Un panorama muy desigual

POR **JOSÉ RAMÓN SARMIENTO GUEDE**

Colección Fundación Telefónica, Ariel
Las TIC en la Administración local del Futuro
Barcelona, 2008
ISBN: 978-84-08-08124-1

……

Fundación Telefónica acaba de publicar un informe titulado *Las TIC en la Administración local del Futuro*. Se trata de un exhaustivo estudio pionero en España sobre la aplicación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en uno de los sectores clave para el buen funcionamiento y desarrollo de la sociedad del siglo XXI, como es el ámbito de la Administración local. El informe es el fruto de un trabajo realizado durante meses por un elenco de especialistas cualificados en la materia; en su elaboración, han participado, además de los propios expertos en servicios digitales de Telefónica, numerosos ayuntamientos, diputaciones, comunidades autónomas y administración central, así como también profesionales del ámbito universitario y empresarial, que han aportado su punto de vista y su experiencia en las entrevistas y encuentros previamente realizados.

Un estudio necesario y oportuno

El estudio está dividido en cuatro grandes apartados: Los retos de la Administración Local en España: situación actual (pp. 7-80); Las TIC en la Administración local en España: situación actual y tendencias de futuro (pp. 81-247); Las aportaciones de los poderes públicos (pp. 249-341) y Mapa de buenas prácticas en la aplicación de las TIC en la gestión local en España (pp.343-363).

Las TIC en la Administración local del futuro es un estudio tan necesario como oportuno. Es necesario, porque el Mapa de Buenas Prácticas de aplicación de las TIC en la Gestión Local en España todavía se encuentra en un proceso incipiente, aunque cabe señalar que muchos

Fundación Telefónica

aspectos, aquí reseñados, probablemente resulten decisivos en los próximos años como punto de partida para convertir a nuestros ayuntamientos en auténticos centros de servicios electrónicos al ciudadano. Por ahora, la Administración Electrónica en España presenta un panorama limitado y se encuentra desigualmente desarrollada: más del 82 por ciento de los terminales de las entidades locales está conectado a Internet, aunque estadísticamente todavía sólo se cuenta con 57 terminales por cada 100 empleados, una implantación y uso muy por debajo de los niveles de la Administración General del Estado (AGE) y de las Comunidades Autónomas. Sin embargo, cabe destacar que el 82,45 por ciento de los terminales de la Administración local están conectados a Internet. Y también es oportuno, porque viene a recordar que la aprobación de la ley 11/2007 consagra el acceso electrónico a estos servicios como un derecho del ciudadano e impone a las administraciones públicas la obligación de hacerlo posible a partir del próximo 1 de enero de 2010. Con todo, en el estado actual de cosas, en el que el proceso de transferencia de competencias desde el Estado hacia las Comunidades Autónomas no ha contado con el subsiguiente proceso de transferencia hacia la administración local, se impone la interacción entre las diversas administraciones para satisfacer a la ciudadanía que reclama la prestación efectiva de determinados servicios.

Las TIC en la Administración local: un panorama desigual

En la primera parte, se da cuenta de la situación actual de las TIC en la Administración local. El informe pone de manifiesto que su implantación se encuentra desigualmente desarrollada. Un 85 por ciento de los municipios españoles tiene menos de 5.000 habitantes, esto es, hay casi 7.000 municipios con menos de cinco mil habitantes caracterizados por tener una escasa presencia en Internet, por no disponer muchos ni siquiera de páginas web o por poseerlas de bajo nivel algunos, con contenidos insuficientes, o por carecer de personal cualificado, con dificultades para acceso a programas de calidad para la formación en tecnologías de la información. En ese sentido, el informe incluye un mapa de buenas prácticas para aplicar las TIC a la gestión local que reduciría el problema de la fragmentación. Además, apunta algunas tendencias interesantes, tales como la provisión de servicios en red, la e-participación y la creación de plataformas de interoperabilidad, que ofrezcan servicios mancomunados a los ayuntamientos. Se trata de un modelo de prestación de servicios en el que las entidades supramunicipales (consells, cabildos y diputaciones) pondrían a disposición de los ayuntamientos portales web para informar a los ciudadanos, sistemas de tramitación telemática o sistemas de gestión municipal genéricos. Estas entidades se perfilan como esenciales para desplegar nuevos servicios basados en las TIC en los ayuntamientos de menor tamaño.

Las TIC en el futuro: tendencias y modelos

En la segunda parte, conocida la realidad, el informe analiza cuál es el papel de las TIC en la resolución de los nuevos retos. Para ello, recurre a los indicadores más relevantes de uso en la prestación de servicios, lo que permite describir las principales tendencias del futuro en iniciativas tecnológicas y modelos de servicio. Por ejemplo, por un lado, señala que los servicios de las entidades locales más utilizados por los ciudadanos son el de «atención al ciudadano» con un 92 por ciento, seguido de los «servicios de información» con un 65 por ciento, y de los «servicios de notificación» con el 38 por ciento. En las últimas posiciones, se encuentran las categorías «participación ciudadana» y «carpeta del ciudadano», con el 5,4 y

