

Fragmento de [EL IMPACTO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN EN EL SERVICIO PÚBLICO](#)¹

Por: Montaña Merchán y Félix Serrano

Septiembre de 2013

LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA ES RENTABLE

¿Qué ha cambiado en la Administración Pública?

En España, la Administración Electrónica tuvo un desarrollo irregular hasta el año 2007. El avance estaba liderado por la Agencia Tributaria y la Seguridad Social, mientras que era lento en el resto de organismos. La publicación de la **Ley 11/2007**, de 22 de junio, de **Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos (LAECSP)** cambia radicalmente esta situación. A fecha de 31 de diciembre de 2009, la Administración General del Estado ya tenía a disposición de los ciudadanos el **98 % de los trámites accesibles a través de Internet**. La consecución de este objetivo ha sido un éxito de todas las Subdirecciones de Tecnología de los Departamentos y de la extinta Dirección General de Modernización Administrativa.

De eso hace ya cuatro años, pero, ¿ha merecido la pena el esfuerzo de desarrollo de la Administración Electrónica?. ¿Utilizan los ciudadanos la Administración Electrónica?. Y, ¿le resulta satisfactorio su uso?

El desarrollo de la Ley ha colocado a España en el grupo de los países más avanzados en Administración Electrónica, reconocimiento avalado cuando en el 2012 España recibió el segundo premio de la ONU por su servicio público en la categoría de 'Mejorando la prestación de los servicios públicos'.

Es indiscutible que el despliegue de la Administración Electrónica ha cambiado la relación de los ciudadanos y empresas con las administraciones públicas. Un cambio en el que los horarios **se han ampliado de 8 horas x 5 días laborables a 24 horas x 7 días a la semana**; se han eliminado los requisitos presenciales y se han diluido las fronteras competenciales.

También ha significado un cambio cultural dentro de la Administración en cuanto a la provisión de información y de servicios: ha ahorrado

¹https://felixserrano.files.wordpress.com/2013/09/2013_0910-el-impacto-de-las-tecnologias-en-el-servicio-publico.pdf

costes, ha contribuido a la sostenibilidad de los servicios en esta época de crisis, ha eliminado cargas administrativas y ha acercado la administración al ciudadano comonunca antes se había conseguido. Al mismo tiempo se han sentado las bases para hacer una transformación interna. **Para reinventar la administración.**

En el centro de este avance en Administración Electrónica se sitúa la línea de desarrollo de las infraestructuras y servicios comunes diseñado por la AGE. La idea conceptual inicial es muy simple: **crear ciertos elementos reutilizables por todos los Ministerios y Administraciones, evitando de este modo la multiplicidad de gasto y de sistemas** para lograr el mismo objetivo. Se trató de identificar los **servicios transversales** y buscar la eficiencia técnica y el rendimiento económico. De este modo se desarrollaron los servicios como la [plataforma de validación de certificados @FIRMA](#), [la plataforma de intermediación de datos](#), y los [servicios comunes de tramitación electrónica](#) (registro, pasarela de pago, notificaciones electrónicas, etc), [intercambio de registros](#), [registro de apoderamientos](#) o el [Punto de Acceso General a los servicios el Portal 060](#).

Bien podríamos utilizar las palabras de Françoise Giroud, escritora y política francesa “Nunca creí que pudiéramos transformar el mundo, pero creo que todos los días se pueden transformar las cosas”, para describir lo que ha sido el desarrollo de estas infraestructuras y servicios comunes.

Estas infraestructuras no sólo ha sido un impulso para el desarrollo de la Administración Electrónica, sino también un **beneficio económico** importante y un apoyo a los planes de **reducción de cargas administrativas y simplificación**, paralelamente lanzados desde la Unión Europea.

Es complejo calcular cuál ha sido el ahorro de no duplicar esos servicios, pero **es fácil darse cuenta de los beneficios de disponer de una red de comunicaciones privada entre las administraciones públicas o de una plataforma de firma electrónica (@FIRMA) que valida cualquier certificado electrónico reconocido en el territorio español**, que genera firmas electrónicas o sellados de tiempo estandarizados.

Sin embargo si se puede calcular los beneficios de los servicios que interaccionan con los ciudadanos. Este ahorro se calcula según el Modelo de Costes Estándar (MCE) propuesto por la Comisión Europea.

Según este modelo **una solicitud presencial se valora en un coste de 80 € mientras que la presentación telemática tienen un coste de 5 €**. Es decir, que cada trámite realizado de forma electrónica supone como mínimo 75 € de ahorro frente al trámite presencial. Su rentabilidad

aumenta con el uso intensivo de los servicios por parte del ciudadano. Aplicando este método de cálculo, el Plan de Reducción de Cargas cifra en unos 28.500 millones de euros el ahorro para ciudadanos y empresas, del cual el 60% corresponde a la Administración Electrónica.

