

# La Digitalización de las Administraciones Públicas

---

Ana Marzo Portera

Actualmente varias son las Comunidades Autónomas que están avanzando en lo que podríamos denominar “la Digitalización de la Administración Pública” no siempre con el nivel de apoyo y de éxito que se desearía, pero ciertamente muchas Administraciones Públicas (AAPP) ya han atravesado el primer nivel de implantación digital y modernización de sus procesos con un moderado éxito.

En este sentido, entre los principales objetivos de las AAPP se encuentra la mejora de las relaciones o interrelaciones existentes entre la Administración, los ciudadanos y empresas de una misma demarcación territorial, lo cual incluye implícitamente el establecimiento de sistemas veloces y seguros, la adaptación de la mayor cantidad de servicios a los nuevos canales de comunicación, la simplificación de las transacciones de los mismos, y la oferta de éstos veinticuatro horas al día y siete días a la semana a través de sistemas multicanales de distribución.

Esta nueva forma de prestación de servicios implica entre otras cuestiones, el establecimiento de alianzas de las AAPP con el sector privado para la prestación de los llamados “e-servicios” (sobre todo de cara al establecimiento y mantenimiento de los sistemas de información) y al menos asumir algunos compromisos tales como, la elaboración de portales de fácil uso y acceso sobre todo para los ciudadanos, la inclusión en éstos del conjunto de normas de edición de cuestionarios en formato web (de manera que el usuario en todo momento esté informado de que está procediendo a la cumplimentación de un cuestionario y de los problemas que impiden la aceptación final del mismo para que pueda subsanar los errores correspondientes), la coordinación con Autoridades de Certificación, la incorporación de programas de formación para los funcionarios públicos, la implantación de fuertes componentes de seguridad, la interrelación con otras AAPP para la prestación de un servicio integral y la divulgación y acercamiento a las Nuevas Tecnologías a todos los sectores de la sociedad, incluyendo lógicamente a los ciudadanos o habitantes.

En cuanto al plan de servicios a prestar electrónicamente, las AAPP deben esta-

blecer aquellos que, de acuerdo a una serie de criterios de que se trate, consideren más oportunos, siendo clave generalmente a estos efectos, los servicios de acceso a la sanidad, a la educación y formación, a la vivienda, intermediación laboral, ayuda a personas dependientes, ayuda a la empresa y otras entidades, actualización de datos, pago de impuestos, vehículos, circulación, y servicios turísticos para conocimiento de la Comunidad.

Asimismo en estas experiencias de “ciudad digital” en las que se pretende todo tipo de relaciones entre Administración, ciudadanos y empresa, también se hace necesario el uso de tarjetas inteligentes por los ciudadanos o usuarios de los servicios, la implantación de sistemas y medios electrónicos de pago, la gestión documental de la información que almacenen las AAPP mediante sistemas ERP, y la customización y personalización de los servicios mediante sistemas de CRM (*Customer Relationship Management*) o de gestión de relaciones con los clientes, dado el tratamiento masivo de clientes a través de Internet.

En este sentido se hace fundamental la colaboración de las AAPP con terceras entidades para la emisión de certificados y firmas digitales a fin de salvaguardar las garantías de cada procedimiento e incluso establecer condiciones adicionales para incluir la prestación de servicios de consignación de fecha y hora en que un documento electrónico es enviado por el ciudadano signatario o recibido por la Administración destinataria.

Interesa tener en cuenta que, con relación a estos sistemas de acreditación, el nuevo borrador de anteproyecto de ley de firma electrónica incorpora algunas novedades con relación al vigente Real Decreto-Ley 14/1999, dirigidas a impulsar el uso generalizado de la firma electrónica en todos los ámbitos de la actividad económica y social, previendo así, la incorporación de facilidades de identificación y firma electrónicas al Documento Nacional de Identidad, para que éste pueda utilizarse, en el ámbito telemático, para identificar a su titular, y permitir firmar y verificar la firma electrónica en aquellas circunstancias en que ésta se emplee.

Este Documento Nacional de Identidad electrónico incluirá los elementos tecnológicos necesarios para firmar y verificar la firma de documentos electrónicos, debiendo procurar el órgano emisor del citado documento su interoperabilidad con los productos de firma electrónica de mayor aceptación en el mercado.

