



Comunicación

254

LA MOVILIDAD EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Miguel Ángel Suárez

Responsable de Desarrollo de Negocio
Tempos 21, Innovación en Aplicaciones móviles, S.A.

Palabras clave

Movilidad, aplicaciones móviles, productividad

Resumen de su Comunicación

La movilidad es ya una realidad en nuestra sociedad, y los ciudadanos la utilizan como herramienta de comunicación personal pero también como herramienta profesional, gracias a que las empresas han empezado a apostar por la innovación que representa poder disponer de toda la información de la empresa en cualquier lugar y momento para mejorar la productividad de sus empleados.

La administración pública no puede quedar al margen de estas innovaciones en las formas de interacción de los ciudadanos, y por ello debe plantearse el salto a la movilidad desde ofreciendo dos categorías principales de servicios:

- los servicios orientados al ciudadano que mejoren su interacción con la administración, como los servicios de atención por SMS, alertas y mensajes de texto, consulta de información básica del municipio, o localización de colectivos sensibles.*
- los servicios orientados a los empleados para aumentar su productividad, como serían aplicaciones de gestión de inspectores, soporte a servicios municipales (transportes, residuos, etc.) o soporte a la sanidad pública.*

La comunicación profundiza en los distintos servicios que la Administración puede movilizar y sus aportaciones a la relación con los ciudadanos y a la mejora de los servicios públicos. También aporta el análisis de casos reales de implantación pioneros en España.

LA MOVILIDAD EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

1. Introducción

La movilidad es ya una realidad en nuestra sociedad, y los ciudadanos la utilizan como herramienta de comunicación personal pero también como herramienta profesional, gracias a que las empresas han empezado a apostar por la innovación que representa poder disponer de toda la información de la empresa en cualquier lugar y en cualquier momento para mejorar la productividad de sus empleados. Además, la utilización del móvil como herramienta de marketing por parte de las empresas que ya optan por comunicarse con sus clientes a través de esta nueva tecnología, ha ayudado a la popularización de este nuevo canal, y hoy en día es extraño que un ciudadano no utilice el móvil más que para hablar con los suyos.

La cifra de más de 38,6 millones de líneas de teléfono móvil operativas en España sitúa a España en el cuarto lugar en tasa de penetración de los móviles entre la población de un país (por detrás de Italia, Reino Unido y Taiwán). Otros estudios confirman que el 75% de la población española tiene un móvil para uso personal o compartido, porcentaje que se eleva hasta el 94% en personas entre los 14 y los 35 años. Y si estos son datos que las empresas no pasan por alto cuando emprenden acciones de marketing, tampoco deberían serlo para las administraciones cuando deciden comunicarse con los ciudadanos.

Así, si nos planteamos por qué debería la Administración Pública dar el salto de la movilización, las respuestas son claras:

- porque el móvil es el único medio que llega al bolsillo del ciudadano, y por ello el que más le acerca a la administración,
- porque permite mejorar la eficiencia y la eficacia del servicio que se ofrece a los ciudadanos, e incluso añadir nuevos servicios y nuevas interacciones,
- y porque las nuevas capacidades multimedia de los móviles y su rápida adopción por parte de la población potencian los servicios ofrecidos.

En definitiva, porque la comunicación a través de la tecnología móvil genera un mayor índice de satisfacción ciudadana al mejorar su eficiencia y acercar la administración al ciudadano.

Veamos cada uno de los puntos con mayor detalle:

- El móvil es el único medio que llega al bolsillo del ciudadano:
 - por su alta tasa de penetración y por la extensión del uso de las tecnologías móviles
 - porque es un medio conveniente que permite que la administración acompañe al ciudadano las 24 horas del día, ofreciendo la información adecuada en el momento adecuado y en el lugar apropiado
 - porque es un canal de comunicación interactivo y personalizado que permite dialogar con el ciudadano
 - porque las constantes mejoras tecnológicas lo convierten en un canal amigable, con capacidades multimedia y aplicaciones personalizadas para cada tipo de comunicación
 - y porque los costes de las comunicaciones móviles son sensiblemente menores a los de las comunicaciones físicas, no virtuales.

