

INFUNCIÓNARIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO ¿CON MANGUITO O DIGITALES?

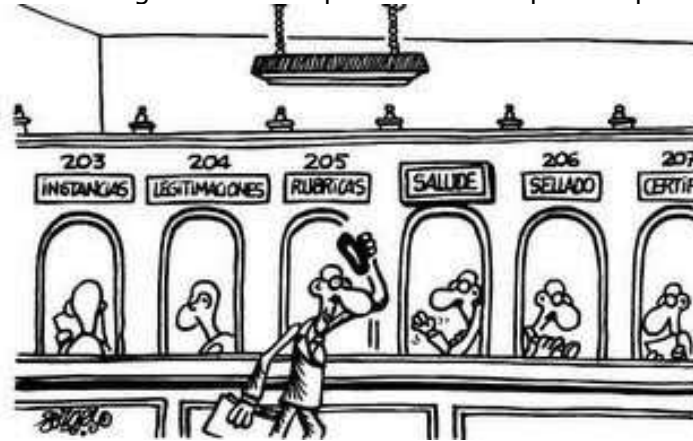
El manguito ha representado por mucho tiempo la imagen clásica del funcionario de oficina. El célebre *vuelva usted mañana* de Mariano José de Larra hacía referencia al proceso siempre inacabado de añadir algún timbre al documento gestionado por el empleado público detrás de una siniestra ventanilla.

Ahora, nuestra sociedad se enfrenta a un dilema de proporciones inaplazables. La alternativa no es otra que acentuar las malas prácticas heredadas de los tiempos de la Administración decimonónica napoleónica.

La crisis de la Covid-19 nos empuja a procurar, sin mayores dilaciones, la cabal digitalización de nuestra Administración. No pocos empleados públicos se aferran desesperadamente al deseo de que las cosas vuelvan a ser como antes de 2020. Temen por su inevitabilidad y quieren preservar sus puestos de trabajo del pasado: no sólo se trata de un enfoque reaccionario (por opuesto a la innovación, que debiera ser bienvenida), sino que sus efectos sólo pueden provocar deslegitimación hacia lo público.

La Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, pretendía regular los contactos ciudadanos con la Administración Pública. Pero hasta que no se adecúen convenientemente a los contenidos de una ley voluntarista los efectos quedan "en suspenso" temporal.

Son, por ejemplo, impresentables las carencias de gestión en la implementación de políticas públicas, como es el caso del Ingreso Mínimo Vital. Los retrasos y las confusiones administrativas lastran un programa necesario para la supervivencia material de las familias más precarias que lo han solicitado. La iniciativa política es agua de borrajas si no se garantiza su aplicación como política pública aplicable y aplicada.



Está siendo demasiado habitual el silencio telemático y presencial de la Administración en la tramitación de cualquier prestación pública del INSS o del SEPE: tras varios y frustrantes intentos de contactar y acceder telemáticamente –o personalmente– a los servicios ciudadanos, resulta a menudo que el peticionario haya debido de utilizar los *tradicionales* servicios postales (aunque eficaces, al haber obtenido una respuesta) para reclamar por correo certificado la aplicación de sus derechos.

La implantación de una ágil y comprensiva digitalización de la Administración Pública choca con la decepcionante frustración de su confusa puesta en vigor. En 2006, se introdujo el DNI electrónico, con un coste cercano a los 350 millones de euros. ¿Qué porcentaje de los lectores de estas líneas lo ha utilizado? Apenas el 0,2% de los trámites con la Administración se realizan hoy utilizando el DNI-e.

El certificado digital se promovió como fichero electrónico que vincula unos datos de verificación de firma a un ciudadano, de forma que únicamente puede firmar éste y confirmar, así, su identidad. Resulta que para su correcta utilización se debe hacer desde el mismo punto terminal del ordenador del solicitante. Alternativamente se debe adquirir un portátil. El ultimísimo medio habilitado para identificarse electrónicamente en las relaciones es cl@ve, pero paradójicamente, para hacerlo operativo hay que solicitar un PIN que se recibe postalmente.

¿Cómo es posible que se puedan realizar todo tipo de operaciones bancarias (incluyendo inversiones en fondos o en bolsas europeas o españolas) con una clave auto-generada y el sistema electrónico de la Administración Pública permanezca en el *pleistoceno* de la comunicación telemática?

