

# Soluciones móviles para la Administración Pública



**David Fernández Viñuales**

Director de la División de Movilidad de Microsoft Iberica

La movilidad surge como una necesidad para comunicarse con los ciudadanos, para construir mecanismos o vías de interacción que permitan acceder a la administración y a los administrados en cualquier lugar y momento.

Aparte de la comunicación externa con ciudadanos y empresarios, está claro que los cuerpos de la administración que desarrollan su función fuera de su entidad, prestando múltiples servicios, precisan de la comunicación e interacción con las aplicaciones corporativas y datos de todo tipo.

La movilidad surge como una necesidad para comunicarse con los ciudadanos, para construir mecanismos o vías de interacción que permitan acceder a la administración y a los administrados en cualquier lugar y momento.

Aparte de la comunicación externa con ciudadanos y empresarios, está claro que los cuerpos de la administración que desarrollan su función fuera de su entidad, prestando servicios de todo tipo, precisan de la comunicación e interacción con las aplicaciones corporativas y datos de todo tipo.

¿Mejorar la competitividad? ¿Aumentar los beneficios? No. Una Administración Pública no puede basarse en principios de economía de la empresa, pues la misión para la que existe es el servicio a los intereses generales del ciudadano.

No obstante, un servicio público debe hacerse con eficiencia, por lo que es interesante conocer las mejoras y los procesos que la empresa privada utiliza en sus procesos.

El impulso que las tecnologías móviles han propiciado en el desarrollo de la Sociedad de la Información en España es un hecho que, sin lugar a dudas, no puede pasar inadvertido. Las tecnologías 3G, GPRS, HSDPA, WiFi y Bluetooth están haciendo posible que la idea del trabajador móvil sea una realidad, al permitir que los usuarios dispongan de una conexión personalizada a su oficina, desde cualquier lugar y en cualquier momento.

Al igual que las empresas españolas cada vez son más conscientes de que un buen uso de

las Nuevas Tecnologías se corresponde con una optimización de sus recursos y una mayor productividad, la Administración Pública puede ver en la tecnología móvil la fórmula ideal para optimizar sus procesos administrativos y conseguir una estandarización del servicio prestado en los organismos estatales o autonómicos. Y es que, el compartir información en tiempo real en formato automatizado permite una reducción del tiempo invertido en los procesos y además, garantiza que no se produzcan errores de transcripción.

Hasta ahora la tecnología móvil se ha aplicado, sobre todo, en el ámbito de la empresa privada, en los departamentos comerciales de las empresas españolas pero, la movilidad no sólo es aplicable a un departamento tan crucial para la empresa como es el comercial, sino que también se puede trasladar a la Administración Pública a áreas de actividad como pueden ser los cuerpos de seguridad del Estado, el personal dedicado a los servicios de transporte, los profesionales del ámbito de la sanidad públi-



ca o incluso al propio ciudadano. Entre esas áreas, tampoco podemos olvidar la necesidad de las Administraciones de comunicarse con otros organismos públicos o empresas colaboradoras. Todo lo que suponga descentralización y acceso común de muchos usuarios a información compartida encontrará en la tecnología móvil su mejor aliado para conseguir una buena gestión de los procesos.

## Casos de éxito en la Administración

La descentralización de la Administración y la transferencia de competencias exigen conciliar información y servicios, y ya hay ejemplos de cuerpos y organismos oficiales que están empleando la tecnología móvil de forma muy satisfactoria para conseguir ese objetivo.



Uno de estos ejemplos es el de las reservas de caza de la Junta de Castilla y León. Los inspectores de las reservas cinegéticas de Castilla y León comenzaron en 2006 a utilizar dispositivos móviles para las reclamaciones por daños causados por las especies autóctonas y para la concesión de los permisos de caza. Empleando los nuevos elementos disponibles de tecnología de las comunicaciones se pretende mejorar sensiblemente la calidad de la gestión en lugares que están muy alejados de las sedes oficiales y en las que las condi-

## “La Administración Pública puede ver en la tecnología móvil la fórmula ideal para optimizar sus procesos administrativos y conseguir una estandarización del servicio prestado en los organismos estatales o autonómicos”

ciones de trabajo son especialmente desfavorables.

Este proyecto ha sido muy novedoso, ya que era la primera vez que se implantaba en personal de campo de la Administración, en un ámbito muy tradicional que es aparentemente refractario al uso de tecnología, una solución de este tipo. Sin embargo, ha sido sorprendente la buena acogida que el proyecto ha tenido entre sus usuarios, a pesar de que se ha implantado en condiciones de uso adversas, (frío polvo, humedad, etc.), fundamentalmente, porque resuelve, con soluciones muy ingeniosas, la posible falta de cobertura telefónica y porque los inspectores han visto de forma clara la utilidad de sus dispositivos móviles.

De hecho, los inspectores, gracias al uso de sus dispositivos, han visto como se reducía el tiempo de tramitación de las indemnizaciones entre un 44% y un 60% por lo que, desde la aplicación de esta tecnología, están ofreciendo un servicio de más calidad y que, además, redundará en una optimización de su tiempo.