- La tecnología móvil permite “reinventar” la relación entre la administración y el ciudadano: mejorar la eficiencia y la eficacia del servicio que se ofrece a los ciudadanos, e incluso añadir nuevos servicios y nuevas interacciones, ya que por ejemplo,
 - Permite abrir un nuevo canal de comunicación con el ciudadano, como en el caso del Ayuntamiento de Madrid, que con su programa “Madrid Participa” sondeó las preferencias de intervención urbana de los ciudadanos mediante una votación por el móvil
 - Permite adecuar la información a las necesidades de los ciudadanos; diversos ayuntamientos están implantando servicios de alertas particularizadas ahora informar al ciudadano de novedades o emergencias, como es el caso del Ayuntamiento de Murcia, con el programa Murci@informa
 - Es posible mejorar la eficiencia interna y la calidad de los servicios ofrecidos, como en el caso del Hospital Clínic de Barcelona, que a través la movilidad permite a los servicios de urgencia conocer con anticipación las características de los pacientes en camino
 - O permite nuevos servicios, como la adopción de la localización vía GSM para mejorar la seguridad de colectivos especiales.
- Las nuevas capacidades multimedia de los móviles y su rápida adopción por parte de la población potencian los servicios ofrecidos: con más de 20 millones de terminales vendidos en España el 2005 , los fabricantes apuntan que el parque de terminales se renueva totalmente cada dos años; de este modo, mientras todos los teléfonos móviles actuales permiten enviar y recibir SMS y alertas de texto, más de la mitad del parque permite visualizar imágenes a color o postales virtuales y escuchar sonidos polifónicos, y aproximadamente el 50% de los terminales admiten imágenes animadas y juegos java, así como menús de navegación. Con estos datos, es fácil prever que el teléfono móvil será en poco tiempo el nuevo “mando a distancia” entre el ciudadano y la administración.

2. ¿Qué soluciones de movilidad puede implementar la Administración?

Antes de emprender un proceso de movilización de los distintos procesos, tanto en la administración como en cualquier empresa es necesario realizar un plan director de la movilidad, que analice el estado del arte en su ámbito de actividad y prevea el impacto de los servicios a movilizar y la viabilidad técnica y económica de los mismos. El plan director deberá cualificar los servicios móviles en función de su impacto en el ciudadano y en la propia administración, calendarizar la implantación de los distintos servicios y establecer la mejor tecnología para cada servicio y cada momento, así como definir el modelo de negocio a aplicar a cada servicio.

Un plan director de movilidad en la Administración pública deberá analizar en primer lugar la situación interna de servicios y de la oferta al ciudadano, así como del estado de la tecnología, y contrastarlo con las principales referencias y las tendencias del mercado, para a continuación definir un plan de implantación de la movilidad que establezca las estrategias a seguir; a través de plantear una lista de todos los posibles servicios a movilizar para acabar identificando los servicios clave y periodificando su implantación.

En el caso de la administración pública, un plan director de movilidad deberá tener en cuenta dos categorías principales de servicios:

- los servicios G2C (Government to Citizen), es decir, aquellos servicios orientados al ciudadano que mejoren su interacción con la administración, como los servicios de atención por SMS, alertas y mensajes de texto, consulta de información básica del municipio, o localización de colectivos sensibles.
- Los servicios G2E (Government to Employees), es decir, los servicios orientados a los empleados para aumentar su productividad, como serían aplicaciones de gestión de inspectores, soporte a servicios municipales (transportes, residuos, etc.) o soporte a la sanidad pública.

3. Soluciones para el ciudadano

Las aplicaciones de movilidad que la Administración puede ofrecer al ciudadano son muy diversas, como muestra el siguiente cuadro:



De todos los servicios, podríamos establecer algunos ejemplos de uso que la administración puede ofrecer a los ciudadanos:

