



Comunicación

078

'MOBILE GOVERNMENT'. APROXIMACIÓN JURÍDICO-ADMINISTRATIVA BENEFICIOS Y OPORTUNIDADES

Rafael Beitia Alcalde

Manager
LaneFour Strategy & Management

Miguel Tsuchiya

Manager
LaneFour Strategy & Management

Palabras clave

*Mobile Government.
Administración móvil.
Servicios móviles.
Procedimientos administrativos.*

Resumen de su Comunicación

El 'MobileGovernment' o la Administración Móvil constituye un nuevo cauce de comunicación del ciudadano con la Administración. Abordar la movilidad desde el punto de vista de los procedimientos administrativos ayuda a delimitar mejor nuevos servicios públicos y su forma de prestación. El análisis efectuado en este trabajo parte de una visión jurídico-administrativa y se interna en la exposición de una metodología práctica y de algunos de sus requisitos legales, técnicos y procedimentales con el objetivo de preparar a la Administración Pública en su proceso de adopción de este nuevo canal. La Administración Móvil ofrece una serie de oportunidades para la Administración y de beneficios tanto para los ciudadanos como para las organizaciones públicas y sus empleados.

MOBILE GOVERNMENT. APROXIMACIÓN JURÍDICO-ADMINISTRATIVA. BENEFICIOS Y OPORTUNIDADES

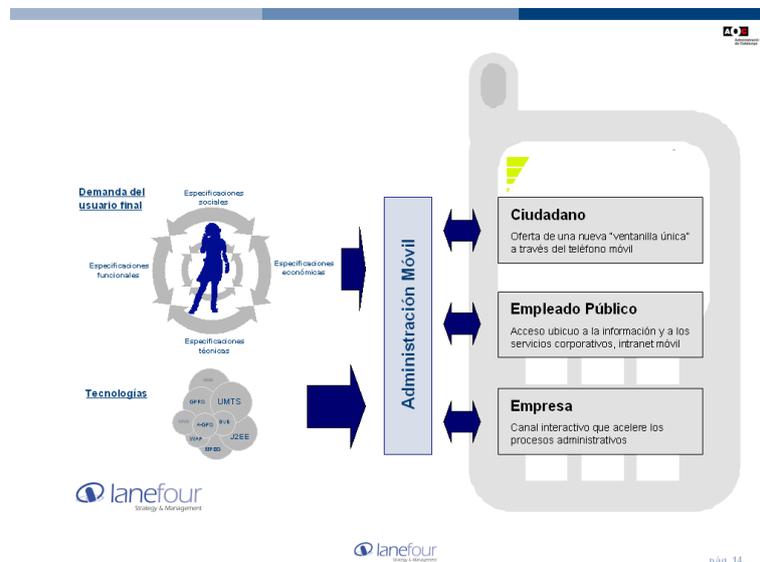
1. Introducción

La Administración Móvil (Mobile Government) podría ser entendida simplemente, en una aproximación superficial, como una mera evolución de la Administración Electrónica.

Sin embargo, desde una perspectiva más profunda e innovadora, la Administración Móvil constituye un nuevo escenario de trabajo en el que la Administración y el ciudadano cuentan con la oportunidad de aprovechar una forma novedosa de relación, consecuencia de la asunción de un proceso de gestión del cambio en la Administración Pública y de la adaptación de ésta a unos nuevos modos de operación.

Es desde esta segunda perspectiva desde la que se desarrolla el presente trabajo.

Al contrario que con Internet y la Administración Electrónica, la Administración Móvil utiliza un canal que ha sido adoptado de forma natural por la sociedad con una penetración de más de un 90% y que incorpora a segmentos de la población menos permeables o con menos acceso a las nuevas tecnologías (inmigrantes, mayores, mujeres, etc.).



1.1. Mucho más que voz y SMS

El uso del teléfono móvil ha comenzado a aparecer entre las organizaciones públicas españolas en las relaciones del ciudadano con la Administración, en la prestación de servicios públicos y en la tramitación o realización de gestiones administrativas, sin contar con un expreso reconocimiento o regulación legal.

