



por una administración eficaz

Telefónica Móviles impulsa la "Administración Móvil"



Por Antonio Martín Lázaro
Product Manager de Ciudad Móvil



Desde las distintas administraciones europeas, incluyendo la española, se han puesto en marcha diversos programas dirigidos al desarrollo de la Administración Electrónica, como eje estratégico para la mejora de la gestión pública. En este contexto Telefónica Móviles de España ha centrado su esfuerzo, en primer lugar, en desarrollar las tecnologías de la información y la comunicación para que puedan dar soporte a unos procesos de gestión pública cada vez más eficientes y de una mayor complejidad. En segundo lugar, en fijarse como objetivo el desarrollo de servicios de valor añadido que generen un mayor índice de satisfacción ciudadana y, por último, poner en marcha nuevos pla-

nes de acción basados en servicios móviles que faciliten un acceso más cómodo y universal a los servicios prestados por la Administración, a la vez que contribuyen al desarrollo socioeconómico.

Las oportunidades que ofrece un dispositivo de acceso universal como el teléfono móvil, y la creciente aceptación y desarrollo de los servicios móviles, configuran la base para la nueva "Administración Móvil". El actual índice de penetración de los dispositivos móviles en la población española puede impulsar el uso de los servicios digitales de la Administración Pública.

Con un mercado en España de casi 38 Mlls de usuarios de telefonía móvil

(de los que más de 2,5Mlls son multimedia), las aplicaciones basadas en la movilidad son una FORTALEZA que puede contribuir muy eficazmente a generalizar la cultura de uso de las aplicaciones de la Sociedad de la Información.

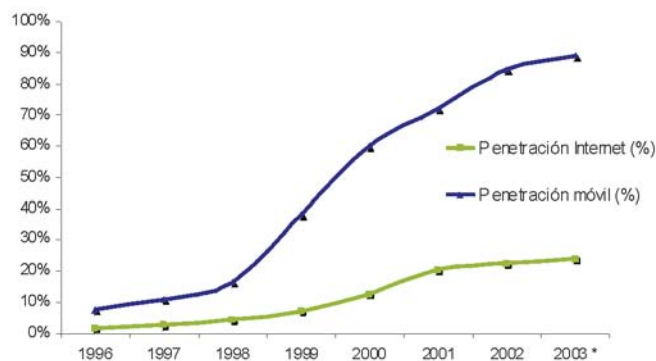
Servicios móviles para la Administración

Telefónica Móviles de España ha desarrollado e implantado una serie de aplicaciones englobadas bajo el concepto de *administración móvil*. Su principal aportación radica en que permite hacer realidad la necesidad de una verdadera Administración Electrónica Multicanal, añadiendo valor en sus procesos de gestión interna y servicios





Penetración Internet vs. Teléfono Móvil



Fuente: CMT, AMCy GAP Management Consulting

* Estimación

El actual índice de penetración de los dispositivos móviles en la población española puede impulsar el uso de los servicios digitales de la Administración Pública.

al ciudadano, mediante la aplicación de las más avanzadas plataformas y tecnologías móviles.

La principal ventaja que incorpora la administración electrónica y móvil radica en la rapidez a la hora de gestionar los diversos asuntos administrativos y el excelente canal de comunicación que abren con el ciudadano.

Los servicios móviles que Telefónica Móviles está implantando están basados en los dos ámbitos de la Administración:

*** Servicios de gestión interna de la propia Administración.** Hoy en día existen diversos procesos internos en la Administración pública que pueden ser susceptibles de movilizarse, con la consiguiente ventaja desde el punto de vista de la eficacia y de los costes de los procesos, así como en la mejora en el servicio final ofrecido a los ciudadanos y todos los agentes relacionados con la Administración. Los sistemas de Intranet wireless y de firma

digital, como ejemplos más destacados, serán determinantes a la hora de formar las estructuras de comunicación y de seguridad necesarias para el correcto funcionamiento de las aplicaciones internas.

*** Servicios hacia el ciudadano:** Son servicios que permiten la comunicación y la interacción de los ciudadanos, desde sus dispositivos móviles, con la Administración.