Tráigase a colación la declaración de la presidenta de la Comisión Europea, Ursula von der Leyen, en su último discurso sobre el estado de la Unión, donde estableció un cambio de ciclo al que denominó la «Década Digital». Apuntó que, de los 750.000 millones de euros del plan de recuperación, un 20% irán dirigidos a

acciones en el ámbito digital entre las que cabe resaltar la conectividad 5G. La Comisión anima a eliminar los obstáculos administrativos innecesarios y a aumentar la velocidad de despliegue de las redes de muy alta capacidad. La oportunidad histórica que representa el fondo europeo de recuperación confronta con el hecho de que España no tenga la capacidad para tramitar a tiempo la cantidad de dinero que se ha puesto a su disposición.

Como acertadamente exponía Víctor Lapuente en su artículo '**Esclavos de la Ley**', el interés primordial del empleado público no es hacer algo bueno, sino evitar hacer algo malo. Su insistencia en que se cumplan las siempre crecientes normas procedimentales esconde, además, una mentalidad no sólo de manguito para evitarse problemas con sus superiores funcionariales. Según comentaba Lapuente, si un funcionario inventara un algoritmo para tramitar en tiempo récord el Ingreso Mínimo Vital, podría tener problemas por saltarse los procedimientos establecidos y no se le premiaría por su creatividad y eficiencia. Los cientos de miles de personas trabajando con estos procedimientos en nuestras administraciones puede que sean tan o más innovadores que sus colegas holandeses, pero tienen miedo.

En España el colapso del SEPE ha destapado las vergüenzas digitales de una administración "prehistórica". Más allá de la falta de plantilla el principal problema reside en la escasa digitalización de la Administración pública, se está manejando arqueología informática. Por ejemplo, en el SEPE, para conceder una prestación de desempleo, se tiene que acceder a información de la Agencia Tributaria, la Seguridad Social y el Registro Civil, lo cual se convierte en un laberinto debido a la insuficiente conectividad entre los servicios de los diferentes departamentos de la Administración pública.

Estamos en una época prehistórica y en las más de 700 oficinas de empleo que hay en España, la red más amplia que tiene la Administración General del Estado, la digitalización brilla por su ausencia. Los problemas de digitalización residen en que los programas y los servidores no pueden soportar la carga de trabajo que ahora mismo deben absorber. Además, la media de edad de los trabajadores está por encima de los 50 años, lo que dificulta la transición hacia las nuevas tecnologías si no se ofrece una formación adecuada.

Las "webs de la Administración están muy desfasadas, son poco intuitivas y confusas, por lo que algunos trámites habituales son difíciles de entender. La ausencia de un criterio unificado de redacción entre los creadores de contenido y una falta de homogeneidad entre las páginas webs de los diferentes departamentos públicos, criterios que si se miman en otros países. La comunicación no está orientada como servicio a las personas. De momento, salvo en Hacienda y la Dirección General de Tráfico (DGT) la digitalización no ha llegado a la Administración.

A veces, las comparaciones son odiosas; y, en otros casos, pueden ser iluminadoras. En Estonia el 99% de los servicios gubernamentales se puede ejecutar digitalmente por internet. Los funcionarios de carne y hueso han sido reemplazados por un *bot* conversacional (*chatbot*) que interactúa con la persona para resolver sus dudas. En Estonia se puede votar por internet, se puede renovar el pasaporte y hasta se puede inscribir telemáticamente un nacimiento en el Registro Civil y dichas gestiones cabe realizarlas desde las *apps* en los teléfonos móviles.

Los estonios no han tenido que acudir presencialmente a ninguna oficina física de la Administración Pública en los últimos 20 años. De hecho, en este país está prohibido por ley solicitar un dato más de una vez. Es decir, si se introdujo alguna vez, ya está en la cadena de bloques (*blockchain*) y, por lo tanto, el programa de inteligencia artificial ya lo encontrará si hace falta para otra gestión, aunque sea 100 años más tarde.

El Gobierno usa *blockchain* para preservar la privacidad del ciudadano (mediante la tecnología KSI, desarrollada por los propios estonios). Todos los sistemas de gobierno están conectados digitalmente y las bases de datos, entrelazadas. Los servicios educativos y sanitarios están altamente digitalizados y se encuentran disponibles las 24 horas del día, sin ventanillas ni filas de espera. Todo se puede hacer desde el teléfono móvil.

¿Queremos en España seguir aumentando la oferta de empleo público para funcionarios sin la instrucción básica para hacer operativa la progresiva digitalización de nuestra Administración Pública? La digitalización implicará la desaparición de viejos puestos de trabajo inútiles y que son dañinos para preservar el bienestar y el bien común de nuestras sociedades.

Fuente: El País

<http://agendapublica.elpais.com/funcionarios-con-manguito-o-digitales/>