



Comunicación

129

LA IMPLANTACIÓN DE SERVICIOS TELEMÁTICOS COMO ESTRATEGIA DE CIUDAD

Alfredo González Francisco

Gerente de Administraciones Públicas y Sanidad
Indra Sistemas S.A.

Palabras clave

*Estrategia
Valor
Servicios
Planificación
Desarrollo
Sociedad de la Información
Información
Comunicación.*

Resumen de su Comunicación

La implantación de servicios telemáticos supone una acción estratégica de ciudad que va a permitir avanzar en la senda de la Sociedad de la Información.

Para ello se requiere que la planificación previa del modelo de ciudad y la definición de cómo las nuevas tecnologías van a apoyar esta acción, así mismo se precisa atacar la posible brecha digital mediante acciones para que los ciudadanos puedan acceder en igualdad de condiciones a la Sociedad de la Información.

El impulso de las TIC´s en el seno de la ciudad precisa tanto de infraestructuras sobre las que circule la información como de la generación del hábito digital entre los ciudadanos a partir de los servicios de valor prestado a través de la Red.

El despliegue de servicios telemáticos tiene una doble vertiente por un lado interna que mejora la operativa de negocio del Ayuntamiento, y por otro lado estratégica que complementa las directrices iniciadas por la corporación para buscar el desarrollo económico y social.

LA IMPLANTACIÓN DE SERVICIOS TELEMÁTICOS COMO ESTRATEGIA DE CIUDAD

1. Introducción

Las ciudades no pueden quedar pasivas ante el avance de la Sociedad de la Información. Un movimiento de este tipo tiene una gran importancia para el futuro de los ciudadanos.

En un contexto de globalización donde la importancia de la información y las comunicaciones cobran valor, es necesario encontrar el modo en que las tecnologías de la información pueden ayudar al desarrollo económico y social de las ciudades.

Las ciudades no son núcleos de población aislados, sino núcleos de desarrollo y actividad constante en un entorno globalizado que deben buscar su diferenciación a partir de las ventajas que la utilización de las TIC's ofrecen. Las nuevas tecnologías son herramientas idóneas que apoyan la estrategia marcada, mediante políticas de servicios de valor para los ciudadanos, servicios para PYMES, comercio electrónico, participación ciudadana, interoperabilidad, o impulso de la sociedad del conocimiento.

En definitiva la importancia de una estrategia de servicios enmarcadas en la Sociedad de la Información se caracteriza por las ventajas competitivas que las nuevas tecnologías ofrecen a ciudadanos y empresas que como motores de la ciudad contribuyen a través de su crecimiento al progreso y desarrollo de las ciudades.

2. Nuevo marco de actuación

Con el contexto descrito los ayuntamientos se encuentran ante una nueva realidad caracterizada por la revolución que las nuevas tecnologías plantean. El riesgo de quien no detecte y analice el nuevo marco de relación es quedarse en un rango de ciudad de segunda velocidad. Obviamente el avance de la Sociedad de la Información trae unas grandes ventajas para las ciudades que se montan a su carro y unas desventajas enormes para quien no sepa ver la creación de dos modelos de sociedades a partir de su presencia o no en la Sociedad de la Información.

Los ayuntamientos se encuentran ante un reto clave para el desarrollo de la ciudad. Ante la presencia de la Sociedad de la Información, los ayuntamientos deben ser capaces de desarrollar una estrategia concreta que contemple:

- La planificación de un modelo de ciudad de servicios de valor para sus ciudadanos y empresas a partir del uso intensivo de las TIC's y su posible evolución
- La dotación a los ciudadanos de los medios de acceso y conocimientos básicos para adentrarse en la Sociedad de la Información
- La minimización de la posible brecha social entre los que tendrán acceso a este nuevo modelo y los que no.

Por ello se hace necesario que los ayuntamientos vean en la aplicación de las TIC's una herramienta de apoyo a su estrategia. Su implantación tiene unas premisas previas: Infraestructuras y hábito digital.

Las infraestructuras canalizan la circulación de la información y es donde los ciudadanos y empresas desarrollan sus actividades, relaciones y transacciones. Hoy no es posible concebir una ciudad sin calles, del mismo modo no debería ser posible que en una ciudad no existieran las infraestructuras necesarias para acceder a Internet, cobertura de telefonía móvil. Es a partir de las infraestructuras donde se generan los servicios de comercio electrónico, e-administración, telemedicina, e-learning, e-turismo,...etc.