Como ejemplo concreto, la Plataforma de Intermediación de Datos ha contribuido a alcanzar los objetivos del Plan de Reducción de Cargas y Simplificación de Documentos, pues **se ha eliminado, de los procedimientos analizados, el requisito de presentación de aquellos certificados de los datos que la administración ya posee** y que, a través de la Plataforma, los organismos pueden conseguir. La plataforma intermedia 21 certificados de 7 organismos y es un caso de éxito entre las Administraciones, pues en 2012 ha realizado 22, 6 millones de transacciones. Es decir, a los 75 € de ahorro gracias a la presentación electrónica hay que sumar la supresión del documento.

Otro ejemplo es el **Servicio de Notificaciones Electrónicas**. Actualmente existen 752.618 Direcciones Electrónicas Habilitadas (DEH) activas, a las cuales se han practicado 10.028.816 notificaciones electrónicas a través de este servicio en 2012. **El uso de este sistema ha supuesto un ahorro de 24, 2 millones de euros para las administraciones**. No hay duda de que usar la Administración Electrónica es una inversión rentable para nuestro país y permite garantizar la calidad de los servicios públicos en el contexto actual de austeridad. Además, el uso de la administración electrónica es un síntoma de avance en la alfabetización social.



¿CUÁNTO DE ELECTRÓNICA ES LA ADMINISTRACIÓN?

El uso de la Administración electrónica A día de hoy, todavía hay ciudadanos que no conocen los servicios electrónicos que puede utilizar y muchos que, aunque saben que existen, no los han utilizado por diversas razones.

Juzgar el éxito de la Administración Electrónica tan solo en términos económicos es un error, pues el éxito debe medirse con arreglo a cómo contribuye a resolver las necesidades de la sociedad, por la calidad del servicio ofrecido a los ciudadanos, que incluye la satisfacción de éstos con el servicio, y por el volumen de uso.

El uso de la Administración Electrónica va creciendo cada año, según el estudio de 2011 titulado "Administración Pública a juicio de los ciudadanos", elaborado por la Agencia de Evaluación de la Calidad de los Servicios (AEVAL). Esta tendencia es paralela al fuerte avance en el uso de la, también denominada, eAdministración que se ha producido también en otros países como Suecia, Irlanda o Francia. Aunque en otros países como Estonia, Portugal o Italia la utilización de la eAdministración haya retrocedido levemente.

Las estadísticas de la presentación de la declaraciones de renta por Internet de la AEAT también confirman este dato, pues la presentación de declaraciones por vía internet está creciendo diez puntos cada año.

El estudio constata que ciudadano que usa la eAdministración sale satisfecho: **La experiencia de uso de la eAdministración parece positiva. El ratio es de 1 a 5: el 78% considera satisfactoria o muy satisfactoria su experiencia frente al 14,8% de insatisfechos.**

Esta percepción positiva se deriva fundamentalmente de la idea de que estos servicios proporcionan importantes ahorros de tiempo y dinero y resultan más cómodos que los servicios tradicionales.

Pero muchos ciudadanos que usan Internet encuentran complicado los servicios implementados y el acceso por este medio y argumentan varias razones: **que no tienen firma electrónica, que no entienden el lenguaje administrativo o que carecen de las habilidades o conocimientos necesarios.** Si cruzamos estos datos con los de las encuestas del INE, encontramos que siguen existiendo dos **barreras destacables: la edad y el nivel educativo.**

El uso del certificado electrónico en los servicios es una barrera que resulta a veces injustificada, pues hay servicios en los que se puede utilizar un código en lugar de certificado, como el caso de la aplicación

REN0 de la AEAT o de los servicios del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Por tanto hay que replantear el uso de la firma electrónica para que la seguridad sea proporcional al riesgo. A ello ha contribuido la falta de rediseño de los procedimientos antes de implementarlos electrónicamente, tal y como recomienda la propia Ley 11/2007 en sus artículos 33 y 34. Por otro lado, también son obstáculos un lenguaje administrativo farragoso y un funcionamiento poco flexible.

No es necesaria esa complejidad, y la forma de eliminarla es **diseñar los servicios con arreglo a las expectativas de los ciudadanos y no de las de la Administración**. De esta manera se conseguiría que más ciudadanos contactaran para realizar trámites online. La Administración del siglo XXI o es electrónica o probablemente no podrá cumplir con el mandato constitucional de actuar de acuerdo con los principios de eficacia, y eficiencia a los ciudadanos