Sin duda, el empleo de este tipo de tecnología supone una mejora de la calidad del servicio prestado pero, otra de las ventajas que también se aprecian cuando se implantan soluciones móviles en entornos profesionales, es que los usuarios valoran en gran medida lo familiar que les resulta el entorno con el que empiezan a trabajar. Cuando el personal se encuentra con entornos intuitivos y

fáciles de manejar, acepta de buen grado los cambios en su dinámica de trabajo. De hecho, si esta condición se cumple, el trabajador “adopta” su dispositivo como una herramienta fundamental para su día a día ya que le supone una reducción del número de desplazamientos que tiene que realizar a su lugar de trabajo para reportar su actividad y, por tanto, redundará en una mejora de su calidad de vida-trabajo. En este sentido, algunas empresas estamos realizando un gran esfuerzo para que la tecnología móvil pueda estar al alcance de la mano de todos los usuarios de la Administración Pública, gracias al empleo de un sistema operativo fácil de usar, que todo el mundo conoce y con aplicaciones que eliminan las barreras a la hora de comenzar a trabajar con este tipo de soluciones.

Veamos otro ejemplo. Tradicionalmente, los permisos de caza se enviaban desde la oficina al Guarda para tener conocimiento de los datos por anticipado; el cazador debía aportar la licencia y el permiso de caza y, al finalizar la cacería, los resultados de la misma se registraban en distintos modelos que se enviaban, en soporte papel, a la oficina.

Con el nuevo sistema, el Guarda recibe toda la información del permiso en su dispositivo móvil, pudiendo imprimir un duplicado tanto de la licencia como del permiso y, durante la cacería va recogiendo los datos, siguiendo los formularios que, paso a paso y, conforme al orden de desarrollo de la cacería, son necesarios para completar las fichas

de resultados. Se recoge también, la posición donde se ha realizado la caza, así como las fotografías de todos los animales abatidos, que aparecen asociados a los datos de la cacería. Finalizada la cacería, la liquidación se realiza automáticamente, obteniéndose la cantidad que debe pagar el cazador.

La información recogida viaja vía GPRS hasta la web de la Junta de Castilla y León, permitiendo su almacenamiento ordenado y clasificado para su análisis fácil y obtención de datos suficientes para la mejora de la gestión.

El objetivo marcado es mejorar el servicio que la Administración presta en la gestión de las Reservas:

1. Reduciendo los tiempos internos en cada procedimiento.
2. Reduciendo los costes de tramitación.
3. Obteniendo mayor cantidad de datos y más fiables.
4. Procesando la información de forma consistente y fácil.
5. Eliminando la posibilidad de errores.
6. Posibilitando la inmediatez de acceso a la información.
7. Posibilitando la obtención de duplicados de documentos (licencias y permisos de caza) en campo.

Otro de los ejemplos de organismos que ya han apostado por la tecnología móvil es el Ministerio de Fomento. En este caso, este organismo tenía como objetivo conseguir una mayor eficacia de su personal y una mejor gestión interna. El Ministerio de Fomento quería que sus usuarios pudieran disponer de acceso a su información crítica

diaria (PIM data) en cualquier momento y en cualquier lugar para así poder dar solución a cualquier incidente que pudiera surgir "sobre la marcha".



Con una vocación de servicio al ciudadano, el cuerpo de policía del Ayuntamiento de Igualada en Barcelona apostó por una solución específica desarrollada para su sector denominada K Police. Ahora, el tiempo y el esfuerzo destinado a los trámites administrativos se han reducido notablemente desde la aplicación de esta herramienta que mejora, a su vez, la seguridad ciudadana y la gestión policial. El proyecto ha permitido simplificar los procesos policiales, reducir el tiempo de formalización de los trámites y sitúa el cuerpo policial en un nivel de coordinación y profesionalidad más elevado.

Gracias al uso de un dispositivo móvil de bolsillo los agentes pueden disponer al instante y, de una forma muy sencilla, de información sobre personas desaparecidas, órdenes de búsqueda y captura, órdenes de alejamiento en casos de violencia doméstica o vehículos de interés policial, entre otras. En definitiva, la solución se ha pensado para elevar al máximo el nivel de bienestar del ciudadano y que todas las operaciones que realicen los agentes en la calle se puedan plasmar en el dispositivo móvil.

## Conclusión

Al final, el objetivo que debe perseguir la Administración Pública es una atención más próxima, personal, cómoda y sin esperas ni incertidumbres al usuario, para otorgar al servicio público el plus

de calidad que todos los ciudadanos esperan. También, una mayor eficiencia en lo que se refiere a sus equipos de trabajo, con procedimientos y herramientas fáciles de implantar que suponen dar un paso más y emplear las mismas aplicaciones que ya conocen los trabajadores en su PC en un dispositivo móvil.

En un último estudio de IDC sobre "Situación y tendencias en movilidad empresarial en España" la consultora indica que hay 8 millones de trabajadores móviles en nuestro país (en torno al 35% de la población activa). Si bien los dispositivos móviles en la actualidad se utilizan fundamentalmente para el correo electrónico y la navegación por Internet, IDC estima que otros usos penetrarán con rapidez en el futuro inmediato.

Parece claro que todos los analistas de mercado auguran un futuro muy prometedor al desarrollo y la implantación de tecnologías móviles. Las tendencias apuntan crecimientos exponenciales en esta área, por lo que, la Administración Pública, que debe ser un referente para la Sociedad de la Información, debe comprometerse con el uso e implantación de nuevas tecnologías que den ejemplo a la sociedad. El efecto de impulso a la Sociedad de la Información se produce desde la función de regular, establecer e incentivar estrategias tecnológicas y también por la capacidad de transmitir mensajes creíbles a los ciudadanos ayudando, en simbiosis, a la construcción de la Sociedad de la Información.

Por último, otra de las ventajas de la implantación de la movilidad es que favorece una adaptación organizativa a los nuevos medios disponibles, tales como Internet, tanto para la Administración como para los usuarios, permitiendo una mayor transparencia en la gestión y posibilitando llegar al máximo número de interesados. ♦