

**Desde el estallido de la pandemia COVID-19 y el confinamiento, la tecnología ha sido fundamental para poder continuar en buena medida con la actividad económica. En este artículo se analiza cómo ha sido en las Administraciones y el futuro que depara.**

[ ILUSTRACIÓN: [DANIEL TORNERO](#) ]

El inicio de la Administración electrónica en España arrancó en el año 2007 con la aprobación del primer marco legal<sup>1</sup>. Fueron los cimientos por la apuesta por la digitalización de la Administración Pública. Si bien, la Administración había dado los primeros pasos mediante la implantación de sistemas de información, principalmente para la gestión tributaria, los registros o los expedientes, mediante esta ley se impulsaron las relaciones electrónicas con los administrados y las webs institucionales. No obstante, el principal problema de la legislación era que, al no haber una obligación ni plazos para la implantación de los procesos electrónicos, ni tampoco un proyecto que homogeneizara un modelo de Administración digital extrapolable de una forma rápida, no se obtuvieron los avances esperados.

En cambio, con la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, que unificó tanto la legislación de ámbito administrativo (Ley 30/1992) como la de administración electrónica (Ley 11/2007)<sup>2</sup>, se regularon las nuevas relaciones Administración-ciudadanía. Esta legislación ya introducía por primera vez la obligación de disponer de procesos electrónicos dentro de la Administración y una fecha límite para la implantación de estos sistemas.

## Las habilidades digitales de los empleados públicos no son suficientes para el proceso de transformación digital en el que la sociedad está inmersa

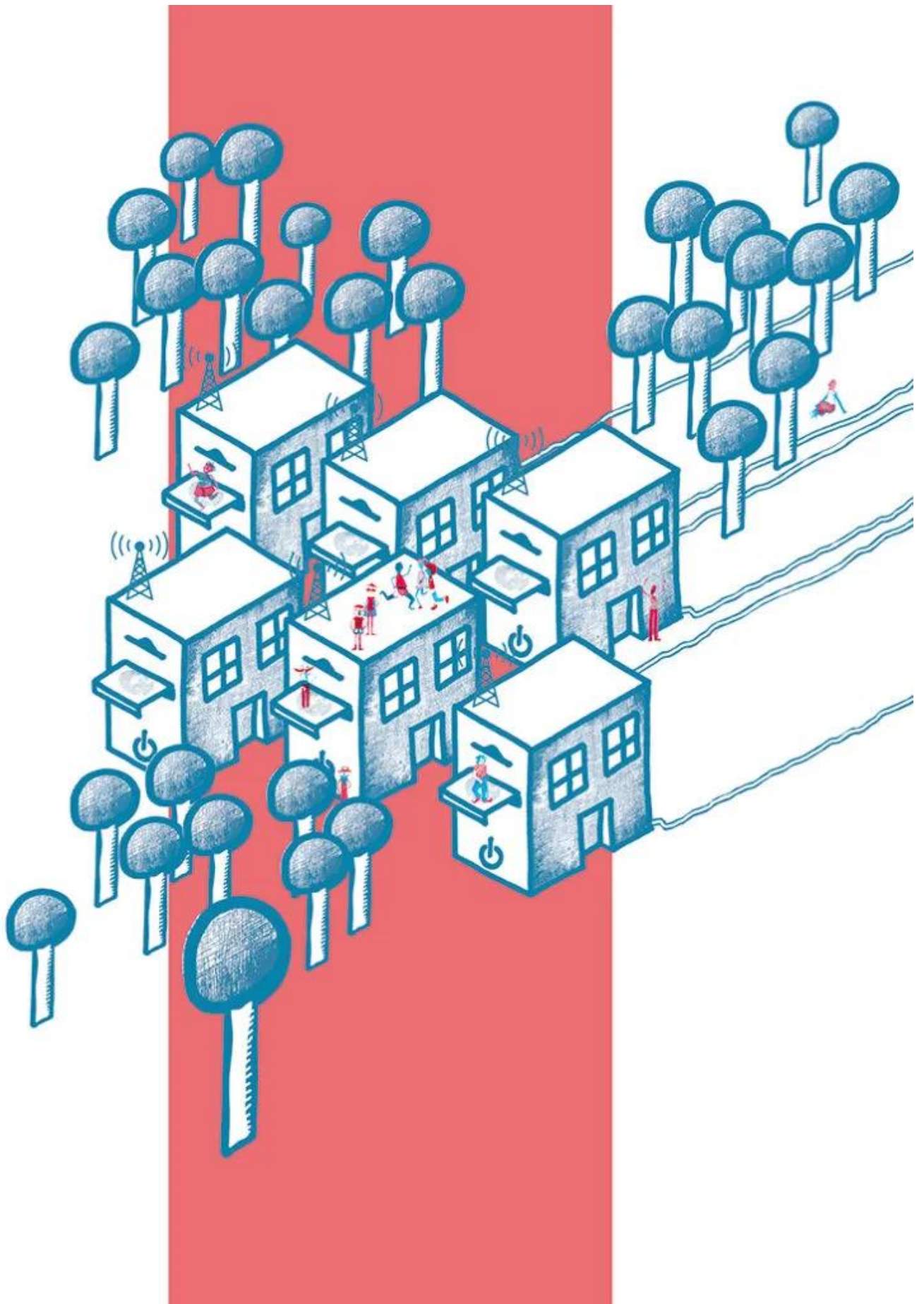
Estableció novedades importantes, que posteriormente han ayudado a la gestión de la crisis de COVID-19, como la obligatoriedad de relacionarse electrónicamente con la Administración en el caso de personas jurídicas. Por ello, la Administración Pública española, ya tiene los sistemas de información de gestión interna o *backoffice*, que permiten el trabajo en remoto de un empleado público con su puesto de trabajo, aprovechando la conectividad mediante redes seguras. Por lo que, ante un confinamiento, o un estado de alarma, la Administración Pública puede continuar trabajando para prestar un servicio público.