Con carácter general, se entiende que la regulación de la Administración Electrónica resulta perfectamente aplicable a este nuevo fenómeno, al constituir el teléfono móvil un concreto canal de relación, mientras que la citada normativa se ocupa, dicho a grandes rasgos, de las garantías jurídicas y consecuencias de la transmisión electrónica y no tanto de los elementos materiales que en ella intervengan.

Este documento formula una propuesta de intervención del teléfono móvil en las relaciones habituales de ciudadanos y Administración Pública, así como de los empleados públicos entre sí, mucho más allá del habitual uso de este instrumento para hablar o para enviar mensajes.

Partiendo del concepto de procedimiento administrativo, como cauce formal que regula los procesos de trabajo de las Administraciones, y que se encuentra en la base de la prestación de servicios públicos, se formula en estas páginas una propuesta innovadora de estrategia para la comunicación con la Administración y, por ende, para la mejora de la satisfacción de los ciudadanos con los servicios públicos.

2. Una propuesta de movilidad en los servicios públicos

2.1. Los servicios móviles desde la perspectiva del procedimiento administrativo

La gestión diaria en una Administración Pública se plasma a través de procedimientos administrativos, ya que éstos constituyen su modus operandi habitual.

Tomando como punto de partida la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, se puede observar un primer esquema de procedimiento administrativo, concretado en sus fases básicas de Iniciación, Tramitación y Terminación.

En el marco de este esquema básico, válido para todos los niveles administrativos -AGE, CCAA, EELL-, se producen los principales trámites y actos administrativos: acuerdo de iniciación del procedimiento, petición y emisión de informe, audiencia al interesado, resolución...

El propósito de esta perspectiva administrativista es plasmar la visión de la transición desde una gestión de procedimientos tradicional a una nueva cultura de la movilidad aplicada a la actividad administrativa. En otras palabras, a un nuevo modelo de prestación de servicios desde la Administración que favorezca el pleno desarrollo personal, económico y social de las personas, colectivos y empresas, reduciendo e incluso eliminando barreras, distancias y dilaciones en el ejercicio de los derechos de los ciudadanos y en el acceso a las prestaciones y servicios públicos.

2.2. Ejemplo de aplicación de esta perspectiva a un procedimiento administrativo concreto

Para abarcar la ingente cantidad de distintos procedimientos administrativos existentes en una organización pública, es recomendable su clasificación en grandes grupos -procedimientos de otorgamiento de licencias, autorizaciones, concesiones, sancionador, subvenciones, incentivos, becas, recursos administrativos, selección y gestión de personal, contratación administrativa, gestión presupuestaria, etc.-. Sobre todos ellos se podría formular una propuesta de integración del canal móvil.

A modo de ejemplo se analiza a continuación un único tipo de procedimiento administrativo: el conducente al otorgamiento o denegación de una subvención pública.

La relevancia de la elección de este procedimiento estriba en que una parte importante de la actividad administrativa de fomento de la actividad económica se canaliza a través de subvenciones. El objetivo de la actividad subvencionadora pública suele ser dar respuesta, con medidas de apoyo financiero, a demandas sociales y económicas de personas y entidades privadas o públicas, lo que normalmente sirve para dinamizar sectores económicos y crear empleo.

La norma jurídica que regula la concesión de subvenciones es la Ley 38/2003, de 17 noviembre, General de Subvenciones.

Esta Ley establece, como régimen general de concesión de subvenciones, el de concurrencia competitiva. En ella se dota al procedimiento de una gran flexibilidad y se configura un procedimiento de mínimos, con las actuaciones y trámites imprescindibles, dejando abierta la puerta a que las bases reguladoras de cada subvención establezcan las particularidades que se estimen convenientes.