La concepción original de Administración Móvil ha nacido con una orientación de servicio al ciudadano, útil, fácil y eminentemente práctica, para que sirva de apoyo y actúe como "potenciador" de los servicios de la Administración Digital. En este sentido, se puede observar cómo, gracias a los servicios de administración móvil, el ciudadano podrá estar en todo momento y lugar comunicado con los sistemas administrativos para resolver todos aquellos asuntos y situaciones que sean de su interés.

Esta es una de sus principales ventajas para el ciudadano, la inmediatez y la comodidad a la hora de resolver todas las gestiones administrativas; pero no se queda solo aquí, el ciudadano, además, podrá acceder a todo un mundo móvil de servicios útiles tanto para su día a día (estado del tráfico, aparcamientos, etc...) como para sus momentos de ocio (rutas turísticas, actividades deportivas, postales, etc...).

La oferta de servicios que Telefónica Móviles ha elaborado, basándose en los servicios de la administración electrónica actual, se concreta en el proyecto denominado "**Ciudad Móvil**", que ya se ha implantado con éxito en numerosos lugares y que ha sido ganador de los premios AUTEL 2004. Esta oferta se centra en 5 bloques fundamentales:

MOVILIDAD URBANA: Información y gestión continua y actualizada de los transportes, tráfico y los entornos relacionados con la movilidad.

MÓDULO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA: Conjunto de Servicios Móviles que permiten la optimización de trámites administrativos a través de dispositivos móviles.

MÓDULO DE PROMOCIÓN TURÍSTICA: Nueva dimensión de la oferta turística gestionable y accesible a través de últimas tecnologías móviles.

MÓDULO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO: Canal de comunicación móvil capaz de potenciar el alcance de los Servicios Sociales, de Formación y Educación.

MÓDULO DE TIEMPO LIBRE: Concepto móvil que aporta una mayor difusión y disfrute de la oferta de ocio, cultura y deporte.

Algunos de los principales servicios que Telefónica Móviles ya está ofreciendo gracias a la utilización de la "movilidad" y que son aplicables a la Administración Central son:

* Movilización de procesos y desarrollo de proyectos internos con firma digital móvil.

* Pago de tributos, tasas y precios públicos desde el móvil.





* Asistencia social móvil: aplicación de tecnologías móviles de localización y servicios móviles innovadores para la tele asistencia.

* Firma de documentación, inicio de trámites y consulta de su estado de situación.

* Modificación de datos de carácter personal en registros administrativos en tiempo real.

El rápido desarrollo e implantación de las nuevas tecnologías, que están llevando a cabo las empresas de telecomunicaciones, permitirá afrontar este ambicioso proyecto global de administración móvil que garantizará que la Administración cuente con el dinamismo necesario para prestar un buen servicio a los ciudadanos. Para no frenar este desarrollo es de esperar que se superen las dificultades que impiden el despliegue de infraestructuras. Porque, evidentemente, sin antenas no hay servicios.

Casos de éxito

La firma digital en la administración pública : Aplicación Pocket Kron.

El servicio Pocket KRON nació de la colaboración entre Telefónica Móviles España y la Universidad de Murcia, con el objetivo principal de evaluar las distintas tecnologías móviles existentes, además de diseñar y desarrollar experiencias piloto para estas tecnologías en entornos seguros.

Aprovechando el impulso que la firma electrónica proporciona sobre los servicios telemáticos, surgió la iniciativa de migrar servicios de intranet relativos a procesos de recursos humanos a un entorno de movilidad (en concreto el entorno Pocket PC), disponiendo en todo momento de las garantías de seguridad suficientes. El resultado de esta iniciativa es el servicio Pocket KRON.

¿Cómo surgió la idea?

La Universidad de Murcia dispone de

una aplicación multiservicio de gestión de recursos humanos llamada KRON. Esta aplicación funciona en la intranet de la Universidad y dispone, de entre sus muchas características, de un módulo de validaciones electrónicas. Este módulo permite la realización de dos acciones básicas:

- Solicitar una ausencia.
- Validar o desestimar una solicitud de ausencia.

Ante el escenario de la aplicación KRON la Universidad de Murcia y Telefónica Móviles España se propusieron varias ideas motivantes:

- Disponer de una versión de la aplicación KRON en un entorno móvil ofrecería un valor añadido al usuario.
- La securización de las transacciones electrónicas es indispensable para generar confianza y aceptación.

¿En qué consiste la aplicación?