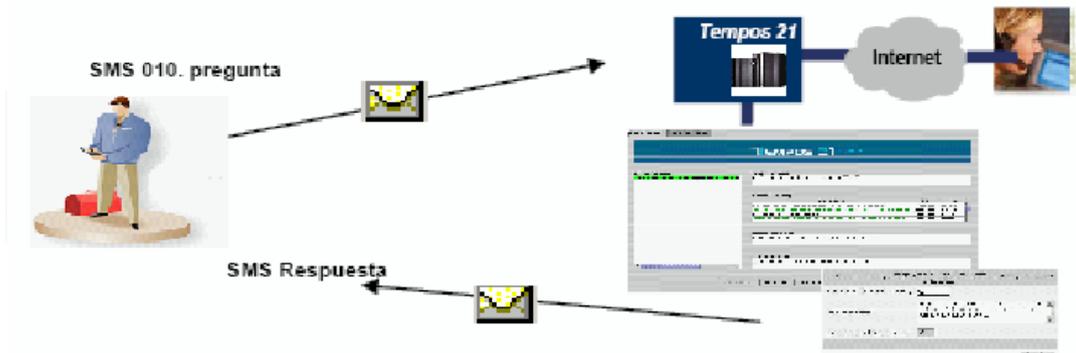
1. atención al ciudadano por SMS
2. Envío de Alertsas y mensajes personalizados al ciudadano por SMS
3. Publicación de información de la Administración en el móvil
4. Mandos multimedia: la administración en el móvil
5. localización con móvil para aportar seguridad en colectivos especiales
6. soluciones de votación electrónica

3.1. Atención al ciudadano por SMS

Se trata de ofrecer al ciudadano la oportunidad de realizar consultas tales como datos censales, recibos pendientes de pago o envío de quejas o sugerencias (con la posibilidad de enviar fotografías) enviando un SMS a un número corto. La Administración podría responder por el mismo canal SMS o bien por otro canal.

Con este servicio se abre un nuevo canal de comunicación y se fomenta la percepción de que la administración se esfuerza por ofrecer respuestas, al tiempo que se ofrece una imagen de modernidad de los servicios públicos. A nivel interno, el servicio SMS permite mejorar la gestión de los recursos de atención telefónica de la administración, ya que es posible controlar los tiempos de respuesta y a que las peticiones pueden ser atendidas por varias operadoras.

La estructura del servicio sería la siguiente:



3.2. Envío de mensajes y alertas al ciudadano

Se trata de permitir a los ciudadanos que se suscriban a mensajes informativos a través de una página web o bien a través del mismo teléfono móvil, para recibir mensajes personalizados (como el estado de tramitación de expedientes o la consulta de instalaciones deportivas) o bien alertas genéricas de la administración (como información sanitaria, de oposiciones o subvenciones, tráfico, etc.). El coste de los mensajes puede ser asumido por la administración o bien por el ciudadano.

Con este servicio se mejora la atención al ciudadano con un bajo coste para la administración, pues se trata de un servicio altamente automatizado. El Ayuntamiento de Murcia, con el servicio Murci@informa, ha implantado las alertas a los ciudadanos, para ofrecerles, previa suscripción a través de la web, informaciones puntuales en los teléfonos móviles.

3.3. Publicación de información de la administración en el móvil

Se trata de ofrecer al ciudadano un acceso rápido a la información movilizada por la administración, a través de un mensaje SMS con una clave fácil de recordar. Enviando un mensaje a un número corto, el ciudadano recibirá un mensaje WAP push que iniciará una sesión de navegación por la información de la administración (actualización del estado del tráfico, por ejemplo). Se trata de crear un portal móvil al que los ciudadanos puedan acceder fácilmente.

El Portal móvil del Gobierno de Navarra ya permite al ciudadano acceder desde su móvil a la misma información disponible desde Internet: el servicio recoge automáticamente la información disponible en la web del Gobierno de Navarra y actualiza el portal móvil, evitando duplicar esfuerzos de publicación y la adaptación de contenidos, de modo que para la administración es de fácil gestión, y el ciudadano tiene un nuevo canal de acceso a la información. En este caso, el servicio de movilidad detecta automáticamente el tipo de terminal del usuario y adapta los contenidos a los formatos requeridos, del siguiente modo:



3.4. Mandos a distancia multimedia

La administración en el móvil: se trata de desarrollar aplicaciones java que pueden instalarse en el terminal móvil del ciudadano para acceder rápidamente a la información actualizada, como un menú para navegar por el portal de la administración o interactuar con él o una revista multimedia semanal con información local. Con estos programas java se consigue la máxima interacción con el ciudadano, ya que la administración reside literalmente en el bolsillo del usuario, y se ofrece una gran simplicidad de uso, muy similar al de Internet. Lo podemos ver en el siguiente gráfico:



3.5. Localización de colectivos sensibles

Se trata de establecer servicios que permitan, a través del terminal móvil, localizar a personas que requieran un seguimiento detallado de sus posiciones, como discapacitados, mujeres maltratadas, enfermos de Alzheimer, etc.

