ello sin tener en cuenta que el desarrollo normativo de los aspectos procedimentales no ha sido capaz de seguir el paso al desarrollo realizado para los aspectos telemáticos.

A pesar de todas estas dificultades, la realidad es que se ha dado un paso adelante muy significativo en la puesta en marcha de servicios de administración electrónica y eso se debe, en una gran parte, al esfuerzo y la dedicación de los profesionales de las nuevas tecnologías de la administración que han asumido el reto e incluso en muchos casos han sido el motor de la puesta en marcha de esos servicios, asumiendo un liderazgo que no les correspondía.

Lo que no se ha tenido en cuenta, a la hora de valorar el aparente poco uso que se está haciendo de los servicios públicos electrónicos, es la inercia de los propios ciudadanos, que les dificulta asimilar lo nuevo, sobre todo tan diferente de lo que ya conocían. Hace ya unos años que, en un foro parecido a este, cuando se empezaba a hablar de la firma electrónica y los servicios telemáticos, dije una frase que sigue creyendo válida: “No-



sotros tenemos la responsabilidad de poner en marcha los servicios de administración electrónica ahora para que nuestros hijos la utilicen en el futuro”. Con el paso del tiempo cada vez veo más clara esa afirmación. Son los jóvenes los que utilizan las nuevas tecnologías en la práctica totalidad de los aspectos de su vida y cuando comiencen su vida laboral y empiecen a relacionarse con la administración no entenderán que no puedan acceder a sus servicios por medios telemáticos a través de Internet. Es entonces cuando realmente comenzará el despegue en el uso de los servicios de administración electrónica.

### Uso de los servicios

El cambio que estamos viviendo es un cambio equiparable a lo que en su día supuso la revolución industrial y para que se consolide y sea asumido por toda la sociedad debe transcurrir una generación. Hay que tener en cuenta que en este país, aún se hace un uso bastante limitado de Internet en la vida diaria. Es cierto que, a pesar de que los costes de acceso son muy altos comparados con los de los países desarrollados en general y de nuestro entorno en particular, cada vez se hace más uso de Internet aunque únicamente como medio de consulta de información. No obstante, el uso que se hace para efectuar transacciones en línea, en especial aquellas que impliquen movimientos económicos, es muy limitado y, en general restringido a las personas más jóvenes. Las razones son múltiples aunque hay dos que destacan sobre las demás, el desconocimiento técnico y la desconfianza en lo que sucede con nuestros datos financieros cuando los aportamos a través de Internet. Por todo esto, resulta paradójico que el servicio más usado sea el de la Banca

on line. Pero para ello los bancos han debido hacer esfuerzos muy significativos de inversión durante mucho tiempo. La banca on line comenzó antes de que se empezase a hablar de administración electrónica y además se construyó sobre la base de las tarjetas de pago y el servicio de cajeros automáticos, que también costaron importantes esfuerzos hasta que fueron asumidos como algo natural por los ciudadanos. A pesar de contar con esa base, para promocionar los servicios de banca electrónica los bancos ofrecían determinados bonus por su utilización, como la eliminación de comisiones y cargos normalmente asociados a la banca convencional.

La administración electrónica comenzó algo después fundamentalmente a través de la Agencia Tributaria, considerada como líder de estos servicios a nivel mundial, y para ello se ha venido utilizando un modelo similar al de la banca: simplicidad de uso (relativamente) y bonus en la forma de devoluciones más rápidas cuando las declaraciones se presentan por medios telemáticos. Este modelo del bonus es más difícil de replicar en otro tipo de servicios menos comunes pero estoy convencido de que, al igual que ha sucedido con la banca on line, los ciudadanos, especialmente los más jóvenes, cada

vez harán un mayor uso de estos servicios. Para que eso sea una realidad tenemos que seguir mejorando los servicios ofrecidos, pensando sobre todo en las necesidades del ciudadano y enfocándolos a satisfacer dichas necesidades, además de conseguir que los servicios prestados sean integrales, independientemente de qué administraciones públicas tengan la responsabilidad de cualquiera de sus partes. De ese modo, no me cabe ninguna duda de que los ciudadanos utilizarán de modo preferente estos servicios frente a sus alternativas tradicionales, lo que supondrá una mejora de su calidad de vida, y de ello podremos estar orgullosos los profesionales de las Tecnologías de la Información. 🍷

---

Jesús González Navarro  
Subdirector General de la AECE