Con la aparición del servicio móvil, tanto la solicitud de una ausencia por



Los servicios móviles que Telefónica Móviles está implantando están basados en los dos ámbitos de la Administración. Servicios de gestión interna de la propia Administración y Servicios hacia el ciudadano.





Los diferentes módulos que integran el proyecto Ciudad Móvil

un trabajador, como la validación o desestimación de la misma por parte de su jefe están accesibles desde un entorno de movilidad a través de un dispositivo PDA con sistema operativo Pocket PC y con capacidades de comunicación (GPRS, UMTS...). Las características del nuevo servicio móvil son las siguientes:

- Autenticación de cliente basada en certificado UMU (previamente instalado en el terminal móvil).
- Opción de descarga del software de firma electrónica.
- Firma de una solicitud de ausencia desde el propio terminal móvil.
- Navegación por las solicitudes pendientes de validación.

Presentación al usuario de los documentos firmados y verificación de las firmas asociadas a los mismos.

- Firma y cofirma de una validación/desestimación.
- Envío del documento firmado al servidor para verificación de su firma y procesamiento en base de datos

Ventajas y vías futuras

Mediante el servicio Pocket KRON se consiguen algunos beneficios claros:

- Oferta al usuario de servicios seguros de valor añadido en movilidad.
- Agilización del proceso de solicitud y validación de ausencias electrónicas.
- Firma electrónica (usando estándares) en flujos de trabajo sobre dispositivos móviles.
- Integración del terminal móvil en sistemas informáticos complejos (oficina móvil - expediente multicanal).

Además de estas ventajas, la experiencia piloto abre un amplio abanico de posibilidades en el campo de los servicios móviles seguros, que es perfectamente trasladable a ámbitos de más calado, como los procesos de gestión económica (facturas, expedientes...), y también a servicios con una necesidad mayor de ancho de banda ("always-on") basados en tecnologías UMTS.

Sistema de Gestión de Inspecciones con móviles para la Junta de Extremadura.

La finalidad es dotar a los agentes inspectores de un sistema de gestión en movilidad pionero en Europa para la inspección de las explotaciones agrícolas y ganaderas de la Comunidad. El acuerdo de colaboración se ha realizado entre la Consejería de Agricultura y Medio Ambiente y Telefónica Móviles España.

Estado del proyecto

La iniciativa se encuentra en su primera fase con varios usuarios reales que ya emplean el servicio de forma habitual en su trabajo y prevé extenderse a todos los agentes.

Participantes

Consejería de Agricultura y Medio Ambiente de la Junta de Extremadura.- Ha impulsado la implantación del proyecto con su apuesta por la innovación y ha ofrecido los sistemas de producción y los usuarios reales del sistema

Telefónica Móviles España.- Ha aportado la consultoría, la red de transmisión de datos, el servicio, la localización por celda y los terminales TSM500.

SHS Polar.- Ha desarrollado e implantado la aplicación, basada en la plataforma ICM.

Operativa de la aplicación

Los inspectores disponen de un dispositivo móvil TSM500 (teléfono móvil+PDA lanzado por Telefónica Movistar) con una aplicación que les permite consultar en tiempo real la localización de las explotaciones agrícolas y ganaderas, así como recoger y verificar in situ los datos sobre sus características y estado, entre otras funciones.

Los agentes pueden descargarse, mediante una conexión móvil para la transmisión de datos (GPRS), la información cartográfica de la zona en la que se encuentra la explotación a inspeccionar y obtener las coordenadas de su posición que quedan reflejadas en los planos, con lo que se simplifica la localización. Asimismo, el informe





de inspección se realiza en tiempo real al estar disponibles los formularios a rellenar en la TSM500. Los datos recogidos se envían vía móvil al sistema de información de actas por conexión GPRS, al tiempo que quedan registrados en la base de datos del mismo.

Conclusiones

Esta nueva herramienta de trabajo se incluye en el plan de modernización del sector agrario, que se está impulsando en la Junta de Extremadura.

Su puesta en marcha facilita no sólo el trabajo de los agentes que se desplazan al campo, sino también una mayor rapidez a la hora de informatizar y procesar las informaciones recogidas.

Una vez más, la movilidad basada en la red de transmisión de datos GPRS simplifica y agiliza los procesos, al facilitar a los inspectores una nueva herramienta de trabajo.

Sistema de Información de calificaciones para opositores del Ministerio

del Interior, a través de móvil.