Fundación Telefónica
Telefónica

2,7 por ciento, respectivamente. Por otro lado, se resalta que los canales más frecuentados son Internet y el presencial, seguidos del móvil y del canal telefónico. El uso de Internet y el canal presencial representan el 97,3 y el 86,5 por ciento, respectivamente. El móvil y el canal telefónico se sitúan en un nivel cercano al 75 por ciento y, finalmente, se encuentra la TDT con el 29,7. De este modo, en el estudio se deja ver claramente con qué realidad se cuenta. Se pone de manifiesto que las administraciones locales son órganos clave a la hora de dinamizar las TIC, por ser los organismos más cercanos al ciudadano, percibidos como gestores de temas muy inmediatos y buenos conocedores de las necesidades de sus ciudadanos y de sus empresas. Pero estos mismos organismos no siempre cuentan con los recursos ni con las herramientas para ofrecer las soluciones requeridas y el problema se acentúa mucho más en los ayuntamientos de menor tamaño, es decir, en el 85 por ciento de ellos. El informe termina dibujando un mapa de posibilidades y de futuro en el que la Administración será multicanal, los canales electrónicos superarán al servicio presencial y el servicio con mayor aplicación de las TIC será el de atención al ciudadano. Todo ello supone para los organismos públicos más agilidad por acortamiento de los plazos; más eficiencia por reducción de los trámites, más simplicidad por la interactuación entre las distintas administraciones sin necesidad de duplicaciones administrativas, por ejemplo, en la tramitación de permisos y recalificaciones que implican a múltiples actores.

Los nuevos retos

El informe señala en su tercera parte que uno de los principales retos de la Administración local es reducir y evitar la brecha digital con las administraciones autonómicas y la AGE. Hay que señalar que España ocupa una posición superior a la media europea en el grado de disponibilidad de los servicios de la e-Administración (70 frente al 58 por ciento de media), así como del grado de sofisticación de los servicios básicos (84 frente al 76 por ciento de media europea). Todo esto hace que la extensión de las TIC en los ayuntamientos sea un reto equivalente en complejidad al de la extensión entre las Pymes. Sin embargo, ambos retos son claves para la extensión de la Sociedad de la Información. De su éxito en la adopción de las TIC dependerá el impulso de los servicios digitales en la vida cotidiana de los ciudadanos y la mejora de la productividad de la economía del país. España obtiene un grado de sofisticación, es decir, de calidad del servicio, en los servicios digitales que proporciona su Administración del 100 por cien en servicios como la notificación de cambios de domicilio, certificados, bibliotecas públicas, declaraciones a la policía, servicios de búsqueda de empleo y declaración de la renta. Los documentos personales, los permisos de construcción o los servicios relacionados con la salud, son los servicios con menor grado de sofisticación ofrecidos por la e-Administración en España.

El porcentaje de ciudadanos con más de 15 años que contactan con la Administración a través de Internet está aumentando de forma muy significativa trimestre a trimestre. Así, este porcentaje se situaba en el 19,3 por ciento en el tercer trimestre de 2007, cuando entre enero y marzo de 2006, era del 16,9 por ciento. La petición de documentos (32,5 por ciento), el pago de impuestos (31,8), la presentación de solicitudes (13,8) y la presentación de denuncias (7,3 por ciento) son los servicios más utilizados por las personas que han contactado alguna vez con la e-Administración. En cuanto a los servicios que la e-Administración ofrece a las empresas,

Fundación Telefónica
Telefónica

España obtiene un grado de sofisticación del 100 por cien en el envío de datos a oficinas estadísticas, la declaración y notificación del IVA, los impuestos de sociedades, las solicitudes públicas, el registro de nuevas compañías, los pagos a la Seguridad Social y las declaraciones de aduanas. Muchos sectores económicos ya han hecho esta revolución digital. Por ejemplo, sectores como el financiero, el sistema bancario o el de las líneas aéreas nos tienen ya acostumbrados como clientes a unos niveles de servicio *on line* fiables y cómodos que permiten augurar esta exigencia se irá extendiendo poco a poco hacia los ámbitos más cercanos, el municipal y, en especial, hacia la relación con la Administración Pública, la sanidad, etc.

En la tercera parte, se ofrece un conjunto de buenas prácticas de la administración local en la aplicación de las nuevas tecnologías; se trata de proyectos desarrollados tanto por ayuntamientos como diputaciones cabildos, *consells* y comunidades autónomas.

El objetivo final

El objetivo final de este informe es una apuesta de Fundación Telefónica firmemente convencida de que las TIC son la palanca clave del cambio social y económico en nuestra época y de que queremos ser parte de la solución e involucrarnos en estos cambios. Por eso, en la definición del Grupo Telefónica se incluye desde hace tiempo como objetivos: «Mejorar la vida de las personas, facilitar el desarrollo de los negocios y contribuir al progreso de las comunidades donde opera, proporcionándoles servicios innovadores basados en las Tecnologías de Información y las Comunicaciones». A esto Fundación Telefónica le llama, en palabras del Vicepresidente Ejecutivo Javier Nadal, ?espíritu de progreso? a disposición de la modernización de nuestros ayuntamientos.

Fundación Telefónica
Telefónica