El llamado “Documento Nacional de Identidad electrónico” en definitiva se trata de un Documento Nacional de Identidad, emitido por el Estado, que incorpora facilidades para la identificación y verificación electrónica de la identidad personal, así como para la creación y verificación de firmas electrónicas y constituirá un medio suficiente para acreditar, en un procedimiento administrativo, la identidad y demás datos personales de los interesados que consten en el mismo, así

como para comprobar la autenticidad e integridad de los documentos firmados haciendo uso de los instrumentos de firma incluidos en él, a efectos de lo previsto en los artículos 45 y 70.1 de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Así de acuerdo con el borrador citado, todas las Administraciones Públicas y las Entidades de Derecho Público vinculadas o dependientes de las mismas deberán aceptar el uso de los documentos de identidad electrónicos aludidos para la verificación de la identidad y de otros datos en sus relaciones por medios telemáticos con los ciudadanos.

El Documento Nacional de Identidad electrónico surtirá plenos efectos para la acreditación de la identidad y de los demás datos personales del titular que, conforme a la normativa reguladora del Documento Nacional de Identidad, consten en el mismo y las firmas electrónicas que se creen mediante los Documentos Nacionales de Identidad electrónicos tendrán efectos equivalentes a los de una firma manuscrita.

Por otro lado, no es menos cierto que las AAPP, deben respetar en sus procesos telemáticos algunas normas legales que al efecto establecen ciertas obligaciones en el uso de las Nuevas Tecnologías por aquellas como son entre otras, la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común, y el Real Decreto 263/1996, de 16 de febrero, que regula la utilización de técnicas electrónicas, informáticas y telemáticas por la Administración y otras normas que, a pesar de no establecer exclusivamente el marco regulador de las AAPP, condicionan igualmente su desarrollo en el ámbito de las Nuevas Tecnologías, como son la ya referenciada Ley de Firma Electrónica, el Texto Refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, las normas sobre Propiedad Industrial y la Legislación vigente sobre Protección de Datos de carácter Personal.

Posiblemente y en línea con la necesidad de respetar determinadas normas legales, convenga manifestar que uno de los mayores obstáculos que está demorando el uso de las Tecnologías de Información es la desconfianza del usuario a la seguridad de los medios electrónicos y a la comunicación de sus datos personales a través de éstos, de manera que en ocasiones desconoce quién puede acceder a los mismos o el uso que se les está dando. En este sentido, inspecciones de oficio por la Agencia de Protección de Datos a determinadas AAPP han confirmado la necesidad de que determinadas entidades, no solo establezcan políticas de privacidad para informar a los ciudadanos de sus derechos, sino además de que adecuen sus sistemas al Reglamento de Medidas de Seguridad vigente desde el año 1999, tanto respecto a la organización de los recursos como a la implementación técnica de los mismos.

Finalmente podemos manifestar que los proyectos que se están desarrollando tanto en la Administración Estatal, como en la Autonómica o Local ofrecen una serie de servicios fundamentalmente dirigidos a la gestión de impuestos, gestión de la seguridad social, acceso a bibliotecas, censo por Internet, consulta de bases de datos de información de noticias y otros datos de interés para los ciudadanos, campus universitario, emisión de certificados y otros más que, en definitiva han hecho que la “Administración abierta” traiga consigo una serie de beneficios para todos los administrados -que no podemos dejar al margen- como son la independencia de horarios, la mejora de los accesos a la información, el autoservicio, la agilidad y rapidez de los servicios y la transparencia y calidad de los mismos.

En definitiva, la llamada “Digitalización de las AAPP” debe pasar por máximas tales como, adoptar sus procesos al marco legal vigente en este nuevo medio, admitir el riesgo en la gestión pública, no tratar a los ciudadanos de la sociedad de la información de un modo muy distinto al que las empresas tratan a sus clientes, modernizar cuantas más Administraciones mejor (dado que hacerlo por separado genera menos valor para el ciudadano y limita corporativamente la modernización de las AAPP) y básicamente adaptarse al cambio organizativo y cultural que ello supone, teniendo en cuenta que, todo ello supondrá en ocasiones el fin de la coincidencia del mapa político y del mapa de gestión.