

03/07/2008

Más del 82% de los terminales de las entidades locales están conectados a Internet

TELEFÓNICA PRESENTA EL PRIMER GRAN ESTUDIO DE LAS TIC EN LA ADMINISTRACIÓN LOCAL

- Los principales retos de la Administración local pasan por la implantación homogénea de las TIC, la mejora de los servicios y de los canales, la interoperabilidad entre administraciones y el apoyo de entidades supramunicipales.
- El gasto medio en TIC ha aumentado hasta alcanzar los 13,26 euros por habitante, cifra sólo superada en los municipios de más de 100.000 habitantes.
- Las entidades locales deben reducir la brecha digital respecto el resto de la e-Administración española, que ocupa una posición superior a la media europea, tanto en uso como en disponibilidad (el 70% sobre el 58%) y sofisticación (84% frente al 76%) de los servicios.
- Los servicios de la Administración local que más se apoyan en la tecnología son los de atención al ciudadano, con un 92%, seguido de los servicios de información, con un 65%, y de los servicios de notificación, con el 38%.
- Según el informe, Internet y presencial son los canales de la entidades locales más utilizados por los ciudadanos, seguidos del móvil y el canal telefónico.
- El informe destaca que, en el futuro, la Administración será multicanal, los canales electrónicos superarán al presencial y el servicio con mayor aplicación de las TIC será el de atención al ciudadano.

Madrid, 3 de julio de 2008.- Telefónica ha presentado hoy el informe *Las TIC en la Administración Local del futuro*, un exhaustivo estudio 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 nuestra sociedad, la Administración local.

El acto de presentación del estudio ha contado con la intervención de la ministra de Administraciones Públicas, Elena Salgado, el presidente de Telefónica, César Alierta, el secretario general de la Federación Española de Municipios (FEMP), Gabriel Álvarez, el vicepresidente de Fundación Telefónica, Javier Nadal, y Emilio Ontiveros, catedrático de Economía y presidente de Analistas Financieros Internacionales.

La importancia del Informe, editado por Fundación Telefónica dentro de la Colección Fundación Telefónica / Ariel, reside en que la ley de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos obliga a las Administraciones Públicas a que los servicios electrónicos sean accesibles para todos los ciudadanos a partir del próximo 1 de enero de 2010.

El informe se centra en las Administraciones locales por ser los órganos públicos clave para dinamizar el uso de las nuevas tecnologías en la sociedad, ya que se trata del organismo más cercano y el que mejor conoce las necesidades de sus ciudadanos y empresas. El objetivo final es conseguir una Administración local siempre disponible, conectada, multicanal, interoperable, segura y ubicua.

El uso de las TIC en la Administración local permite maximizar la utilidad de sus recursos y aumentar el valor de la actividad pública en su conjunto. Las TIC mejoran la relación con el ciudadano y el trámite administrativo, los procesos administrativos, la gestión de los flujos de trabajo y la prestación de nuevos servicios.

La incorporación TIC en la Administración Pública ha sido valorada muy positivamente por los ciudadanos, que en un 67% opinan que los procesos con la Administración han mejorado gracias a la incorporación de las nuevas tecnologías, según datos de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios.

Mapa actual de las TIC en la Administración local en España

En su repaso a la situación actual de las TIC en la Administración local, el informe pone de manifiesto que la Administración Electrónica en España se encuentra desigualmente desarrollada. Así, mientras algunos servicios tienen enorme éxito e incluso reconocimiento internacional, como es el caso de la Agencia Tributaria, la Seguridad Social, el catastro o el DNI electrónico, hay otras parcelas en las que hay que hacer un mayor esfuerzo, concretamente en la Administración local. Además, el nivel de desarrollo de las TIC en este ámbito presenta también importantes diferencias, derivadas del tamaño.

Un 85% de los municipios españoles tiene menos de 5.000 habitantes y son entidades que disponen de recursos limitados para abordar la implantación de las TIC. En ese sentido, el informe incluye un mapa de buenas prácticas para aplicar las TIC a la gestión local que reducirían el problema de la fragmentación. Además apunta 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) ponen 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.

Según el último informe IRIA, realizado por el Consejo Superior de Administración Electrónica en la Administración local, el gasto en TIC ha aumentado en los últimos años hasta alcanzar los 13,26 euros por habitante. Sólo los municipios de más de 100.000 habitantes, 132 en toda España, superan esa media y en esos mismos municipios, la proporción de los presupuestos totales de las administraciones locales destinados a las TIC está por encima de la media de (1,72%).

En cuanto a la implantación de ordenadores personales en la Administración local, el número de equipos alcanza la cifra de 57 terminales por cada 100 empleados, situándose aún 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% de los terminales de la Administración local están conectados a Internet.

Uno de los 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 por cien frente al 58 de media), así como del grado de sofisticación de los servicios básicos (84 por cien, frente al 76 de media europea).

España obtiene un grado de sofisticación, es decir, de calidad del servicio, en los servicios digitales que proporciona su Administración del 100% 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% en el tercer trimestre de 2007, cuando entre enero y marzo de 2006, era del 16,9%. La petición de documentos (32,5%), el pago de impuestos (31,8%), la presentación de solicitudes (13,8%) y la presentación de denuncias (7,3%) 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, España obtienen un grado de sofisticación del 100% 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.

