
Administración Pública electrónica: nuevo paradigma de relación con empresas y ciudadanos

Abril, 2018

En resumen

Big data, inteligencia artificial, realidad aumentada, *chatbots*, drones, internet de las cosas... Ya todos somos conocedores de que estamos asistiendo a una explosión tecnológica que está revolucionando los distintos ámbitos de nuestra sociedad y cada día que pasa parece más que vivamos en una novela de ciencia ficción de las que leíamos cuando éramos más jóvenes.

La revolución digital está transformando la sociedad por completo... y la Administración Pública no es ninguna excepción. En efecto, dentro de un proceso de cambio general de la función del sector público para conseguir una mayor agilidad, eficiencia y buen gobierno, la Administración también se encuentra inmersa en una transformación digital. Por tanto, la forma de relacionarse con la Administración ha cambiado... y cambiará. Ello supone retos y también puede ofrecer oportunidades para las empresas, por el papel esencial que los entes públicos tienen en la vida de una empresa a nivel regulatorio, tributario, de control de la actividad, etc.

Como muestra de este cambio de tendencia, debe tenerse en cuenta especialmente la novedad que se ha producido en el corazón de la regulación de la relación entre la Administración y los ciudadanos y las empresas. En concreto, en la nueva Ley de Procedimiento Administrativo (Ley 39/2015), que digitaliza la presentación de escritos y la notificación de los actos administrativos. Ello es trascendental porque ya no deja a la elección de las empresas dar el paso hacia la era digital sino que las obliga (con graves consecuencias si no lo hacen).

Desde nuestro punto de vista, es indiscutible que hay un cambio de tendencia en la Administración, aunque el grado de digitalización es dispar según el tipo de organismo público. En efecto, los primeros meses de rodadura de la nueva ley han evidenciado que la digitalización de la Administración está llegando a distintas velocidades. En todo caso, por mucha oposición o reticencia al cambio que pudiera haber al respecto, creemos que el mismo es imparable.

De hecho, la transformación digital de la Administración Pública es un proceso que trasciende la influencia única del Estado, porque viene impulsado por la Unión Europea: la digitalización de la Administración se concibe como un aspecto clave para conseguir el Mercado Único Digital y los objetivos de la UE para el 2020. Así, la Declaración del Consejo de Ministros de la Unión Europea de Tallín, de 6 de octubre de 2017, destacó la importancia de avanzar en una Administración Pública

abierta, eficiente e inclusiva, que proporcione servicios públicos sin fronteras, interoperables, personalizados, amigables, totalmente digitales a todos los ciudadanos y empresas a todos los niveles administrativos. En relación con esta cuestión, en enero de este año, la Comisión Europea publicó el eGovernment Benchmark 2017, un informe que analiza el avance de los Estados miembros de la UE en la digitalización de la Administración Pública. De hecho, este informe confirma la senda imparable de la digitalización y destaca los países nórdicos y también España como los países más avanzados en este aspecto.

La digitalización no consiste solamente en hacer en digital lo que antes se hacía en papel; es la punta del iceberg del proceso de transformación de la Administración, que cambiará la forma cómo la Administración se relaciona con y proporciona servicios a los ciudadanos y las empresas, permitiendo mejorar la calidad, eficiencia y transparencia de los mismos. Ahí está, por ejemplo, el caso de las smart cities, que comporta la aplicación a la planificación pública urbana de soluciones tecnológicas hasta ahora desconocidas.

Ante este panorama, nuestro entendimiento es que las empresas, para garantizar la seguridad jurídica en sus relaciones con los organismos públicos, ya no pueden adoptar una estrategia jurídica reactiva y actuar solamente cuando ya se han producido unos “expedientes administrativos” concretos. Por el contrario, será necesario adoptar una actitud preventiva, resiliente y dúctil, identificar los organismos públicos con los que se relaciona la empresa, analizar la situación de la empresa en relación con cada uno y hacer un diagnóstico, establecer un plan de acción para adaptar el modelo actual a un modelo de protección de riesgos, y adoptar protocolos y sistemas sobre los procedimientos a seguir en las relaciones con la Administración.

Así, algunas cuestiones que hasta ahora no habían sido tomadas suficientemente en consideración en todas sus dimensiones y que ahora son cada vez más importantes son las siguientes:

- La sistematización en la presentación de documentos electrónicos y la recepción de notificaciones administrativas electrónicas;
- La implementación del compliance administrativo, con la confección de mapas de riesgos y planes de acción que tengan en cuenta no únicamente a las normas legales (“hard law”) sino también reglas no vinculantes establecidas por entidades especializadas (“soft law”);
- Analizar bien los datos que se proporcionan a la Administración y adoptar las medidas de protección frente al riesgo de que sean compartidos con otras Administraciones o con particulares, por ejemplo, como consecuencia de las normas de transparencia;
- En sentido contrario, cabe explorar las oportunidades que ofrecen los datos públicos abiertos y editables para las empresas si se combinan con herramientas analíticas;
- La utilización de sistemas inteligentes de gestión y defensa jurídica ante procedimientos administrativos masivos potenciados con la tecnología legal ya disponible, entre otros; y
- La “puesta a punto” de la empresa para la participación en licitaciones electrónicas.

La revolución digital ha llegado a las Administraciones Públicas, transformando el paradigma de relación con las empresas y los ciudadanos y haciendo necesario, por tanto, adaptar la organización, procesos y estrategia jurídica de las empresas a ese nuevo paradigma.

¿Hablamos?

Rafael Fernández Bautista

Director del departamento de Derecho Administrativo de Cataluña en PwC Tax & Legal Services

+34 932 537 108

rafael.fernandez.bautista@es.pwc.com

Jan Sarsanedas

Asociado senior en PwC Tax & Legal Services

+34 932 532 083

jan.sarsanedas.coll@es.pwc.com

Para cualquier solicitud de alta, baja o cambio de dirección no dude en ponerse en contacto con nosotros en la siguiente dirección de correo electrónico: data.protection.office@es.pwc.com

© Landwell - PricewaterhouseCoopers Tax & Legal Services, S.L. 2016. Todos los derechos reservados. “PwC” se refiere a Landwell -

PricewaterhouseCoopers Tax & Legal Services, S.L., firma miembro de PricewaterhouseCoopers International Limited; cada una de las cuales es una entidad legal separada e independiente.