

# La Administración electrónica, ¿buena para todas las personas?

*Transformación digital de la administración, brecha digital, administración electrónica... ¿Todos estos conceptos significan lo mismo? Pongamos un poco de orden, ¡por favor!*

*María Segurado, Equipo de Incidencia Política de Cáritas Española.*

En este artículo pretendemos explicar la diferencia entre transformación digital de la administración, brecha digital del ciudadano y administración electrónica, e ir desgranando juntos este camino para llegar a donde, en Cáritas, nos gustaría llegar: al derecho a la buena administración.

Por si alguien lo dudaba, ¡por supuesto! estamos muy de acuerdo con que la Administración incorpore las nuevas tecnologías, sobre todo si con ello es mejor el servicio que ofrece a todos los ciudadanos. El reto de la transformación digital es un reto social, en el que estamos implicados todos: administraciones, organizaciones sociales, etc. Pero hoy no estamos hablando de esto.

## ¡Fuera papel!

Cuando hablamos de la transformación digital de la Administración nos referimos a que sería deseable que la Administración, en cualquiera de sus niveles (local, autonómico o estatal), dejara de utilizar papel, y pasara todo lo que se encuentra todavía en ese soporte, a imágenes, archivos electrónicos, etc. ¿Ventajas? Ahorrar papel y gastos de gestión, facilitar el intercambio de archivos entre administraciones públicas, ahorrar tiempos en la tramitación...

La “transformación digital” supone una inversión que facilite el trabajo de las administraciones y que debiera hacer, también, más fácil la vida a los ciudadanos.

Hasta aquí todo es positivo. La dificultad surge cuando las administraciones empiezan a exigir a los ciudadanos que también ellos se “digitalicen”, y que

accedan y mantengan relación con ella por medios electrónicos. Aquí entran en juego los otros dos conceptos que queremos aclarar.

## Brecha digital

Cuando hablamos de brecha digital nos estamos refiriendo, fundamentalmente, a las dificultades de los ciudadanos para manejarse en estos entornos digitales/electrónicos. Estas trabas pueden producirse por varios motivos:

- No hay infraestructuras en el lugar de residencia: pensemos en zonas rurales, asentamientos, etc.
- No disponen de conexión a internet.
- No disponen de teléfono inteligente (smartphone), ni tableta, ni ordenador.
- Disponen de conexión a internet y, además, de teléfono, tableta u ordenador, pero no saben utilizarlos.

Aparentemente, los datos de España no son malos en ninguno de estos apartados. El Instituto Nacional de Estadística, en su “Encuesta sobre equipamiento y uso de tecnologías de la información y la comunicación en los hogares”, señala que, en 2023, el 95,3% de la población de 16 a 74 años ha utilizado Internet en los últimos tres meses; 0,9 puntos más que en 2022.

El “truco” está en la pregunta ¿para qué se utiliza internet?. Los porcentajes más altos los tienen respuestas como: para ver noticias, participar en redes sociales; disminuyendo ostensiblemente para actividades tales como la formación/educación o la búsqueda de empleo. Además, esta encuesta no pregunta si se utiliza internet para realizar algún trámite administrativo, que es el tema que nos ocupa.

Esto tiene como consecuencia, por un lado, que un número importante de personas estén perdiendo oportunidades de formarse y conseguir un mejor empleo, pero también de solicitar ayudas que necesitan y a las que tienen derecho.



## **La administración electrónica**

La administración electrónica supone ofrecer a los ciudadanos la posibilidad de relacionarse con las administraciones públicas por medios electrónicos.

Utilizamos el término “ofrecer la posibilidad” porque, efectivamente, esa opción corresponde al ciudadano. Así lo refleja la Ley del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas: “Las personas físicas podrán elegir en todo momento si se comunican con las Administraciones Públicas para el ejercicio de sus derechos y obligaciones a través de medios electrónicos o no, salvo que estén obligadas”.

Sin embargo, y de manera acentuada tras la pandemia, vemos con preocupación cómo determinados procedimientos se articulan únicamente de forma electrónica, excluyendo a colectivos, especialmente vulnerables, afectados por la brecha digital. Y esto sin ofrecer la correspondiente asistencia al ciudadano en el uso de dichos medios, derecho que recoge la norma antes citada, y que es muy importante a la hora de garantizar que las personas tengan las mismas oportunidades, aun estando en situación de desventaja.

## **Administración ausente**

La pandemia también nos dejó una administración ausente, a la que solo se puede acceder mediante cita previa o hablando con un “bot” (programa que imita el comportamiento humano), con una “cara” muy simpática, que pregunta educadamente en qué puede ayudar.

Y el problema es que la “cita previa” es, en muchos casos, electrónica e inaccesible, lo que impone una barrera invisible a personas que necesitan, y no disponen, de una atención presencial, a la que como veíamos antes, tienen derecho.

## **Nuestra propuesta**

Desde Cáritas, y con motivo de las elecciones generales de 2023, planteamos a



todos los partidos políticos una propuesta ligada al derecho a la buena administración. Un derecho recogido en la Constitución Española y en la Carta Europea de Derechos Fundamentales, que implica que las administraciones (local, autonómica y estatal) tienen el deber de garantizar el derecho de todas las personas a elegir si se comunican con ellas a través de medios electrónicos o no. También contempla la creación de puntos de acceso públicos dotados de personal de apoyo en todo el territorio nacional, para garantizar que las personas puedan realizar, de forma presencial, los trámites que les competan.

Además, pedimos que se considere exenta de la administración electrónica a la población vulnerable, por razón de su capacidad económica, técnica u otros motivos, que acrediten que no tienen acceso a los medios electrónicos necesarios.

Terminamos este artículo con la esperanza de haber aclarado un poco todos estos conceptos interrelacionados, pero si no lo hemos conseguido, ¡no se apure!; siempre puede acudir a las aplicaciones de inteligencia artificial o a uno de los múltiples “bots” de ayuda de las sedes electrónicas de la Administración. Recuerde, ¡son muy educados!