



Comunicación

067

LA MENSAJERÍA MÓVIL: UNA NUEVA HERRAMIENTA DE COMUNICACIÓN PARA LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA LOCAL

Oriol Ros i Mas

Director de Desarrollo Corporativo

Latinia Interactive Business, S.A.

Palabras clave

*Soluciones de mensajería móvil
Tecnología sms
Desarrollo de la Administración Electrónica
Infraestructuras móviles
Nuevo canal de relación con el ciudadano
Servicios Multicanal
Administración de alto rendimiento*

Resumen de su Comunicación

Gracias a la capacidad de penetración del teléfono móvil en España (está previsto que alcance el 100% en 2006) y por el uso extendido entre el total de la población, la tecnología GSM supone sin duda el canal de comunicación perfecto para facilitar la integración entre las administraciones públicas y el ciudadano. Se abre un enorme abanico de posibilidades para estrechar dicha relación con la prestación de nuevos servicios de fácil gestión.

Mediante las soluciones de mensajería SMS, las diferentes entidades locales mantienen perfectamente informados a sus ciudadanos sobre cualquier acontecimiento que sea de su interés, desde eventos culturales, ofertas de viviendas de protección o plazos de pagos de impuestos, por citar varios ejemplos. A la vez, estos pueden ponerse en contacto con la administración, para realizar quejas, reclamaciones, o solicitar algún tipo de información

LA MENSAJERÍA MÓVIL: UNA NUEVA HERRAMIENTA DE COMUNICACIÓN PARA LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA LOCAL

1. Introducción

Desde las distintas administraciones europeas, incluyendo la española, se han puesto en marcha en estos últimos años diversos programas dirigidos al desarrollo de la Administración Electrónica como eje estratégico para la mejora de la eficiencia y eficacia de la gestión pública.

Dichos programas están basados en la aplicación y el desarrollo de las tecnologías de la información y comunicación en los procesos de gestión pública. Tienen como objetivo el desarrollo de servicios de valor añadido que generan un mayor índice de satisfacción ciudadana.

Los nuevos planes de acción previstos abren las puertas al desarrollo de aplicaciones móviles que faciliten un acceso más cómodo y universal a los servicios de la AAPP.

El índice de evolución tecnológica de la administración central española se encuentra por encima de la media europea, incluso es referente internacional en servicios como el pago de impuestos o las denuncias a la policía.

El desarrollo de una nueva administración digital local, basada en la aplicación de las plataformas y tecnología móviles, depende, en gran medida, de un conjunto de factores clave de éxito:

- El potencial de movilización de las capas "más cercanas" al ciudadano.
- La universalidad, mediante una oferta de servicios de gran sencillez a través de tecnologías de elevada difusión y penetración (tecnología móvil)

2. Situación actual: adopción espectacular del SMS

La situación actual del SMS en nuestro país convierte este canal de comunicación bidireccional en la solución ideal para las AAPP por su gran aceptación y facilidad de manejo. El uso de los SMS ya es una costumbre y no responde estrictamente a necesidades de contención en el gasto.

Hoy:

- La penetración de la telefonía móvil en España alcanzará en 2006 una cuota del 100%. En el 2005 se obtuvo un ratio de penetración del 91%.
- Más de 500 millones de mensajes cortos fueron enviados en España en 2005
- En España hay 41,5 millones de móviles para 44 millones de habitantes
- El gasto medio por usuario en SMS es de 3.4 euros
- Cada abonado envía, de promedio, 57 mensajes al mes
- En el segundo trimestre del 2005, el gasto en telefonía móvil en España (1.053 mill. de euros) superó por primera vez al mercado doméstico de telefonía fija (1.026,5 mill. euros)

3. Las necesidades del sector de las Administraciones Públicas

Hoy en día las administraciones y organismos municipales necesitan mantenerse en permanente contacto con el ciudadano, el más exigente de los clientes. La prestación de un servicio público o la información, debe ser proporcionada mediante la mayor cantidad posible de canales de comunicación, atendiendo al uso o preferencias de cada persona. A este respecto, los mensajes SMS, con cerca de 500 millones de envíos en 2005 en España, suponen un nuevo medio de comunicación para la administración pública.

