



Javier Nadal Ariño
Vicepresidente Ejecutivo de Fundación
Telefónica

Las entidades locales y el desarrollo de la Sociedad de la Información

Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) son un elemento esencial para la mejora de la eficiencia y la modernización de la Administración Local. Más allá del trámite administrativo proporcionan la posibilidad de renovar la forma en la que se ofrecen servicios como los relativos a la seguridad ciudadana, la gestión de la movilidad o los servicios sociales. La Administración Pública tiene la obligación de adaptarse a una sociedad en constante movimiento, que incorpora la tecnología como un elemento más de su realidad y ante la que tiene el desafío de responder en la misma medida.

Los ayuntamientos, los futuros centros de servicios electrónicos para la sociedad

La Ley 11/2007 de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos va a marcar el desarrollo de las TIC en los próximos años en España ya que, tras esta ley, el acceso electrónico se convierte en un derecho del ciudadano y en una obligación de las Administraciones Públicas.

En este escenario, los ayuntamientos juegan un papel esencial y están llamados a convertirse en verdaderos centros de servicios electrónicos para la sociedad. Pero la Administración local, aunque es la Administración más cercana al ciudadano, es también la que cuenta con menores recursos tanto tecnológicos como de expertos en TIC. Por otro lado, la gran variedad de

ayuntamientos hace que entre los más de 8.000 municipios españoles encontremos un rango muy amplio tanto de tamaño como de competencias, por lo que la extensión de las TIC en estas organizaciones se convierte en un reto equivalente en

ha de afrontar la Administración Local en cuanto a la incorporación de las nuevas tecnologías. En dicho informe se realiza un análisis completo del tema a través de la visión de los tres niveles de la Administración e identifica aquellas áreas

.....

“En España, el 79% de los municipios tiene menos de 3.000 habitantes y por ello es preciso plantear alternativas que hagan accesible la tecnología a todo tipo de ayuntamientos a través de modelos rentables, sostenibles, escalables y que ofrezcan garantías de seguridad y disponibilidad”

.....

complejidad al de la extensión de las nuevas tecnologías entre las PYMES.

Fundación Telefónica ha publicado recientemente un informe (“Las TIC en la Administración Local del Futuro”) que identifica los retos que

donde el uso de las TIC puede ser más útil. Por otro lado, se presentan los modelos más adecuados para poder llevar a la práctica esta transformación. En España, el 79% de los municipios tiene menos de 3.000 habitantes y por ello es preciso plantear alternativas que hagan



Figura 1. Servicios TIC en las Entidades Locales. Fuente: Telefónica.

accesible la tecnología a todo tipo de ayuntamientos a través de modelos rentables, sostenibles, escalables y que ofrezcan garantías de seguridad y disponibilidad.

En la actualidad, las TIC son ya usadas en un altísimo porcentaje en los servicios de atención al ciudadano (lo hace un 91,9% de las entidades) seguidos de los servicios de información con un 64,9% y los servicios de notificación con el 37,8%.

Además, la aproximación que está desarrollando la Administración local es la multicanal, es decir, se proporciona un servicio público a través de varios canales, ya sea el presencial, el telefónico, Internet, el móvil e incluso la TDT. La gran mayoría de las entidades locales encuestadas utilizan más de dos canales para proporcionar servicios y casi el 25% de ellas utilizan todos. Los canales Internet y presencial son los más utilizados a día de hoy con el 97,3% y el 86,5% respectivamente. El móvil y

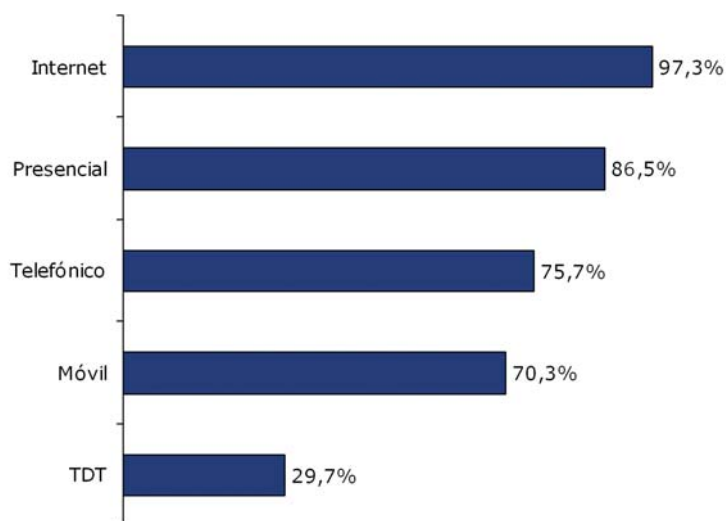


Figura 2. Canales proporcionados por las Entidades Locales para prestar servicios. Fuente: Telefónica.

el canal telefónico se sitúan a un nivel cercano al 75% y finalmente se encuentra la TDT con el 29,7%.

Un nuevo modelo de prestación de servicios TIC basado en la colaboración con las Entidades supramunicipales

Tal y como se ha comentado, los ayuntamientos no siempre cuentan ni con los recursos ni con las herramientas necesarias para poder incorporar las TIC a sus procesos y este problema se acentúa mucho más en los ayuntamientos de menor tamaño ya que su dimensión les impide afrontar ciertos proyectos tecnológicos en los que operan las economías de escala. En este contexto es necesario que el ayuntamiento reciba servicios adaptados a sus necesidades y no tecnología.

Una de las conclusiones de este informe consiste en la propuesta de un modelo de prestación de servicios TIC en red basada en la colaboración con las entidades supramunicipales, que facilita este despliegue de una manera rentable, aprovechando sinergias y que es sostenible y escalable, garantizando la continuidad y modernización a lo largo del tiempo. En la actualidad, hay numerosos ejemplos de diputaciones que ya han puesto en marcha servicios bajo este modelo, integrando en un único punto los servicios necesarios para la gestión de los municipios, centralizando funciones puramente tecnológicas que los municipios, bien por su dimensión, recursos disponibles o decisión estratégica no pueden des-

arrollar. Entre los servicios que ponen a disposición destacan los portales web para informar a los ciudadanos, los sistemas de trami-

ción público-privada en el que se ofrecen recursos y aplicaciones informáticas desde la red en modo servicio y pago por uso es un

permite ofrecer un servicio disponible 7*24. Este enfoque transforma las inversiones en gasto y constituye un modelo de financiación en sí. La prestación de servicios TIC en red ofrece garantías de seguridad, disponibilidad, recuperación ante desastres, etc. Y, en general plantea un modelo sostenible para incorporar las nuevas tecnologías a la gestión local.

.....

“Los canales Internet y presencial son los más utilizados a día de hoy con el 97,3% y el 86,5% respectivamente. El móvil y el canal telefónico se sitúan a un nivel cercano al 75% y finalmente se encuentra la TDT con el 29,7%”

.....

tación telemática o los sistemas de gestión municipal genéricos.

La prestación de servicios TIC en red en un marco de colabora-

modelo que se adapta a las necesidades y problemática de la administración local. La provisión de estos servicios basados en las TIC

No cabe duda de que el éxito en la adopción de las nuevas tecnologías en una sociedad dependerá del impulso de los servicios digitales en la vida cotidiana de los ciudadanos y las entidades locales están llamadas a actuar como catalizadores del cambio◆