Desde el referente de este entorno legal, se puede avanzar que la utilización del canal móvil en el procedimiento administrativo de concesión de subvenciones:

- Podría ser útil, con carácter general, para comenzar la tramitación y aportar datos en determinadas convocatorias.
- Resultaría apropiado en convocatorias que no requieran aportación de documentación o en las que exista un conocimiento previo del interesado por parte de la Administración, por ejemplo, cuando obren antecedentes del solicitante en su poder.
- Asimismo, cuando la convocatoria sea de tramitación sencilla, de corta duración o sea necesaria una escasa aportación de datos o documentos por parte del solicitante.
- En esta misma línea, sería un canal apropiado en aquellas convocatorias en las que se espere un volumen importante de potenciales solicitantes.
- Finalmente, la notificación al móvil de resoluciones, su sentido y motivación, podría resultar adecuada y técnicamente posible, únicamente debería garantizarse su efectividad jurídica.

2.3. Metodología de movilización de procedimientos administrativos

Llegados a este punto, se expone, de manera sucinta, la metodología propuesta para la prestación de servicios públicos mediante Administración Móvil a través del trabajo previo con los procedimientos administrativos que los sustentan.

Esta metodología parte de la identificación de servicios susceptibles de movilización, el análisis de los procedimientos relacionados, la identificación de las fases o trámites en los que puede intervenir el canal móvil y los requisitos de distinto orden necesarios para la prestación de cada servicio móvil.

En la imagen siguiente se muestra un ejemplo de la posible movilización de la fase de iniciación de un procedimiento de solicitud de subvenciones.

02. Integración del canal móvil en los procedimientos administrativos



2.4 Procedimiento de Subvenciones

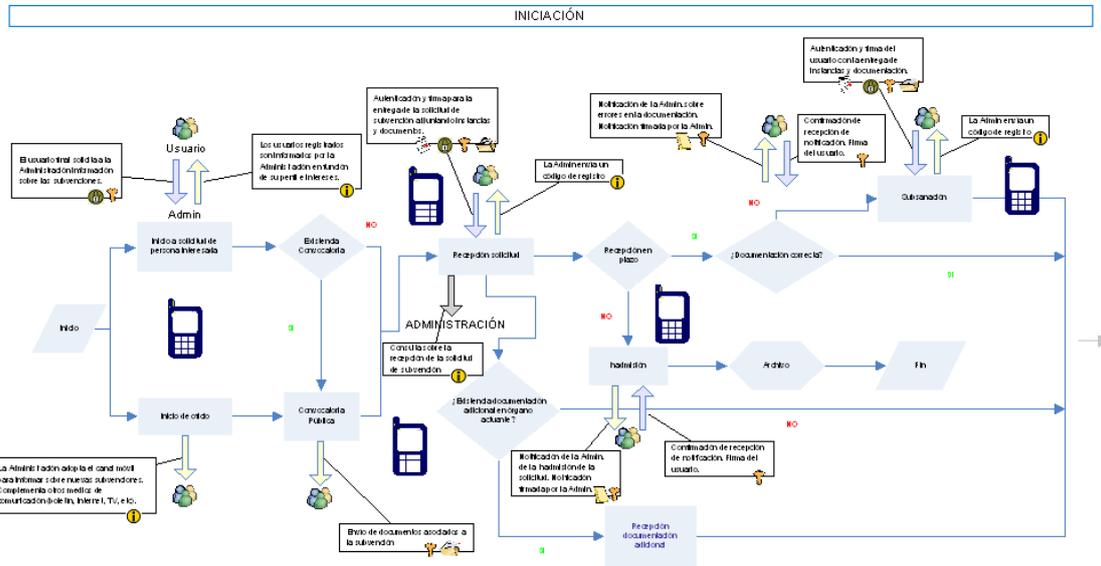


Figura 1. Estudio de movilidad de la fase de iniciación del procedimiento administrativo de subvenciones. Elaboración LaneFour S&M.