### Retos pendientes

Está claro que los avances en digitalización ayudan a la gestión en una pandemia, pero ¿estos avances son suficientes? La respuesta es claramente negativa. Durante esta crisis se han aprendido algunas lecciones.

En primer lugar, las habilidades digitales de la sociedad, así como de los empleados públicos en general, no son las suficientes para el proceso de transformación digital en el que la sociedad está inmersa<sup>3</sup>. Por lo que el manejo de tanto las sedes electrónicas para la ciudadanía que desea tramitar, como el funcionamiento de los sistemas internos que utilizan los empleados públicos, no es el idóneo para tener un resultado satisfactorio.

En segundo lugar, la Administración Pública debe comprometerse en la formación de los empleados públicos en competencias digitales, además de tener equipos y herramientas que permitan el trabajo deslocalizado.



En tercer lugar, la atención ciudadana es un elemento nuclear y un derecho que tienen las personas. Por lo que, para las personas que no tengan un conocimiento suficiente o el equipamiento tecnológico necesario, la Administración debe tener canales que permitan la atención ciudadana de una forma eficiente. Se ha visto cómo los problemas con la identificación electrónica también han sido una barrera añadida a la brecha digital. Por lo tanto, se debe tener canales que permitan un acceso a la tramitación administrativa, aún en periodos de confinamiento.

En cuarto lugar, la interoperabilidad, que obliga a la Administración a compartir la información que tienen sobre un ciudadano y que permita no pedir documentación que ya obra en poder de la Administración.

Tampoco se deben abandonar otros canales de comunicación, como la atención telefónica, que es efectiva y tiene un alto uso social. Por ende, otros sistemas habituales para la ciudadanía, como algunos canales sociales o sistemas de mensajería. Si previamente un ciudadano ha registrado esos canales con la Administración, se podría validar su uso para la tramitación mediante una API<sup>4</sup>.

