



Servicios *on-line* de pequeñas entidades



Por José María Martínez Amutio
Consejero Delegado de Avalon Tecnologías de la Información, s.l.
Julián Montalbán
Consejero Avalon Tecnologías de la Información s.l.

Las sociedades evolucionan más rápidamente de lo que habitualmente percibimos. Si ponemos un símil, es algo parecido a la influencia del paso del tiempo en los humanos. Cuando vemos a las personas próximas todos los días no notamos su envejecimiento; cuando nos encontramos con algún amigo después de diez años, sí apreciamos que el tiempo pasa.

Las sociedades cambian a un ritmo aún más rápido y sólo si nos paramos a pensar en ello constatamos lo rápidamente que cambian las costumbres, los deseos e igualmente las tecnologías.





Un ejemplo específico de necesidad de evolución se encuentra en las entidades locales, que en principio, son las que encuentran más dificultades para prestar servicios satisfactorios para sus administrados

Cuando se trata de la Sociedad de la Información, en los diez últimos años los cambios han sido vertiginosos, quizá los más rápidos de la historia de la humanidad, superando la revolución industrial y la de los medios audiovisuales a partir de mediados del siglo XX.

La evolución de la Sociedad de la Información se está viendo apoyada por la entrada en la madurez de una generación que fue la primera en aceptar, desde su infancia, más tecnologías que, primero la divirtieron y, posteriormente, les fueron ganando en sus trabajos y con los servicios que les prestaban.

Y toda esta evolución ha ido afectando las relaciones Ciudadano-Administraciones Públicas. Éstas, que al principio empezaron a ofrecer funcionalidades en red no requeridas por el ciudadano en la mayor parte de los casos, han visto cómo han pasado a ser requeridas y exigidas por éstos, que desean realizar más y más actuaciones oficiales, públicas ó privadas y ampliar día a día la gestión de sus servicios administrativos a través de la red.

Satisfacer estas necesidades tiene ventajas para ambas partes. De un lado, los ciudadanos usuarios pueden realizar sus trámites con las Administraciones a cualquier hora de cualquier día ahorrándose desplazamientos, y de la otra, pueden ahorrarse personal, espacios de atención al público y prestando un mejor servicio.

Un ejemplo específico de necesidad de evolución se encuentra en las entidades locales, que en principio, son las que encuentran más dificultades para prestar servicios satisfactorios para sus administrados. De esta afirmación quedan, naturalmente, excluidos los Ayuntamientos de capitales, ciudades grandes y medias. Muy distinto es cuando empieza a tratarse el tema en los ayuntamientos menores de 5.000 habitantes y especialmente los menores de 1.000 habitantes, (unos 4.900 del total de

las más de 8.000 entidades de población existentes).

Naturalmente, estos pequeños ayuntamientos no tienen ni exigencia ni posibilidad de ofrecer las prestaciones que de una forma no exhaustiva se relacionan en anexo pero sí unas prestaciones mínimas, que además de garantizar la colaboración con otras Administraciones y facilitar las gestiones con éstas a los ciudadanos, pueden ser rentables económicamente para las mismas administraciones locales.

En el *backoffice* de la gestión Municipal genérica, se identifican tres grandes sistemas de información del negocio, que aseguran un correcto funcionamiento de las entidades públicas, como son los sistemas de localización topográfica, los sistemas de identificación personal o de terceros, y la gestión de expedientes (sancionadores, recaudatorios, ...), y además de los tradicionales S.I. que incluyen la gestión Administrativo/Financiera y la Gestión de RRHH/Nómina.

Desde hace bastante tiempo las grandes capitales y algunas otras entidades Municipales agrupadas a través de Diputaciones o Mancomunidades, se han provisto de todos estos sistemas para poder ofrecer un servicio completo a todos los departamentos y concejalías de las municipalidades. Pero es más bien desde hace poco tiempo cuando se han empezado a dar servicios de valor añadido a los ciudadanos o terceros. Servicios relativos a su ciudad, y quedando aún muchos otros que se pueden y deben ofrecer al colectivo de habitantes, trabajadores o bien que por cualquier otro nexo mantengan relación con un municipio o ciudad.

Otro aspecto importante es la relación entre e intra municipios, que debe facilitar de forma fluida la información a potenciales o hipotéticas relaciones entre personas y/o municipios, ofertas y demandas, comparaciones, posibilidades de diferentes



municipios, ... etc. Es decir una oferta real, basada en la competencia de mercados y en la ley de la oferta y la demanda.

Hoy todo esto es posible, entre otras cosas gracias a la Gestión de Contenidos que defendemos como plataforma base de relación entre agentes, municipio, instituciones, tercero. Entre las prestaciones básicas pueden incluirse: el intercambio de información catastral, temas relativos al censo-padrón, encuestas de infraestructuras y equipamiento local, licencias de obra mayor y menor, pago de contribuciones, tasas de recogidas de basuras, permisos de aparcamientos, registro, detención de partidas de nacimiento y defunción, certificados de residencia, etc.

Como es lógico, las pequeñas entidades locales no disponen de medios técnicos, materiales, económicos ni humanos para poder prestar servicios on-line. Pensemos en muchos de estos ayuntamientos que no disponen de personal y que pueden abrir un día a la semana o sólo menos horas concretas al día.

Todos los servicios que los ciudadanos realizan mediante desplazamientos físicos a su propio ayuntamiento o a la población cabeza de partida que lo preste, y que no siempre pueden resolverse con domicilia-ciones o transferencias son los que van exigiendo a sus administraciones. La solución más rápida y eficaz es la de prestar los servicios de esos pequeños ayuntamientos desde organismos supramunicipales, principalmente Diputaciones o Mancomunidades de Municipios de forma ASP.

Portal tipo

Dentro de todo portal municipal se diferencian dos espacios que configuran la web municipal, el espacio público y el espacio privado. El objetivo del primero es el de contener información general de carácter municipal o de interés general para el ciudadano o para el empleado.

Para determinar la estructura exacta de contenidos y funcionalidades se realiza una consultoría preliminar que estará incluida en el desarrollo del proyecto. En cualquier caso y, como mínimo, este espacio público deberá incluir los siguientes accesos y funcionalidades:

Breve presentación de la ciudad, incluyendo información socioeconómica y demográfica, así como información de interés sobre los barrios y actuaciones que se estén ejecutando en el municipio.

Asimismo, y si es posible, se incluirá una sección de "conoce tu ciudad" o similar que ayude a promocionar la ciudad entre sus propios habitantes.

Incluirá información sobre:

- * Situación geográfica.
- * Entorno físico y ecosistemas.
- * Presentación de lo que ofrece la ciudad actualmente.
- * Historia de la ciudad.
- * Visita virtual

* Galería de imágenes históricas y actuales.

Sección en la que se ofrecerá información general sobre la organización, su cometido y funciones, diferentes ubicaciones, emplazamientos y contactos, así como los servicios relacionados directamente con la actividad municipal.

Por su parte, el espacio privado se caracteriza por ser el lugar donde el ciudadano o el empleado accederán a los datos que el Ayuntamiento ponga a su disposición, en función del usuario y del perfil asignado. Se habilitan protocolos de comunicación seguros que preserven la integridad de los datos transmitidos y se definen perfiles de acceso con distintos permisos de visualización sobre la información. Podremos diferenciar entre a) Carpeta del Ciudadano y b) Intranet municipal. 

