



Ley 11/2007

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS Y EFICIENCIA PARA LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

Máximo Fraile Escrich

DIRECTOR GENERAL DE CALIDAD Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Gobierno de La Rioja

Una anécdota

En el otoño de 2008, en un acto organizado por una compañía para sensibilizar a los ayuntamientos sobre las obligaciones que les suponía la Ley 11/2007, un catedrático universitario de Madrid comentaba que él se relacionaba con sus alumnos a través de Internet. En el turno de ruegos y preguntas no pude por menos que preguntarle si en su universidad los alumnos podían elegir y cambiar el canal de comunicación, tal y como permite el artículo 27 de la mencionada Ley a los ciudadanos. La respuesta del profesor fue que no, que en su universidad, la comunicación sólo se mantenía a través de Internet.

Buscando la eficiencia en las Administraciones Públicas

A las Administraciones Públicas se les pide que velen y garanticen los derechos de los ciudadanos y a la vez que sean eficaces y eficientes. Esa dualidad de objetivos puede llevar a situaciones de enfrentamiento de intereses entre derechos que se quieren reconocer a los ciudadanos y una eficiencia que resulta necesaria.



A las Administraciones Públicas se les pide que velen y garanticen los derechos de los ciudadanos y a la vez que sean eficaces y eficientes

Y ese es el caso que nos encontramos con los principios de eficacia y eficiencia exigidos en el artículo 103.1 de nuestra Constitución, y en el punto 4 del artículo 3 de la propia Ley 11/2007 que regula entre las finalidades de la misma la mejora del funcionamiento de las administraciones incrementando la eficacia y eficiencia

mediante el uso de las Tecnologías de la Información. En el punto 1 del artículo 27 de la Ley 11/2007 se recoge el derecho relativo a las comunicaciones electrónicas de los ciudadanos estableciendo que puedan elegir en todo momento la manera de comunicarse con las administraciones públicas, sea o no por medios electrónicos y estableciendo que el modo elegido no vincula al ciudadano que podrá optar por un medio distinto del inicialmente elegido.

Ciertamente va a ser raro el caso en el que un ciudadano que inicia telemáticamente un procedimiento, luego nos comunique por carta que quiere que el resto de comunicaciones se haga en papel y que posteriormente nos vuelva a decir que le comuniquemos a través de Internet o el teléfono móvil. Pero es que el solo derecho así recogido obliga a las



administraciones a un diseño aún más complejo de lo que ya puede resultar un flujo para la tramitación electrónica de cualquier línea de subvención o la concesión de cualquier autorización que conlleve trámites e informes de más de un técnico. Mi reflexión es que quizás lo más sensato es que un ciudadano que inicie un procedimiento por un canal (presencial, telefónico, Internet) lo continúe para ese procedimiento por el mismo canal hasta el final para evitar la complicación e ineficiencia administrativa.

Proponemos una modificación del artículo. 27 de la ley 11/ 2007 en este sentido:

Comunicaciones electrónicas:

1. Los ciudadanos podrán elegir en todos los procedimientos y en cada solicitud la manera de comunicarse con las administraciones públicas, sea o no por medios electrónicos, pero cuando hayan elegido una opción, para ese procedimiento y solicitud concreto, se mantendrá hasta la finalización del mismo la misma forma de comunicación.

Eficiencia por el uso obligatorio de un único canal, el telemático

También parece un contrasentido en la Ley 11/2007 el hecho de poder cambiar continuamente de canal de comunicación por parte de los ciudadanos, con el hecho de que las administraciones podamos establecer los procedimientos en los que sólo y exclusivamente se pueden realizar las tramitaciones telemáticamente.

Decir que este artículo y esta posibilidad es la que más nos va a ayudar a las administraciones en el impulso al uso de la administración electrónica. Por ejemplo el Gobierno riojano en los procedimientos de presentación a pruebas selectivas, con



Lo más sensato es que un ciudadano que inicie un procedimiento por un canal lo continúe para ese procedimiento por el mismo canal hasta el final

posibilidad de pasarela de pagos incluida o en las solicitudes de puestos en los concursos, no ha pasado en los últimos tres años del 5 – 10 % de solicitudes teletramitadas. En 2008 hemos regulado algunos procedimientos estableciendo obligatoriamente que su tramitación se realice sólo por Internet y hemos pasado del 3,5 % de registros

telemáticos sobre el total de los registros en nuestro gobierno a un 10 % que es la cifra en la que nos movemos en este 2009 gracias a ese uso obligatorio de la administración electrónica.

Conclusiones

- Desde el Gobierno de La Rioja apostamos por cumplir con los derechos que la Ley 11/2007 otorga a los ciudadanos.
- Creemos que se puede mejorar la eficiencia de nuestra organización modificando el artículo 27 de la Ley sobre comunicaciones.
- Apostamos por la eficiencia, haciendo obligatorio el uso de las aplicaciones informáticas de administración electrónica. ♦