En este ejemplo se han identificado los trámites que podrían realizarse en Administración Móvil, identificando el sentido de la comunicación y los requisitos necesarios para ello, de acuerdo con la siguiente leyenda:

- Información
- Notificación
- Instancia
- Comunicación hacia la Administración
- Firma
- Autenticación
- Documentación
- Comunicación hacia el ciudadano

ADMINISTRACIÓN

ADMINISTRACIÓN

USUARIO FINAL

USUARIO FINAL

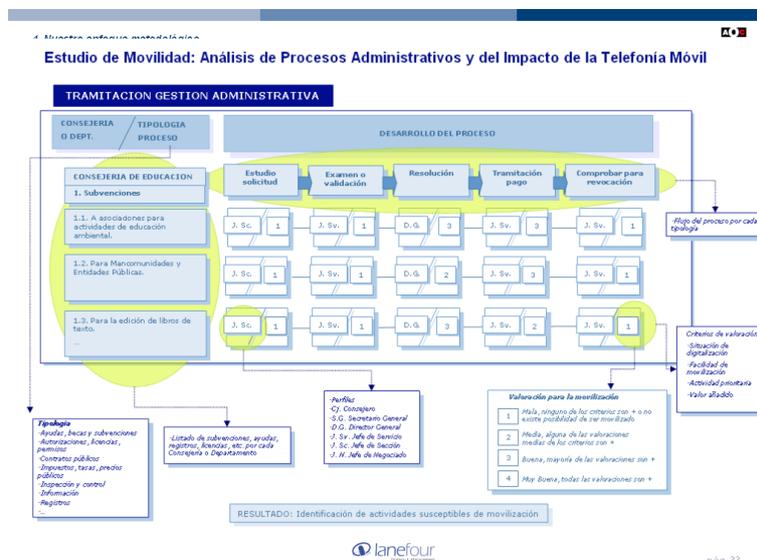
3. Requisitos clave para la prestación de servicios de Administración Móvil

Junto a los naturales requisitos de carácter tecnológico -tales como contar con las adecuadas plataformas de entrega de servicios móviles (mobile service delivery platform), herramientas de gestión de expedientes o de gestión documental, depósitos de originales electrónicos o bases de datos de información administrativa- la implantación de la Administración Móvil en una Administración Pública depende de la adecuada gestión de una serie de factores, tanto de carácter legal como procedimental.

Entre los requisitos de naturaleza legal se encontraría la creación y regulación de un sistema de registro telemático de comunicaciones electrónicas, con funciones de registro de entrada y salida de documentos, la definición de un sistema de firma electrónica u otros medios de autenticación o la articulación de un sistema de notificaciones telemáticas seguras.

En cuanto a los requisitos de orden procedimental, se puede considerar necesaria una adecuada gestión de los procedimientos administrativos, a través de su identificación, catalogación, recopilación de datos relevantes, homogeneización de formularios, simplificación y definición de los trámites o datos clave para el acceso a la información y para la tramitación por parte del ciudadano.

Con el objetivo de cumplir con este último requisito la elaboración de un “Estudio de Movilidad” será clave para la prestación de servicios públicos a través del canal móvil.



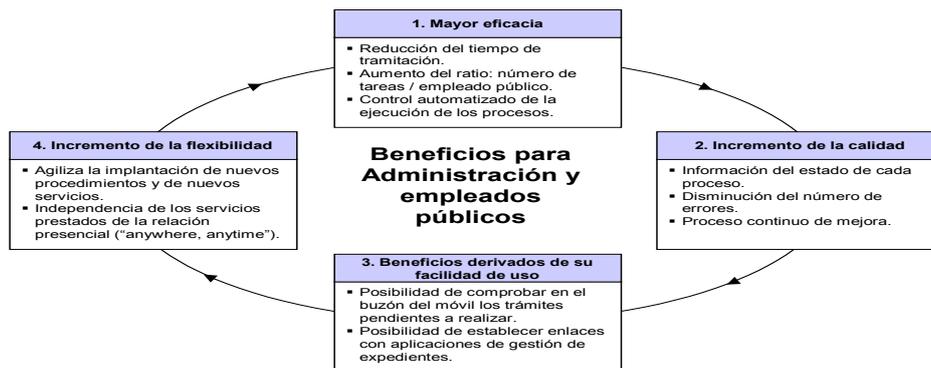
4. Conclusiones: Beneficios y oportunidades del Mobile Government

El momento actual presenta una serie de oportunidades para la implantación de servicios de Administración Móvil en una organización pública. De ello se derivarán beneficios tanto para la propia Administración – incluyendo a los propios empleados públicos que la integran y a los altos responsables de la gestión pública- como para los ciudadanos y empresas.