La necesidad de comunicar con urgencia determinadas incidencias que afectan a la vida del ciudadano, como el corte de un suministro básico, o aspectos menos imprevistos, como la finalización de un periodo contributivo, resultan a menudo críticos, debido a la falta de garantía de que el ciudadano reciba en tiempo real o con la antelación suficiente dicha información. Con las plataformas de gestión de mensajería móvil este problema queda resuelto: no sólo se envía prácticamente de forma instantánea sino que también se puede saber en todo momento y en tiempo real el estado de cada mensaje (si el ciudadano lo ha recibido y cuándo).

Hay que tener en cuenta además que cualquier iniciativa realizada desde una entidad pública tendrá un efecto y causará una ola de opinión que no se hará esperar.

4. La mensajería móvil: una gran oportunidad para la Administración

Las oportunidades que ofrece un dispositivo de acceso universal como el teléfono móvil y la creciente aceptación y desarrollo de los servicios móviles se configuran como una de las mejores herramientas para el desarrollo de la administración electrónica. Pero, qué ofrece la telefonía móvil que no tengan otros canales de comunicación:

- Tecnología madura y no cambiante.
- No requiere inversión en dispositivos móviles
- Rápida adopción por parte del usuario.
- Canal de comunicación bidireccional, rápido, ágil y flexible.
- Frente a la llamada telefónica (intrusista) y el mensaje electrónico (actitud pasiva por parte del usuario), la mensajería móvil se posiciona como un canal que aúna las ventajas de ambos y evita sus carencias o debilidades.

El SMS es un canal de comunicación que permite llegar a los ciudadanos de forma masiva, rápida y eficaz, obteniendo una respuesta de forma inmediata. La mensajería móvil permite a las Administraciones:

- Mejorar el proceso de comunicación e información con sus públicos internos y externos.
- Ofrecer un acceso más cómodo y universal a los servicios públicos.
- Establecer un canal directo con la población.
- Ofrecer unos servicios personalizados, para cada ciudadano de forma individual en función de sus necesidades.
- Ofrecer una nueva vía de expresión al ciudadano.
- Obtener un feedback inmediato sobre las acciones realizadas.
- Acercamiento a los ciudadanos más jóvenes, con quien suele ser difícil conectar.
- Posicionar a la institución como una entidad dinámica e innovadora, que adquiera una verdadera dimensión social entre sus electores reales y potenciales.
- Reducir costes: por cada euro invertido en administración electrónica se consigue un ahorro de 1,8 euros

5. Posibilidades de la comunicación SMS

La administración local puede ofrecer a los ciudadanos un servicio mediante el cual consultar desde su teléfono móvil cualquier información de carácter general relacionado con las competencias de su ayuntamiento.

5.1. Comunicación externa (sistemas de alertas: tipo informativo)

Ocio y cultura: eventos deportivos, festivales de música, conciertos, agenda cultura, inauguraciones, exposiciones, fiestas populares, visitas guiadas, etc.

Salud: niveles de polinización, inicio de campañas de vacunación contra la gripe, campañas de donación de sangre, niveles de polución, etc.

Educación: avisos falta de asistencia, consulta y/o comunicación de notas, avisos sobre becas y ayudas,...

Vida en la ciudad: avisos sobre obras; interrupción en servicios básicos (agua, gas, electricidad); cambios climáticos inesperados (olas de calor intenso, nevadas, etc.); elecciones (fechas, centros de votación, resultados de los comicios, etc.); solidaridad (campaña de recogida de material, un niño un juguete, cruz roja, etc.); estado del tráfico; etc.

Economía y gestión: inicio de periodos contributivos, fecha límite de entrega de documentación, avisos de tramitación de expedientes, etc.

5.2. Comunicación interna

Mejora de la comunicación interna de la organización: convocar a los parlamentarios para una reunión, etc.

Relación con los medios de comunicación: convocatorias de ruedas de prensa, etc.

5.3. Próximos servicios de mensajería móvil

El fenómeno no ha hecho más que empezar, así además de estos servicios que ya se aplican en la realidad, poco a poco se están introduciendo otros más complejos: consulta del mapa de la ciudad desde el móvil; mensajes bidireccionales en los que la administración envía un sms al ciudadano que implica una respuesta por su parte, o viceversa; realización de micropagos (parquímetros, multas, etc.), etc.