

LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA EN LOS GRANDES AYUNTAMIENTOS. LA SOSTENIBILIDAD DE LA E-ADMINISTRACIÓN.

Consideramos que *Grandes Ayuntamientos* son aquellos que gestionan municipios de más de 140.000 habitantes y/o capitales de provincia, en total suman 65. En ellos han sido considerables y diversos los avances en el uso de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) y, particularmente Internet, como herramienta de gobierno.

Las diversas iniciativas de financiación de proyectos por parte de las CC.AA. y la Administración Central, como los de *Ciudades Digitales* o *Ayuntamientos Singulares*, han actuado como pilotos impulsores del cambio, pero ha sido con los cambios y la adaptación del marco normativo cuando se han dado las condiciones necesarias para acelerar y extender el proceso de implantación de la e-Administración en las Administración Local.

Los ayuntamientos han efectuado grandes esfuerzos en materia de publicación de portales de contenidos e información sobre los servicios públicos, así como el despliegue de la tramitación online de los mismos. Con mayor o menor éxito el balance hasta ahora es positivo:

- todos cuentan con una Web, el 23% de ellas además de estar en castellano y lenguas co-oficiales también los están en, al menos, un idioma extranjero (la mayoría en inglés).
- el 43% cumple con el grado de accesibilidad AA.
- el 77% cumplen con algunas de las características de web 2.0.

La situación socio-económica del entorno local traza una serie de retos, en materia de mejora de calidad de los servicios públicos, para la generación de empleo o el cuidado y atención a nuestros mayores o la adaptación de los colectivos con riesgo de exclusión social, entre otros. Estos retos se deben alcanzar en 2010 pero con menores recursos, sobre todo, financieros.

Por ello, ahora se hace más imprescindible que nunca medir el éxito o grado de avance de la e-Administración en función de indicadores cualitativos:

- Grado de utilización de los servicios públicos por la ciudadanía y las empresas.
- Percepción de los consumidores (ciudadanos y empresas) de la utilidad de la e-Administración, medida en términos de ahorro en desplazamientos y tiempo.
- Sostenibilidad en la evolución y el mantenimiento de los proyectos de modernización: disminución de consumo de recursos (por ejemplo el papel), los beneficios de la reorganización de procesos (por ejemplo la disminución de las cargas burocráticas), la adaptación continua y gradual a los cambios tecnológicos (por ejemplo estrategia y visión compartida).

Entre el Sector Público y Privado debemos diseñar los proyectos de e-Administración fortaleciendo y haciendo especial hincapié en los indicadores anteriormente mencionados. Para ello es condición necesaria apoyarse en unos pilares básicos: los “Esquemas Nacionales de Interoperabilidad y Seguridad”, el “Plan de Acción de Reducción de Cargas Administrativas” y, siempre, tener presente en nuestra

metodología las necesidades de los usuarios de la e-Administración: ciudadanos, empresas y empleados públicos. Filosofía conocida popularmente como Administración 2.0

En Telefónica, por nuestra historia e implicación en el desarrollo territorial trabajamos con una metodología que va más allá de los compromisos de implantación de proyectos tecnológicos.

- Apostamos por colaborar con la Administración Local en su adaptación a la legislación vigente (Ley 11/2007 de acceso electrónico de los ciudadanos los a servicios públicos, Ley 59/2003 de firma Digital y DNI electrónico, Ley 56/2007 de medidas de Impulso de la Sociedad de la Información, LOPD, Ley 30/2007 de contratos del sector público....) teniendo en cuenta las singularidades territoriales.
- Construyendo un modelo de e-Administración con unos requisitos fundamentales: neutralidad tecnológica, accesibilidad, seguridad, simplificación e interoperabilidad.

Con estas premisas, hemos adquirido una metodología basada en nuestras experiencias en el desarrollo de proyectos de e-Administración en ayuntamientos pequeños medianos y grandes, respetando las singularidades de cada municipio. Se enumeran a continuación algunas referencias:

- En más de 100 ayuntamientos de menos de 20.000 habitantes de la Comunidad de Madrid, a través del proyecto Municip@ cada municipio dispone de su sede electrónica multicanal. En este proyecto la clave ha sido la gestión del cambio y la formación por la heterogeneidad y cantidad de usuarios.
- Red de portales municipales en los ayuntamientos de Castilla La-Mancha. En éste proyecto era clave respetar la identidad de cada municipio.
- Proyecto de e-Administración en Ceuta orientado a las necesidades de los ciudadanos y empresas.
- Los proyectos de los Ayuntamientos de Zaragoza y Sevilla, por el gran número de automatización de procesos, ha sido fundamental la consultoría y reingeniería de procedimientos, así como la modularidad y adaptación de la plataforma tecnológica. Los clientes nos transmitieron como requisitos imprescindibles el cumplimiento con los estándares de interoperabilidad y seguridad.
- En el Ayuntamiento de Valencia se abarcaron los pilares de la e-Administración a través de la reorganización de los sistemas y aplicaciones del back-office para garantizar la interoperabilidad de las bases de datos.
-

En Telefónica estamos concienciados de la repercusión socio-económica de estos proyectos, así como, las dificultades presupuestarias por las que están pasando nuestros ayuntamientos. Por ello, apostamos por el diseño de proyectos sostenibles en el plano económico, social y tecnológico.