

Acabar con el papeleo

Gracias a Internet, podemos hacer muchos trámites con la Administración sin necesidad de movernos de casa

Desde que en 2001 lanzó el plan Info XXI, el Gobierno central ha realizado ciertos esfuerzos en el desarrollo de los servicios públicos en Internet. Y ese empeño ha tenido su premio: España es el sexto país europeo que mejores servicios públicos ofrece a ciudadanos y empresas a través de la Red, según un reciente estudio de la consultora Cap Gemini Ernst & Young.

Con una puntuación global del 64%, nuestro país se sitúa por encima de la media europea (60%) y supera a países como Francia, Reino Unido o Alemania. Sólo un pequeño pero: los servicios a empresas están bastante más desarrollados que los dirigidos a los ciudadanos.

España destaca en la funcionalidad y la accesibilidad de servicios como el pago de impuestos, denuncias policiales, acceso a catálogos de bibliotecas y boletines oficiales, información a los ciudadanos, certificados de nacimiento y matrimonio y servicios sanitarios.

Administracion.es

Esas son las gestiones que más realizan los españoles desde el nacimiento en 2001 de [administracion.es](http://www.administracion.es) (www.administracion.es), portal que ejerce de intermediario virtual entre el ciudadano y la Administración. La creación de este sitio web respondió a la intención del Gobierno de reducir el papeleo y hacer más accesible al

ciudadano los servicios públicos online en una sola dirección electrónica.

Pero el 'portal del ciudadano' se enfrentó tras su lanzamiento, el 30 de agosto de 2001, a un aluvión de críticas relacionadas con su diseño y navegabilidad: los usuarios se quejaban de la lentitud, de que había sido diseñado con una herramienta amateur y de la ausencia de sistemas de búsqueda eficaces.

Un año después de su inauguración, administracion.es persistía en sus claras deficiencias y los colectivos de internautas preguntaban por el destino de los dos millones de euros que costó ponerlo en marcha. Ahora mantiene lo que muchos internautas consideran un obsoleto sistema de *frames* y frecuentes errores de carga en sus páginas.

Con todas sus limitaciones, administracion.es se ha convertido en el punto de partida casi obligatorio para cualquier ciudadano o empresa que desee cumplir con la declaración de la renta, descargar un formulario o consultar el historial laboral a través de Internet.

En el 'portal único' de la Administración, el usuario encontrará enlaces con todos los ministerios, organismos públicos, comunidades autónomas y las principales corporaciones locales, así como toda la información adminis-



>>> Navegar a la carta

El punto de inicio www.administracion.es

Portal especializado que ofrece la más completa información y enlaces a todos los ministerios y organismos públicos. Imprescindible para cualquier ciudadano que utilice Internet para realizar gestiones administrativas.

Los impuestos www.agenciatributaria.es

La Agencia Tributaria fue el primer organismo oficial en ofrecer servicios a los ciudadanos empleando un sistema de identificación digital. El usuario, a través de la Oficina Virtual (www.aeat.es) puede realizar *online* casi todas las gestiones tributarias.

trativa que desee. Pero no basta con entrar en la página y hacer un "clic" en la gestión deseada. Si un ciudadano quiere cumplir con las obligaciones que impone la Administración a través de Internet aún tendrá que salir a la calle a realizar un último trámite: conseguir un certificado de usuario.

Para determinadas gestiones administrativas (las más importantes: aquellas que requieren funciones de cifrado y/o identificación), el Estado exige un certificado digital personal e intransferible que sólo proporciona la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre (FNMT).

Conseguir el certificado digital

Cualquier persona o empresa puede solicitarlo conectándose a la web de la FNMT. Sólo deberá introducir el NIF y el navegador generará una pareja de claves, una pública y otra privada. La clave pública, junto al NIF, se transmitirá a la FNMT, mientras que la privada permanecerá en el navegador del usuario, lo que garantiza la confidencialidad e inviolabilidad de las comunicaciones que desde ese momento el usuario mantenga con la Administración.

La FNMT devolverá un código de solitud con el que el usuario tiene que presentarse en una oficina de registro, acreditar su identidad y rellenar un for-

mulario. De vuelta a casa, ya puede descargarse el certificado, que será válido durante dos años. Una vez obtenido el primero, se podrá renovar desde la Red.

El pasado mes de febrero, la Administración renovó su apuesta por el 'gobierno electrónico' al anunciar que utilizará el *email* para enviar todo tipo de notificaciones oficiales, desde una multa hasta una citación judicial, pasando por la solicitud de una beca o un certificado de nacimiento. El objetivo del Gobierno es suprimir el soporte papel: eliminar de manera inmediata cinco millones de certificados y agilizar los trámites.

Mientras el papeleo exista, Internet no deja de ser una ayuda: en sitios web como Derecho.com encontraremos un directorio con todas las administraciones públicas de España y las oficinas donde realizar cualquier tramitación.

PARA REALIZAR POR INTERNET LAS FUNCIONES MÁS IMPORTANTES HACE FALTA UN "CERTIFICADO DIGITAL"

Obstáculos en el camino

Si es cierto que en España los servicios públicos digitales son mejores que la media europea, todavía debe mejorar en el grado de interacción con los ciudadanos. El fracaso del plan Info XXI, certificado este mismo mes por una comisión de expertos encargada por el Ministerio de Ciencia y Tecnología, demuestra que queda trabajo por hacer para que la Administración electrónica sea una realidad.

Las asociaciones de internautas afirman que para que Internet se convierta en un vínculo directo con los ciudadanos en un plazo razonable, el Gobierno debe no sólo modernizar su propia Administración, sino potenciar el uso y el conocimiento de la Red entre usuarios y empresas. Porque el verdadero lastre es la escasa penetración de Internet en la sociedad española. La contradicción es evidente: si la disponibilidad de los servicios públicos en Internet mejoró un 6% durante el segundo semestre de 2002, en ese mismo período el número de internautas descendió en casi 36.000 personas.

Otro obstáculo a vencer es el desigual interés que despierta Internet en diferentes localidades y administraciones. Algunos ayuntamientos ya han hecho posible que los ciudadanos puedan consultar sus multas de tráfico o realizar alguna gestión en el Padrón Municipal de Habitantes a través de la Red, pero otros se limitan aún a ofrecer información sobre en qué ventanilla se debe guardar cola. En muchos casos, la presencia de los servicios públicos en Internet no pasa de mero tablón de anuncios electrónico. ◀

CERTIFICADOS Y FIRMAS DIGITALES

Los certificados son unos archivos que permiten identificar a las dos partes que se conectan vía Internet, intercambiar una clave con la que se codifican los datos que se transmiten entre los dos extremos y garantizar la confidencialidad de esa clave. También se utilizan para firmar electrónicamente los documentos enviados.

El certificado es imprescindible para cualquier servicio que exija la remisión electrónica de datos. Estos servicios, conocidos como RED, son ya muy numerosos: hacer la declaración de la renta, comprar Letras del Tesoro, gestionar multas, solicitar becas, consultar la vida laboral a la Seguridad Social y muchos más que se pueden descubrir en el listado de Servicios RED de administracion.es.

Certificado digital

➔ www.cert.fnmt.es

Sitio web que el usuario tendrá que visitar para obtener el certificado digital con el que relacionarse con la Administración a través de la Red. El proceso es sencillo y está bastante bien explicado.