Retos en la implantación de las TIC en la Administración Local

En el ámbito concreto de la Administración local, se debe hacer frente a numerosos retos para la definitiva introducción de las TIC. La principal dificultad consiste en que gran parte de los desafíos no dependen directamente de ellos mismos. Entre los retos principales destacan:

- ❑ **Implantación, operación y mantenimiento de los sistemas TIC** en las entidades locales de menor tamaño y escaso presupuesto para la implantación de sistemas TIC. Por esta razón, es básica la participación de entidades supramunicipales que faciliten la prestación de servicios de calidad de forma homogénea en todo el territorio español.
- ❑ **Sostenibilidad y escalabilidad.** Sería preciso contar con personal técnico que pueda afrontar problemas relacionados con la evolución de las aplicaciones y en la mayoría de los ayuntamientos esto no es posible. En este contexto, es necesario que el Ayuntamiento reciba servicios adaptados a sus necesidades.

- **Usabilidad y accesibilidad.** Es básico que los ciudadanos encuentren atractiva la e-Administración y, para lograrlo, es importante la usabilidad de los servicios y comunicar sus beneficios. La sencillez de los servicios y el uso de dispositivos como el teléfono móvil serán el gran motor para aumentar la demanda.
- **Interoperabilidad entre los tres niveles de la Administración.** Es necesario lograr la plena colaboración entre Administraciones para que puedan intercambiar datos entre ellas. Este proceso es más importante en la Administración local, ya que gran parte de los trámites que se realizan desde ella competen a diferentes Administraciones.

Aplicación de las nuevas tecnologías en la Administración local

El estudio analiza los servicios que prestan un mayor beneficio y los canales más apropiados para la gestión municipal. En la actualidad, los servicios que en el ámbito de la Administración local utilizan más las TIC son los de “atención al ciudadano” con un 92 %, seguido de “servicios de información”, con un 65% y de los “servicios de notificación”, con el 38%. En las últimas posiciones, se encuentran las categorías “participación ciudadana” y “carpeta del ciudadano”, con el 5,4 % y 2,7 %, respectivamente.

En cuanto a los canales utilizados, las entidades locales ya ofrecen sus servicios utilizando plataformas multicanal. Internet y presencial son los más utilizados con el 97,3% y el 86,5% respectivamente. El móvil y el canal telefónico se sitúan a un nivel cercano al 75% y, finalmente, se encuentra la TDT con el 29,7%. El 91,8% de las entidades locales encuestadas utilizan más de dos canales y en casi el 25% de los casos se utilizan todos los canales (presencial, Internet, móvil, telefónico y TDT).

El estudio se complementa con una visión de los servicios y canales sobre los que las entidades locales podrán realizar iniciativas en un futuro. Los servicios que protagonizarán nuevos desarrollos siguen siendo los correspondientes a la categoría de “atención al ciudadano”, seguido de los “servicios de información” y de “tramitación”. Gana importancia la categoría “participación ciudadana”, lo que indica la preocupación de las entidades por involucrar a los ciudadanos en la gestión local. En cuanto a los canales, si Internet sigue siendo el líder absoluto, el canal presencial pasa del segundo lugar al último junto con la TDT. El móvil se consolida como el segundo canal favorito de entidades locales.

Aplicaciones TIC para la Administración local

Algunas de las principales iniciativas de aplicación de las nuevas tecnologías al ámbito de la administración local son las siguientes:

- **Servicios de atención ciudadana:**
 - **010:** servicio de atención telefónica que ofrece a la ciudadanía información general y permite realizar determinadas gestiones y trámites municipales.
 - **012:** servicio de atención telefónica regional.

- **060:** Es un punto de acceso general de atención e información al ciudadano y para redirigir la llamada a los teléfonos especializados, sin necesidad de que el ciudadano deba conocer sus números.
- La aplicación a los servicios de **emergencias 112 y 061**, ya que permite integrar operativamente a todos los organismos de emergencia y definir los procedimientos que determinan cuándo hay que activar cada servicio.
- El desarrollo de los diferentes **portales del ciudadano**, páginas a través de las cuales los ciudadanos y las empresas, o los colectivos y entidades, pueden consultar todo tipo de información pública y realizar gestiones.
- El impulso de las aplicaciones de la **ciudad móvil** para dotar de movilidad a muchos servicios de la ciudad que actualmente las corporaciones ya prestan por otros canales (Internet, presencial, etc.).
- La consolidación de proyectos como el **e-DNI**, la **e-factura**, la **firma electrónica**, el servicio de **cita previa** y la **e-administración a través de la TDT**.

Acerca del informe

El informe sobre “Las TIC en la Administración local del Futuro” estudia a fondo las posibilidades de mejora y desarrollo que ofrece la aplicación de las TIC en los sistemas de gestión de la Administración local. Se ha dividido en cuatro grandes apartados: los retos de la Administración local en España; las TIC en la Administración local en España: situación actual y tendencias de futuro; las aportaciones de los poderes públicos y mapa de buenas prácticas en la aplicación de las TIC en la gestión local en España.

El estudio es la consecución de un trabajo realizado durante meses por expertos cualificados en la materia. El Comité Asesor, formado por Ángel Ros Domingo, presidente de la Comisión de Nuevas Tecnologías de la FEMP; Sebastián Muriel Herrero, Director General de Red.es; Enrique Martínez Marín, Director General de INTECO; Juan Miguel Marqués Fernández, Director General para el Impulso de la Administración Electrónica, y David Cierco Jiménez de Parga, Director General para el Desarrollo de la Sociedad de la Información del MITyC, ha ayudado a definir la obra y ha contribuido a su redacción con artículos.

Finalmente, se ha contado con la colaboración de un significativo número de entidades regionales y locales. Gracias a este trabajo, se ha elaborado un Mapa de Buenas Prácticas en cuando a la aplicación de las TIC en la Gestión Local en España.

El informe “Las TIC en la Administración Local del futuro” está disponible en:
<http://www.telefonica.es/sociedadelainformacion>