

05 MAY 2021

Problemas que el COVID-19 plantea en el trinomio protección de datos, transparencia y movilidad [Aportación de soluciones prácticas desde la ciencia jurídica], 1.^a ed., abril 2021

PORTADA

ESTUDIOS

PROBLEMAS QUE EL COVID-19
PLANTEA EN EL TRINOMIO
PROTECCIÓN DE DATOS,
TRANSPARENCIA Y MOVILIDAD
APORTACIÓN DE SOLUCIONES PRÁCTICAS
DESDE LA CIENCIA JURÍDICA

ALFONSO ORTEGA GIMÉNEZ
DIRECTOR

LERDYS HEREDIA SÁNCHEZ
ISABEL LORENTE MARTÍNEZ
COORDINADORAS





No copyright found.

05 MAY 2021

Problemas que el COVID-19 plantea en el trinomio protección de datos, transparencia y movilidad [Aportación de soluciones prácticas desde la ciencia jurídica], 1.ª ed., abril 2021

INICIO

ALFONSO ORTEGA GIMÉNEZ
Director

ISABEL LORENTE MARTÍNEZ
LERDYS S. HEREDIA SÁNCHEZ
Coordinadoras

**PROBLEMAS QUE EL COVID-19 PLANTEA EN EL
TRINOMIO PROTECCIÓN DE DATOS, TRANSPARENCIA Y
MOVILIDAD**

Aportación de soluciones prácticas desde la ciencia jurídica

THOMSON REUTERS

ARANZADI

Primera edición, 2021

El editor no se hace responsable de las opiniones recogidas, comentarios y manifestaciones vertidas por los autores. La presente obra recoge exclusivamente la opinión de su autor como manifestación de su derecho de libertad de expresión.

La Editorial se opone expresamente a que cualquiera de las páginas de esta obra o partes de ella sean utilizadas para la realización de resúmenes de prensa.

Cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública o transformación de esta obra solo puede ser realizada con la autorización de sus titulares, salvo excepción prevista por la ley. Diríjase a CEDRO (Centro Español de Derechos Reprográficos) si necesita fotocopiar o escanear algún fragmento de esta obra (www.conlicencia.com; 91 702 19 70 / 93 272 04 45).

Por tanto, este libro no podrá ser reproducido total o parcialmente, ni transmitirse por procedimientos electrónicos, mecánicos, magnéticos o por sistemas de almacenamiento y recuperación informáticos o cualquier otro medio, quedando prohibidos su préstamo, alquiler o cualquier otra forma de cesión de uso del ejemplar, sin el permiso previo, por escrito, del titular o titulares del copyright.

Thomson Reuters y el logotipo de Thomson Reuters son marcas de Thomson Reuters

Aranzadi es una marca de Thomson Reuters (Legal) Limited

© 2021 [Thomson Reuters (Legal) Limited / Alfonso Ortega Giménez (Dir.), Isabel Lorente Martínez y Lerdys S. Heredia Sánchez (Coord.)]

© Portada: Thomson Reuters (Legal) Limited

Editorial Aranzadi, S.A.U.

Camino de Galar, 15

31190 Cizur Menor (Navarra)

ISBN: 978-84-1345-731-4

DL NA 192-2021

Printed in Spain. Impreso en España

Fotocomposición: Editorial Aranzadi, S.A.U.

Impresión: Rodona Industria Gráfica, SL

Polígono Agustinos, Calle A, Nave D-11

31013 – Pamplona

Intervinientes

MÓNICA ARENAS RAMIRO
PALOMA ARRABAL PLATERO
ADRIÁN BALLESTER-ESPINOSA
IRENE BELMONTE MARTÍN
JOSÉ BONMATÍ SÁNCHEZ
PURIFICACIÓN CREMADES GARCÍA
MARÍA DOLORES BOTÍA PÉREZ
MARÍA ELENA COBAS COBIELLA
JUAN JOSÉ GONZALO DOMENECH
LERDYS S. HEREDIA SÁNCHEZ (COORD.)
ANTONIO LÓPEZ ÁLVAREZ
ISABEL LORENTE MARTÍNEZ (COORD.)
ANA MARZO PORTERA
ALFONSO ORTEGA GIMÉNEZ (DIR.)
GERMÁN PARRA BATRÉS
LUCAS ANDRÉS PÉREZ MARTÍN
EDMAR RODRÍGUEZ
VERÓNICA SALVADOR TOROSIO
FRANCISCO TOMÁS MONTOYA
CARLOS TUR FAÜNDEZ

05 MAY 2021

Problemas que el COVID-19 plantea en el trinomio protección de datos, transparencia y movilidad [Aportación de soluciones prácticas desde la ciencia jurídica], 1.^a ed., abril 2021

III PROBLEMAS QUE EL COVID-19 PLANTEA EN TRANSPARENCIA

ADRIÁN BALLESTER-ESPINOSA

ADRIÁN BALLESTER-ESPINOSA

1. ¿Qué ha supuesto la convocatoria de los órganos colegiados telemáticos por la COVID-19 en las entidades locales?