La relación a través de Internet entre las empresas es algo extendido, de esta manera las sucursales de las empresas se conectan en red y transmiten información en tiempo, gestionan sus flotas mediante dispositivos GPS, o establecen la gestión con sus proveedores a través de Internet. Por eso las infraestructuras tecnológicas disponibles en una ciudad es algo tan necesario como las infraestructuras físicas de comunicaciones.

La generación del hábito digital entre los ciudadanos es un modo de cambiar las formas de trabajar, de relacionarse e incluso de realizar transacciones. La necesidad de generación del hábito digital viene motivada por la necesidad de "entrenar" a los ciudadanos a utilizar las nuevas tecnologías en su beneficio propio.

La diferencia social de quién puede acceder a unos recursos a quién no tiene medios, puede producir una fractura social que repercutirá en el desarrollo de la ciudad.

La puesta en la Red de sus servicios, actividades, el impulso de foros ciudadanos, y la participación ciudadana, son la excusa para que los ciudadanos comiencen a relacionarse con su ayuntamiento a través de Internet.

3. Planificación del modelo

Corresponde a los gobiernos locales realizar la reflexión del modelo de Ciudad. El gobierno es el impulsor de las políticas en su ámbito competencial y quien lidera la evolución hacia ese modelo de ciudad diseñado.

En ese camino se identifican tres aspectos críticos: Consenso, liderazgo y evaluación.

Por ello el primer paso en el diseño de la ciudad es construirla con una base sólida de consenso social y político. El consenso social se obtiene mediante la realización de foros ciudadanos reflexionando conjuntamente ciudadanos y ayuntamiento. Obviamente el consenso político dentro de la Institución es importante porque es una garantía de futuro y de continuidad en caso de un cambio político en el gobierno de la ciudad.

Es importante un liderazgo claro que impulse el cambio cultural tanto entre los propios empleados públicos, como entre los ciudadanos. Cambio cultural que afecta a la introducción de las nuevas tecnologías en las relaciones con ciudadanos o empresas, al avance de la participación ciudadana, y a la evolución de una administración proactiva y comprometida con el desarrollo de los ciudadanos y del territorio.

Por último a través de la creación de unos indicadores, se podrá medir el avance de la construcción del nuevo modelo, y poder observar los objetivos que se alcanzan.

El desarrollo de servicios telemáticos tiene una doble visión, por un lado visión interna, y por otra estratégica y vinculada a la caracterización de la ciudad.

La puesta on line de los servicios que ofrece un ayuntamiento es un primer paso que se afronta con una estrategia que va escalando en su alcance y contenido.

Los servicios que se “cuelguen” de la red deben aportar valor a los ciudadanos y empresas, por lo que se deben reducir tiempos, papeleo, y recorridos. No sirve de nada colocar servicios del mismo modo a como se están prestando, basados en una cultura de la burocracia. Es necesario acometer una mejora de procesos o en su caso una reingeniería con el objeto de mejorar éstos.

Obviamente si a través del portal de la ciudad vamos a ofrecer nuestros servicios se hace necesario que desde la parte posterior del portal estén preparados todos los sistemas y procedimientos para que las expectativas generadas a los ciudadanos no caigan en el vacío.

La evolución de los servicios en la red ha cambiado, si en un primer momento respondían a un modelo de administración reactiva que funcionaba a demanda del ciudadano, ahora con la extensión del uso de las TIC´s, los servicios que se proponen responden a un modelo proactivo de relación, basado en transaccionalidad de los servicios.

Mediante los gestores de expedientes y herramientas workflow, es posible desarrollar la trazabilidad de un proceso, dibujar su recorrido y gestionar diferentes responsables. De este modo se impulsa la tramitación electrónica, y la posibilidad de realizar trámites en la red.

La extensión de la firma electrónica y la certificación digital suponen un impulso a los servicios que requieren la autenticidad de quienes establecen la relación de esta manera se están desarrollando proyectos de:

- Tramitación electrónica
- Registro telemático, para poder presentar documentación firmada, e iniciar expedientes
- Emitir certificados, desde los ayuntamientos
- Intercambiar información entre administraciones
- Acceder a información personal propia

Con la implantación del e-DNI se agilizará seguramente la extensión de servicios telemáticos de este tipo.

