



TIC30



**Pedro Maestre Yenes**  
CONSEJERO  
EDITORIAL

REVISTA a+)

pmaestre@revista-ays.com



## ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA Y CLARIDAD EN LA EXPRESIÓN

Uno de los principales problemas a la hora del desarrollo, implantación y utilización de aplicativos de administración electrónica es la deficiencia en las expresiones que se suelen utilizar y que, en muchas ocasiones, confunden al ciudadano, el cual debería ser el sujeto fundamental de la administración electrónica.

Desde los comienzos de la informática los aplicativos se han venido dirigiendo a usuarios que conocían en profundidad sus procedimientos de trabajo. Dichos aplicativos estaban destinados exclusivamente a los propios empleados de la empresa o institución de que se tratase, pero en ningún caso a los ciudadanos comunes.

Por citar algunos ejemplos, las tradicionales aplicaciones de administración pública, de banca, de comercio o de casi cualquier otra actividad, eran utilizadas por los empleados de las ventanillas y, con más o menos dificultades, acababan resultándole

familiares y cómodas de utilizar. El trabajo de estos empleados consistía en el manejo diario de unas pocas aplicaciones y éstas, por irracionales, confusas y difíciles de manejar que fuesen, acababan siendo aprendidas y manejadas con habilidad y soltura.

Con la irrupción de Internet y el desarrollo cada vez más extendido de aplicaciones de administración electrónica, la situación que se ha producido es muy diferente. Estos nuevos servicios automáticos no son utilizados de forma diaria y permanente por los ciudadanos. Éstos los utilizan de vez en cuando y por tanto deben diseñarse de forma que sean auténticamente autoexplicativos sin que haya que dispensarles formación específica ni aprendizaje a golpes para que puedan manejar con soltura estos servicios.

Es muy habitual que los diseñadores experimentados y que, lógicamente, acaban por conocer un determinado procedimiento a la perfección, acaben creyendo que sus diseños y funcionalidades son obvios y que no necesitan aclaración alguna. La realidad es bastante diferente. Lo que a algunos les puede parecer clarísimo y obvio a los ciudadanos de a pie les puede resultar una auténtica pesadilla.

En el caso de aplicaciones de administración electrónica o de cualquier otro tipo que vaya dirigida a los ciudadanos, las pruebas de claridad y



funcionalidad deberían ser mucho más exhaustivas que cuando se tratase de una aplicación interna más convencional.

En este momento, que es época de declaración de la renta, me han llamado la atención una serie de cuestiones que despistan al ciudadano y le obligan a dedicar un tiempo adicional innecesario, evitando dicho extratiempo con sólo que las expresiones que figurasen los formularios estuviesen perfectamente claras y fueran inteligibles por los ciudadanos corrientes sin dificultad alguna.

El común de los ciudadanos habla de los planes de pensiones con total naturalidad y conoce perfectamente en qué consisten y que bonificaciones fiscales aportan. Pues bien, a la hora de buscar esos planes de pensiones en el formulario de la renta del programa PADRE no existe nada en que figure la expresión "plan de pensiones", la expresión que utiliza el formulario, en lugar de plan de pensiones es concretamente: "aportaciones y contribuciones a sistemas de previsión social". Supongo que técnica y legalmente esta es la expresión correcta, pero al ciudadano le produce confusión y desconcierto.

¿Por qué complicamos las expresiones para fastidiar al ciudadano? Es lamentable que después del enorme esfuerzo que ha venido realizando con notable éxito la administración tributaria para extender la administración electrónica a la declaración de la renta, no se cuiden los detalles más simples pero que afectan muy notablemente al ciudadano.

Hay que tener muy presente que el auténtico éxito de la administración electrónica pasa porque el ciudadano se maneje él solito sin necesidad de ayuda alguna. Hasta que dejen de proliferar los gestores que te hacen la declaración de la renta, o los funcionarios a través de la cita previa, es que las aplicaciones de administración electrónica no estarán claras. ♦