La finalidad es dotar a los opositores que se presenten a procesos selectivos del Ministerio del Interior de un nuevo canal de información de sus calificaciones, a través de mensajes cortos en el móvil.

Hasta Junio del presente año, la difusión de los resultados de los procesos selectivos se llevaba a cabo a través del teléfono de información de oposiciones (902), la página web del Ministerio del Interior, y mediante la publicación de listados en la Oficina de Atención al Ciudadano.

Estado

La primera prueba se realizó en el mes de junio, con ocasión de los exámenes teóricos de la Escala de Cabos y Guardias Civiles, para los que se presentaron unas diez mil solicitudes.

Participantes

Oficina de Atención al Ciudadano del Ministerio del Interior.- Ha impulsado la puesta en marcha de la iniciativa.

Telefónica Móviles España.- Ha

aportado la consultoría, la red de transmisión de datos y el servicio de mensajería corta.

Operativa

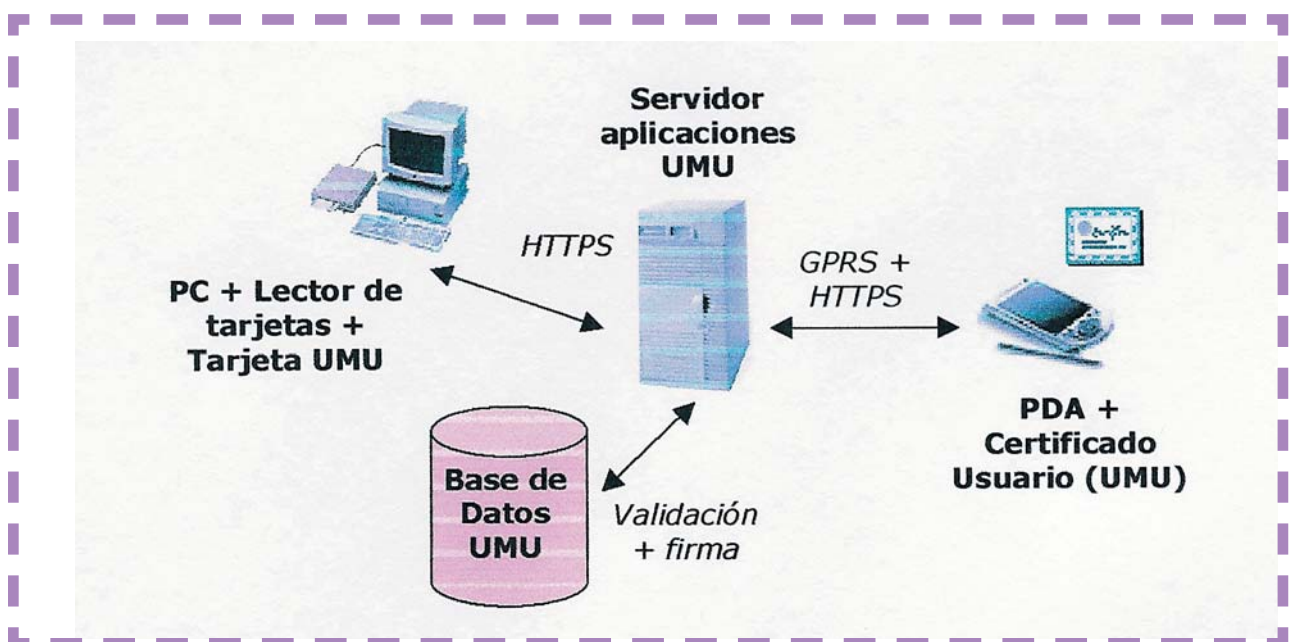
Se pretende informar con la mayor rapidez posible a los afectados, una vez que el tribunal hace públicos los resultados.

Para ello, los opositores deberán seguir los siguientes pasos:

Suscribirse al servicio: enviando un mensaje desde el móvil en el que indiquen su DNI y el código de la oposición correspondiente, por ejemplo para Escala de Cabos y Guardias (NOTAS 2222222N GUARDIAS y se envía a un nº corto)

Una vez disponibles las calificaciones, reciben un mensaje en su móvil con los resultados.

El servicio funciona en todos los modelos de teléfonos móviles y en todas las operadoras españolas. ❌



Esquema de la aplicación KRON puesta en marcha en la Universidad de Murcia