Otro tipo de servicios que se impulsan con los ciudadanos son aquellos relacionados con la atención a éstos a través de las oficinas de atención ciudadana, donde a través de una aplicación CRM se consigue interrelacionar diferentes aplicaciones verticales e identificar los servicios que los ciudadanos demandan. De esta manera se mejora el servicio al ciudadano, y se amplía el valor que se da. Algunos de los servicios que se pueden prestar son:

- Información específica en la que el ciudadano muestra interés
- Servicio de alertas de teatro, deportes, cultura, becas, subvenciones, averías, tráfico
- Servicio de participación ciudadana
- Solicitud de becas, subvenciones
- Quejas y sugerencias

Asimismo otro tipo de soluciones como GIS o ERP vienen a mejorar la dinámica de negocio interna y a ofrecer servicios relacionados.

A modo de ejemplo una herramienta GIS tiene una orientación horizontal y puede estar integrada con padrón, urbanismo, tributos, policía, asuntos sociales, y puede ofrecer a nivel interno una información valiosa para la toma de decisiones teniendo en cuenta el plano territorial de la gestión.

Por otro lado también el desarrollo de servicios telemáticos puede estar relacionado con la planificación de la ciudad. Por ello, además de las ventajas que nuestra ciudad puede ofrecer por su potencialidad natural, las nuevas tecnologías ofrecen un efecto diferencial.

A modo de ejemplo una ciudad que tenga un fuerte potencial turístico, por su entorno cerca de la playa, o porque tiene un patrimonio histórico importante establecerá unas actuaciones aprovechando sus recursos, con el objeto de favorecer el turismo en su ciudad, para ello implementará unas políticas de infraestructuras para que los accesos sean sencillos, políticas de difusión cultural con el objeto de crear actividades culturales paralelas para que la ciudad sea conocida, políticas urbanísticas que promuevan la construcción de nuevos hoteles, o el mantenimiento y rehabilitación del patrimonio artístico.

La tecnología viene a reforzar estas actuaciones a través de la aplicación de Internet:

- Generación de contenidos.
 - De esta manera se apoyan las acciones de difusión mediante la puesta en la red de actividades que se desarrollan en la ciudad.
 - Contenidos para que los turistas puedan realizar descargas de los mismos en teléfonos móviles durante sus visitas a monumentos, museos,...etc. explicando la historia, al detenerse ante un cuadro, al entrar en una dependencia,...etc. O en su caso la oficina de turismo puede alquilar PDA´s con contenidos específicos.
- Paseos virtuales por la ciudad.
 - Es un contenido específico a partir del cual los visitantes podrán realizar recorridos turísticos previamente sin necesidad de estar en la ciudad, llamando su atención sobre el lugar.
 - Se puede aplicar al comercio electrónico para hacerlo más atractivo.
- Reserva de plazas hoteleras on-line.
 - De esta manera los turistas pueden realizar sus reservas directamente, sin intermediarios y en tiempo. Los turistas pueden realizar las reservas de servicios y actividades que ofrecen los hoteles sin necesidad de desplazarse.
- Comercio electrónico.
 - Se potencia el comercio en la ciudad, mediante una plataforma donde los vecinos y visitantes pueden realizar diferentes transacciones.
- Diseño de rutas, restaurantes, hoteles de manera anticipada por Internet.
 - Los turistas pueden realizar por Internet el diseño de las visitas que van hacer, restaurantes en los que van a comer,...y pueden descargarlo en la PDA que les servirá de apoyo en la visita turística. También se pueden recibir contenidos en el teléfono móvil.

En conclusión el avance de la Sociedad de la Información y los cambios sociales están propiciando que las TIC´s se conviertan en herramientas de valor diferencial a los ciudadanos a partir de la gestión de la información y los servicios que surgen en torno a la misma.

Sin duda alguna la proliferación de la tecnología y su vinculación a servicios suponen una revolución en la interrelación entre las personas, empresas e instituciones.

El acceso a la información, su estructuración y gestión constituyen un hecho diferencial, que en el marco de la globalidad proporcionará un posicionamiento importante en un entorno cada vez más competitivo y exigente.

La visión de los gobiernos de la importancia de la sociedad de la información se convertirá en los próximos años en un factor de desarrollo de los territorios, la importancia de las personas, y su habilitación para el uso de las nuevas tecnologías supondrá en definitiva la diferenciación y el valor.