Con la aprobación del *Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo por el que se adoptan medidas urgentes complementarias en el ámbito social y económico para hacer frente al COVID-19.*, se modificó la *Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local*. En concreto, el apartado 3 del artículo 46 del régimen de funcionamiento de los órganos colegiados, que permite la celebración telemática de estos y ha supuesto un revulsivo. Si bien muchas entidades locales ya retransmitían sus plenos a través de redes sociales, ahora se tiene un marco legal que permite la convocatoria de estos órganos tan importantes de forma telemática para así no interrumpir la actividad administrativa.

Los supuestos legales para la celebración telemática son las situaciones excepcionales de fuerza mayor, de grave riesgo colectivo o de catástrofes públicas. No obstante, en muchos reglamentos se ha apreciado también la celebración de estos órganos de una forma mixta, tanto de forma presencial como telemática a su vez, permitiendo a los portavoces de los grupos políticos y a la presidencia, así como a los cargos públicos que está prevista su intervención, la asistencia física al lugar de celebraciones de los órganos y el resto hacerlo de forma telemática.

También, los reglamentos han regulado la asistencia telemática para el caso de enfermedades graves y bajas por maternidad o paternidad. De esta manera se permite la participación política de los miembros en estos casos.

En resumen, este cambio legislativo ha permitido que la actividad administrativa siguiera su curso, también gracias a la administración electrónica.

2. ¿Cómo ha sido la comunicación de las Administraciones Públicas ante la COVID-19?

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 Facebook, Twitter o Instagram, se ha permitido poder informar a la población prácticamente en tiempo real de aquellos acontecimientos importantes. Por otro lado, otros canales en este caso de mensajería como Whatsapp o Telegram también han permitido una comunicación de masas sobre las diferentes medidas que se han ido adoptando por parte de los gobiernos. Por lo tanto, se ha pasado de los tradicionales bandos municipales o reparto de revistas municipales por la difusión de la información a través del website institucional y las diferentes redes.

Por otro lado, los dirigentes también han aprovechado las posibilidades multimedia que ofrecen estos canales. Por ejemplo, la difusión de videos informativos o declaraciones institucionales a través de las redes sociales son algunas de las nuevas políticas informativas de las Administraciones Públicas, cuyos departamentos de comunicación cada vez están más

profesionalizados por el carácter fundamental de servicio público que prestan.

En este sentido, un punto importante ha sido la política en *streaming*. Gracias a las tecnologías de información, las avanzadas redes de comunicaciones y los smartphones, las personas con responsabilidades públicas las han aprovechado para poder lanzar videos en directo y poder tener una interlocución en tiempo real con la ciudadanía en tiempos de confinamiento.

Por lo tanto, estos canales han tomado protagonismo frente a la comunicación tradicional en medios de comunicación, donde estos también utilizan las mismas redes que las Administraciones para la difusión informativa de las instituciones públicas.

3. ¿Qué efectos ha supuesto la Administración Electrónica ante la COVID-19?

Durante los últimos años, las Administraciones Públicas han ido adaptando los procesos burocráticos en papel a los sistemas de información. El primer revulsivo fue la *Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos* que ayudó en gran medida a los primeros pasos en la creación de las webs institucionales, las sedes electrónicas, los certificados de firma electrónica o el expediente electrónico. No obstante, el problema de la ley era, que al no haber una obligación ni plazos de la implantación de los procesos electrónicos, no tenían los avances importantes.

Con la *Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas*, que se unifica tanto la legislación de ámbito administrativo (*Ley 30/1992*) junto a la de administración electrónica (*Ley 11/2007*), se derogan ambas leyes y se regulan los cimientos de la administración electrónica. Esta legislación ya introduce por primera vez la obligación de procesos electrónicos dentro de la Administración y fechas máximas para la implantación de los sistemas de información. Establece novedades importantes que posteriormente han ayudado a la gestión de la crisis de la COVID-19. Este paso, y también, en mi opinión, la modificación legal introducida *Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la Administración Local*, por la que modifica la *Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local*, se modificó el artículo 36 de competencias de las diputaciones provinciales, añadiendo un apartado g en el que otorga competencias en materia de prestación de los servicios de administración electrónica y la contratación centralizada en los municipios con población inferior a 20.000 habitantes.

Es decir, que los municipios de menor población que tenían una mayor dificultad de adaptar sus procedimientos administrativos al mundo digital como en el año 2014 ya disponía de departamentos estatales con importante índice de tramitación, mediante el apoyo tecnológico de las Diputaciones ha sido un factor determinante para el avance tecnológico en la administración local española.