4.1. Beneficios para la Administración, los empleados públicos y los responsables políticos

Algunos de los efectos beneficiosos que podríamos citar para la organización pública y para las personas que la integran serían:

- Mayor eficiencia, por la reducción del tiempo de prestación de servicios.
- Mejora de la Calidad gracias a la obtención de información automatizada del estado del servicio movilizado o a la disminución del número de fallos en la prestación del servicio móvil.
- Facilidad de uso, por la posibilidad de establecer enlaces con aplicaciones de gestión de expedientes.
- Flexibilidad, al favorecer la independencia de los servicios prestados respecto de su prestación presencial ("anywhere, anytime").



4.2. Beneficios para los ciudadanos

Entre los beneficios que la Administración Móvil puede generar a los ciudadanos se encontrarían:

- Acercamiento del ciudadano a la Administración.
- Mayor conocimiento de los servicios y prestaciones públicas.
- Inmediatez en la obtención de información administrativa.
- Facilidad de realización de trámites y gestiones ante la Administración.
- Ahorro de costes.
- Ahorro de tiempo y de desplazamientos innecesarios a las dependencias administrativas.

4.3. Oportunidades para la implantación de la Administración Móvil

Finalmente, entre las oportunidades actuales de la adopción de la Administración Móvil desde la perspectiva de los servicios público se encontrarían:

- Elevada penetración del móvil en la sociedad.
- Facilidad de uso por el elevado grado de familiarización con los dispositivos móviles.
- Cambio de la percepción tradicional de la Administración a una nueva imagen moderna y de servicio.
- Efecto expansivo a medida que se utilice por parte del ciudadano, ya que requerirá nuevos servicios.
- Facilidad de manejo por los ciudadanos. Menor coste de los dispositivos móviles frente a los equipos informáticos.

5. Anexos

5.1. Marco normativo general

- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común
- Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica.
- Real Decreto 263/1996, de 16 de febrero, por el que se regula la utilización de técnicas electrónicas, informáticas y telemáticas en la Administración General del Estado.
- Real Decreto 209/2003, de 21 de febrero, por el que se regulan los registros y las notificaciones telemáticas, así como la utilización de medios telemáticos para la sustitución de la aportación de certificados por los ciudadanos.
- Orden PRE/1551/2003, de 10 de junio, por la que se desarrolla la Disposición Final Primera del Real Decreto 209/2003, de 21 de febrero, por el que se regulan los registros y las notificaciones telemáticas, así como la utilización de medios telemáticos para la sustitución de la aportación de certificados por los ciudadanos.

5.2. Bibliografía recomendada

AA.VV., Administración electrónica y procedimiento administrativo. Edit. Ministerio de Economía. Madrid, 2004.

BEATO ESPEJO, Manuel, "Cauces de Comunicación de las Administraciones Públicas con los ciudadanos". Tecnos. Madrid, 2002.

GAMERO CASADO, Eduardo, "Notificaciones telemáticas y otros medios de notificación administrativa en el procedimiento común". Bosch. Barcelona, 2005.

RUBIO VELÁZQUEZ, R., "RODRIGUEZ SAU, C. y MUÑOZ MUÑOZ, R., "La Firma Electrónica: Aspectos Legales y Técnicos". Ediciones Experiencia. Madrid, 2004.

VALERO TORRIJOS, J., "El Régimen Jurídico de la e-Administración. El uso de medios informáticos y telemáticos en el procedimiento administrativo". Comares. Granada, 2004.