Con todo, el mayor de los retos será la atención ciudadana mediante teléfonos inteligentes (*smartphones*). En el año 2019, el 86 por ciento de la población española<sup>5</sup> había utilizado Internet en los últimos tres meses y el 90 por ciento acceden mediante *smartphone*, por lo que las soluciones para conectar la Administración con la ciudadanía pasan indiscutiblemente por las aplicaciones en estos dispositivos. Estamos ante un nuevo paradigma de una sociedad red con cambios en la forma de relacionarse (Castells, 2013, p. 11).

## **En streaming**

Los gobiernos ahora relatan su actividad en *streaming*<sup>6</sup>. Gracias a los cambios legales introducidos durante la pandemia, el régimen de funcionamiento de los órganos colegiados ha cambiado. Ya se permite la celebración telemática, lo que ha supuesto un revulsivo de transparencia y buena gobernanza. Lo utilizan las grandes instituciones como las Cortes Generales en España, en las ruedas de prensa tras los consejos de ministros y los gobiernos de las comunidades autónomas, así como los ayuntamientos. Presidentes y alcaldes cuentan en directo a través de las redes sociales las decisiones que van a llevar a cabo, con un impacto directo de conocimiento en la ciudadanía. Los gobiernos ahora también comunican en *streaming*, dentro de una nueva forma de comunicación donde la inmediatez es protagonista.

# Estamos ante un nuevo paradigma para una sociedad en red que implica cambios en la forma de relacionarse

En los últimos años las Administraciones Públicas han adaptado sus políticas de comunicación aprovechando el crecimiento y aparición de nuevos canales de comunicación. En concreto, mediante las redes sociales como Facebook, Twitter o Instagram se ha permitido informar a la población en tiempo real de acontecimientos importantes. Otros canales de mensajería como What's App o Telegram también han permitido una comunicación de masas sobre las diferentes medidas que se han ido adoptando por parte de los gobiernos. Se ha pasado de los tradicionales bandos municipales o del reparto de revistas municipales a la difusión de la

información a través del *website* institucional y las diferentes redes sociales.

Ante esta nueva realidad digital, las Administraciones necesitan nuevos perfiles profesionales que complementen los perfiles tradicionales; personas que tengan habilidades digitales, conozcan la tecnología, cómo hacer uso de ella, adaptar cada mensaje dependiendo de los públicos a los que se dirige cada red social y haciendo una traducción del lenguaje jurídico a un lenguaje inteligible por la mayoría (Ballester-Espinosa, 2020, p. 368).

## Disruptivas

Inteligencia artificial, aprendizaje automático (*machine learning*, *blockchain*,... son algunos términos que cada vez suenan más en la sociedad y que cada vez van a tener más impacto en las Administraciones. A las tecnologías más vanguardistas se les conoce como tecnologías disruptivas puesto que se aplican los conocimientos más avanzados en una organización y cambia el modo en el que previamente se trabajaba (Yu Dan y Hang Chang Chieh, 2008, p. 412). La inteligencia artificial va a poder sustituir y automatizar muchos de los procesos que se realizan en la actualidad. En un futuro, la inteligencia artificial en las Administraciones predecirá, por ejemplo, qué trámite va a necesitar una persona en función de la información que disponga de ella en tiempo real. Pero un uso real ya es, por ejemplo, la implantación de los *chatbots* o asistentes virtuales que sustituyen a la atención tradicional. Mediante *machine learning* se tiene la capacidad de aprender del comportamiento de la relación humana con una máquina, y mediante el procesamiento natural del lenguaje, aprender para poder dar respuesta a las necesidades de la ciudadanía.

# La nueva normalidad ha obligado a acelerar los procesos de digitalización en la sociedad en general, y en la Administración en particular

Son algunos ejemplos, como también el *blockchain*, que garantizará la seguridad de cualquier transacción que hagamos en la red y la validez legal de esta.

La pandemia COVID-19 ha supuesto una transformación digital forzosa en las Administraciones para poder reinventarse y seguir prestando un servicio público fundamental. Si bien, ya durante los últimos años, se había avanzado en la mejora de las relaciones electrónicas usando la tecnología existente, la nueva normalidad ha obligado a acelerar los procesos de digitalización en la sociedad en general, y en la Administración en particular.