No obstante, también tiene algún punto negativo, como la continua ampliación de plazo para la implantación y obligación de tener un registro electrónico. La última, mediante el *Real Decreto-ley 28/2020, de 22 de septiembre, de trabajo a distancia*. En este se realiza un cambio de la *Ley 39/2015*, en el que modifica la disposición final séptima, en la que amplía de nuevo hasta el 2 de abril de 2021 como fecha máxima para la implantación del registro electrónico de apoderamientos, registro electrónico, registro de empleados públicos habilitados, punto de acceso general electrónico de la Administración y archivo único electrónico.

Por todo ello, gracias a la implantación de los procesos de tramitación electrónica en la mayor parte de Administraciones, se ha podido continuar los procesos administrativos y la resolución de estos.

4. ¿Qué futuro espera a la atención ciudadana por las Administraciones Públicas tras la COVID-19?

La experiencia que ha llevado la gestión de la crisis de una pandemia como la COVID-19 es que la atención ciudadana no puede dejarse de lado en una situación de estado de alarma.

En primer lugar, cada vez la población tiene una mejor competencia digital que le permite realizar una tramitación electrónica. Las Administraciones Públicas también deben simplificar los procesos administrativos electrónicos, facilitar y mejorar los sistemas de identificación electrónica, así como garantizar el poder tramitar a través de un smartphone, ya que más del 90% de los accesos a Internet ya se realizan a través de estos dispositivos.

En segundo lugar, es fundamental garantizar que en situaciones excepcionales como el estado de alarma por una pandemia, la ciudadanía pueda seguir realizando tramitación administrativa. Es por ello, que se debe garantizar para aquellas personas que no tienen una formación necesaria, el poder realizar una atención física o semipresencial que permita la presentación de un trámite. Está claro que la nueva legislación de teletrabajo y el nuevo modelo de relaciones laborales en la administración regulado en Real Decreto-ley 28/2020, de 22 de septiembre, de trabajo a distancia, permitirá a los empleados públicos realizar parte de la jornada de trabajo semanal a distancia. Pero no por ello, la calidad en la prestación de los servicios públicos y el derecho de la ciudadanía a dirigirse a cualquiera de su Administración. Por lo tanto, es importante tener en cuenta el fenómeno de la brecha digital.

En tercer lugar, la pandemia de la COVID-19 también ha supuesto una nueva forma de relacionarse con la Administración. Por ejemplo, la petición de cita previa para acudir a un registro. Pero también, otras Administraciones han realizado buenas prácticas, como la atención a través de sistemas de videoconferencias, la atención telefónica o mediante call center centralizados y por último, la utilización de otra tecnología que no es atendida por humanos. Para ello se ha utilizado los chatbots que permiten mediante sistemas de machine learning el aprendizaje continuo de sistemas que usando inteligencia artificial, contestan a las preguntas que realiza un ciudadano en la sede electrónica. Es un nuevo fenómeno disruptivo que será una moda imperante a partir de ahora, con la salvaguarda de cuyas respuestas no generan derechos jurídicos de respuesta al administrado.

En resumidas cuentas, la pandemia de la COVID-19 ha acelerado los procesos de transformación digital en las Administraciones Públicas, en lo que la atención al ciudadano se refiere.

5. ¿Qué papel juega la tecnología en las Administraciones Públicas ante una pandemia como la COVID-19?

Se ha demostrado que gracias a los procesos de transformación digital implementados en los últimos años en las Administraciones Públicas, se ha permitido poder continuar la maquinaria administrativa.

Se han puesto sobre la mesa algunas mejoras que son necesarias, como la virtualización de los puestos de trabajo utilizando sistemas *cloud* y que permiten que un empleado público pueda conectarse a su puesto de trabajo desde cualquier lugar. Es algo que resulta totalmente fundamental.

Por otro lado, el carácter fundamental y decisorio que tiene la tecnología en la Administración Pública. Si bien, la tradición administrativa ha situado al personal con conocimiento jurídico y en derecho administrativo en la cúspide de las organizaciones administrativas, así como, el control económico-financiero ha tenido también un papel capital, ahora más que nunca se ha demostrado que los perfiles tecnológicos en cualquier Administración son incuestionables.

Por ello, es importante que cada Administración tenga proyectos de modernización, simplificación y transformación digital que permita el uso de la tecnología en la mejora de sus procesos y por ende, en una mejor calidad del servicio público y de la atención ciudadana. Es necesario un alineamiento estratégico de los intereses políticos de la

organización, con lo que la tecnología puede ayudar a ello. Y como no, la comunicación y los nuevos canales informativos como herramientas en este proceso donde la ciudadanía tiene que ser el centro de la acción política.

No copyright found.