En el caso de enfermos con discapacidades mentales y pérdida de orientación, el servicio de localización vía móvil permite localizarlos en caso de pérdida simplemente con que lleven encima un terminal móvil autorizado para el servicio.

3.6. Soluciones de votación electrónica

Se puede ofrecer al ciudadano la opción de participar en determinadas decisiones o de aportar su opinión en sondeos a través de votaciones en las que se puede interactuar con el teléfono móvil o bien otros medios telemáticos. Con ello se consigue acercar todavía más la administración al ciudadano, que percibe que está siendo parte de las decisiones, y se le ofrece también la posibilidad de participar en encuestas de opinión garantizándole el anonimato.

El Ayuntamiento de Madrid, a través del proyecto Madrid Participa, realizó pruebas de votación electrónica entre los ciudadanos, incluyendo el móvil como herramienta de voto, garantizando la privacidad del usuario y el secreto del voto.

4. Soluciones para el empleado público

A nivel interno, en el ámbito de la mejora de la productividad de los empleados públicos, los servicios que la administración deberá priorizar en el plan de movilidad deberán ser aquellos que permitan mejorar la eficiencia de los empleados que disponen de una amplia movilidad. Podemos distinguir los siguientes ejemplos:

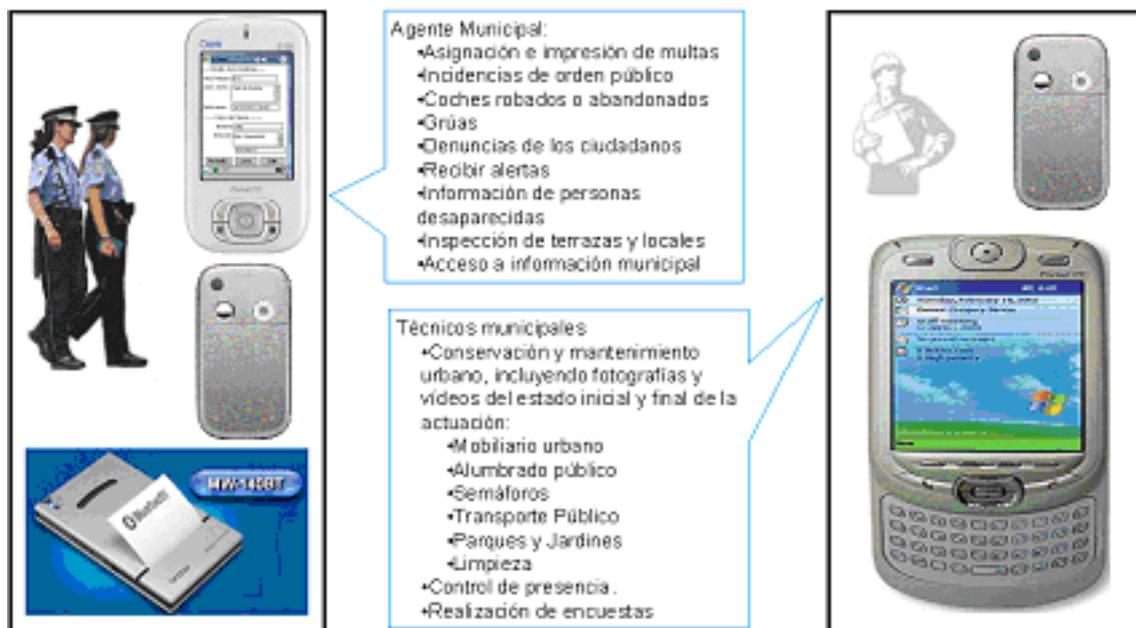
1. Movilización de las tareas de inspectores y técnicos de campo
2. Acceso al cuadro de mando e información clave de la administración
3. Mejora de los procesos de la Sanidad Pública
4. Seguimiento de pacientes o encuestas a ciudadanos en movilidad
5. Gestión de órdenes de trabajo para equipos en movilidad

4.1. Movilización de técnicos de campo

Se trata de dotar a los empleados que trabajan en movilidad de las herramientas necesarias para que desarrollen su actividad en el punto de desplazamiento del mismo modo que si estuvieran en la sede de la administración.

