

BELTRÁN CASTELLANOS, José Miguel, *La brecha digital en las relaciones de la ciudadanía con las Administraciones Públicas*, Tirant lo Blanch, Valencia, 2024. ISBN: 978-84-1071-013-9.

La brecha digital, en sus múltiples manifestaciones, tensiona el ejercicio de los derechos de los ciudadanos ante las Administraciones Públicas. Podríamos afirmar que es uno de los principales retos a los que debe hacer frente el imparable escenario de digitalización de las relaciones de los ciudadanos con sus Administraciones. La obra que tengo el inmenso placer de reseñar es la realizada por el Profesor Beltrán Castellanos, la cual analiza con un extraordinario rigor y enfoque crítico el problema de la brecha digital que aflora como consecuencia de la conversión digital de la Administración Pública y la aplicación de tecnologías disruptivas que se justifican en la mejora de la prestación de ciertos servicios.

La presente obra destaca por su exhaustivo estudio de los factores que acrecientan esa brecha digital entre la ciudadanía y las Administraciones Públicas y los principales efectos sobre los derechos y garantías de los administrados. Es un estudio completo que enriquecerá a la doctrina administrativa sobre una cuestión que es la otra cara de la moneda del fenómeno de la Administración Pública electrónica. Por ello, es un trabajo innovador, en la cual el autor continúa ampliando sus líneas de investigación y que forma parte de un proyecto de investigación que está dando resultados muy productivos y con interesantes propuestas.

Con buen criterio, el Profesor Beltrán Castellanos inicia su obra detectando las causas que producen la brecha digital, para así abordar con precisión a lo largo de los dos siguientes capítulos los desafíos sobre los derechos de los administrados y culminar con un capítulo de propuestas de lege ferenda que pueden servir de referencia al legislador.

Una de las primeras cuestiones que se abordan en el primer capítulo es el de los colectivos vulnerables que se han convertido en sujetos obligados a relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas. Tras realizar un riguroso estudio del art. 14 LPAC, el autor nos invita a reflexionar sobre el cariz de la relación electrónica con la Administración como una obligación o como un derecho. Lamentablemente, la normativa administrativa ha tendido a descargar sobre las normas reglamentarias la conversión de una relación electrónica obligatoria, incluso en ocasiones en materia tributaria con la opinión en contra del Tribunal Supremo en su sentencia de 11 de julio de 2023 (rec. cas. 6391/2021), sin ningún tipo de piedad sobre colectivos especialmente

vulnerables como son las personas de mayor edad, las personas con menos competencias digitales o los residentes en zonas rurales y despobladas. El autor, tras una serena reflexión, concluye que la legislación debería haber apostado por regular la relación electrónica con las Administraciones Públicas como un derecho, con la debida asistencia, y no como una obligación.

Ante este clima de digitalización acelerada de las Administraciones Públicas, como bien se señalará en el segundo capítulo, no ha existido una estrategia que mitigue la brecha digital que inexorablemente iba a producirse. Esta brecha digital se traduce en menos garantías para que los ciudadanos ejerciten sus derechos a través de los procedimientos administrativos correspondientes, o incluso en una fase incipiente como pueda ser la simple cita previa para pedir información sobre el inicio de éstos. Con buen acierto, el autor identifica la existencia de unas «obligaciones digitales» que impiden a parte de la población el ejercicio de sus derechos en casos variados como educación, seguridad social o sanidad, entre otras.

Las nuevas tecnologías no deben ser un fin en sí mismas, como señala el autor, sino un medio para facilitar y mejorar las relaciones entre la Administración y los administrados. Por ello, la obra ofrece argumentos jurídicos sólidos, anclados en los principios de calidad, proporcionalidad y buena administración, entre otros, para rechazar la imposición de una cita previa obligatoria. Especialmente, esta cita previa obligatoria es más dañina en los casos donde hay brecha digital originalmente. Supeditar el ejercicio de un derecho ante la Administración a conseguir previamente una cita previa que debe gestionarse telemáticamente (ya sea vía Internet y certificados electrónicos o a través de un chatbot) impide, en muchas ocasiones, el acceso a una serie de servicios, prestaciones o a la mera consulta o duda que se quiere plantear a un empleado/a de la Administración Pública de carne y hueso.

En el tercer capítulo se lleva a cabo un estudio crítico de la oportunidad y eficacia de algunas medidas que se han articulado para paliar la brecha digital. En primer lugar, el Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público (RAFME), ha sido una oportunidad perdida, tal y como indica el autor, para establecer un marco normativo favorable a los intereses de los ciudadanos en sus relaciones electrónicas con la Administración Pública. Por el contrario, el RAFME ha sido una norma que ha continuado potenciando el uso de las nuevas tecnologías en la Administración Pública, sin adoptar medidas paliativas de la brecha digital. En segundo lugar, existen otras medidas gubernamentales, como las propuestas en el Plan de Digitalización de las Administraciones Públicas 2021-2025, que intentan luchar contra la brecha digital apostando por una mayor digitalización. Suena bastante contradictorio intentar solucionar un problema con los instrumentos que lo han exacerbado. En este punto, sería

interesante que el derecho a ser asistido en el uso de medios electrónicos con las Administraciones Públicas [art. 13 b) LPAC] fuese efectivo.

Finalmente, en el cuarto capítulo el autor vierte interesantes propuestas de lege ferenda para reducir la brecha digital. Son medidas que piensan en los colectivos con menos capacidades digitales, entre los cuales también se incluyen a muchas personas de mediana y temprana edad. Es muy interesante la propuesta de descentralizar las Oficinas y ciertos servicios, apostando por la creación de oficinas móviles para zonas rurales o domiciliarias para personas mayores o con discapacidad. También es ilustrativa la propuesta de ofrecer en las Oficinas de asistencia en materia de registros formación y capacitación gratuita a las personas con falta de competencias digitales.

El Profesor Beltrán Castellanos ha confeccionado una monografía sobre la brecha digital y las relaciones con las Administraciones Públicas cuyas propuestas giran sobre un eje humano. Es una obra con interés científico, no solo para el Derecho Administrativo, y con una gran humanidad y proyección social. Esta obra verbaliza con una brillante argumentación jurídica los problemas que sufren colectivos, como pueden ser nuestros mayores, por su falta de competencias digitales y la impotencia de sufrir un tratamiento deshumanizado que impone el uso de unas herramientas tecnológicas que desconocen. Esta monografía cumple, por tanto, una función social que es digna de agradecer a su autor. Es preciso combinar las nuevas tecnologías con la perspectiva personal y el trato presencial que siempre enriquece y protege los derechos y garantías de los ciudadanos frente a la Administración.

José Ángel GÓMEZ REQUENA

Profesor Contratado Doctor de Derecho Financiero y Tributario
Universidad de Castilla-La Mancha