Una plataforma de acceso a la información móvil debe permitir recoger la información sobre el terreno y enviarla inmediatamente al centro de proceso de datos (o bien en el momento en que se restaure la conexión, garantizando la recepción de toda la información); también debe permitir que el técnico pueda acceder al sistema corporativo y ofrecerle un sistema de formularios de fácil utilización, todo ello con los sistemas de seguridad necesarios en cada caso. La plataforma permite optimizar el tiempo del personal en campo y mejora la calidad de la información, además de representar un importante ahorro de costes y una mejora de la imagen ante el ciudadano.

Un ejemplo de la movilización de los técnicos en campo es:



La Conselleria de Territorio y Vivienda de la Generalitat Valenciana movilizó el servicio de inspección de playas del litoral valenciano, de modo que los inspectores disponían en un terminal PDA de los formularios que requerían para la inspección y podían transmitir los datos recogidos de forma inmediata a través de GPRS a los sistemas centrales de la Conselleria, quien los ponía a disposición del público a través de su página web. El servicio permitía mejorar el servicio, consiguiendo con mayor rapidez los datos y minimizando los errores en la transcripción de los formularios, de forma que los usuarios también podían disponer de la información de forma inmediata.

4.2. Acceso al cuadro de mando e información clave de la administración

Se trata de ofrecer a los empleados de la administración la información clave que requieren para su trabajo en cualquier momento y en cualquier lugar, ofreciéndoles un portal móvil de información al que acceder de forma fácil y rápida.

4.3. Mejora de procesos en sanidad pública

A través de la movilidad la Administración permite mejorar determinados procesos relacionados con la sanidad, como hizo el Hospital Clínico de Barcelona para mejorar la atención de los servicios de urgencias.

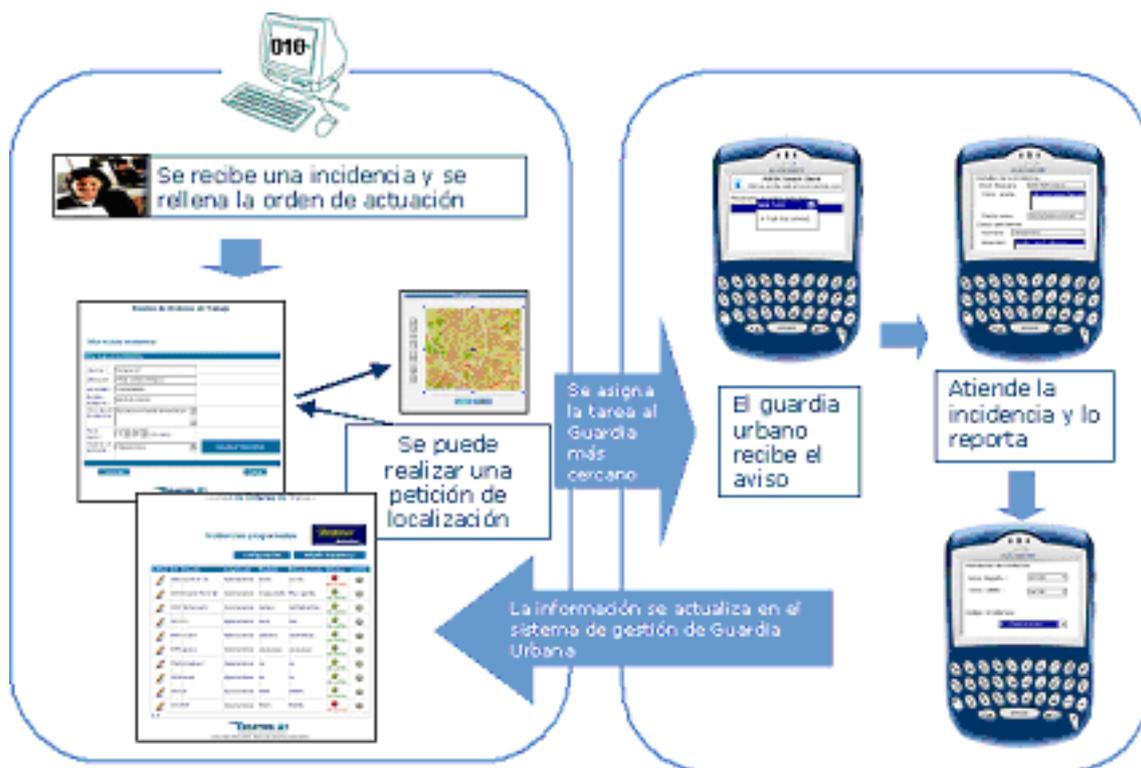
En este caso, el responsable re Urgencias del Hospital recibe en su terminal BlackBerry la información en tiempo real sobre el paciente que estaba siendo trasladado en ambulancia: parte de los datos los introduce de forma manual el médico de la ambulancia en un terminal TSM 500, y parte de los datos se tomaban automáticamente del desfibrilador de la ambulancia, vía Bluetooth. De la información recogida se envía un resumen a la BlackBerry del médico de urgencias, que puede acudir a un ordenador para recabar información más detallada. De este modo, con una aplicación de gran simplicidad de uso tanto para el equipo en la ambulancia como para el médico de urgencias se mejora la atención al usuario en situación crítica y se consigue un mayor control del proceso de atención de urgencias.

4.4. Seguimiento de pacientes o encuestas a ciudadanos en movilidad

Permite establecer una relación continuada con un ciudadano, ya sea para un estudio que requiera esta interacción o bien para realizar un seguimiento a un paciente que requiera atención periódica. De este modo, es posible que un equipo de médicos monitorice a un colectivo de pacientes con una dolencia crónica a través del teléfono móvil: los pacientes pueden ir respondiendo periódicamente a unas sencillas preguntas sobre su estado a través de mensajes SMS o bien navegando por una aplicación, y los médicos controlan todo el proceso desde un terminal móvil o bien desde un PC. Gracias a este servicio es posible ofrecer un servicio de seguimiento personalizado ahorrando costes y desplazamientos tanto a los pacientes como a la sanidad

4.5. Gestión de órdenes de trabajo para equipos en movilidad

Se dota con un terminal móvil a los equipos que trabajan en constante movilidad (patrullas de policía municipal, inspectores de parquímetros, etc.), y desde la central se gestionan las tareas a desarrollar por estos equipos, accediendo en tiempo real a los datos de los trabajos realizados.



5. Conclusiones

En resumen, puesto que el teléfono móvil, con una penetración de usuarios superior al 90% en un amplio segmento de la población, es una de las tecnologías que más fácilmente permite llegar a los ciudadanos, la Administración no puede desaprovecharlo como herramienta de comunicación con sus "usuarios".

Para acercar la administración al ciudadano, el teléfono móvil se convierte en la herramienta más eficaz de comunicación, ya que además es un servicio universal admitido ya por los ciudadanos como un medio de comunicación útil que le permite acceder a su administración desde cualquier lugar las 24 horas del día. Y las nuevas tecnologías potencian enormemente las posibilidades del servicio, al añadir la capacidad de enviar imágenes, sonido o vídeo y simplificar enormemente la experiencia de uso.

Por otro lado, si tenemos en cuenta que la movilidad permite a las empresas aumentar sus niveles de productividad y mejorar sensiblemente distintos procesos de negocio, tampoco la administración puede quedar al margen de esta innovación para mejorar sus servicios y procesos administrativos. El mercado de las aplicaciones de productividad ofrece ya una amplia gama de soluciones que permiten mejorar el desempeño del personal de la administración, y ya existen soluciones tecnológicas y proveedores que permiten implantar estas aplicaciones con costes y tiempos acotados.