



Comunicación

377

CIUDAD MÓVIL: BUENAS PRÁCTICAS EN LA ADMINISTRACIÓN

Antonio Martín Lázaro

Responsable del Proyecto Ciudad Móvil
Telefónica Móviles España

Jesús Martínez Robledo

Jefe de Proyecto Servicios Móviles
Telefónica Móviles España

Palabras clave

Administración, movilidad, casos de éxito, ciudad móvil, turismo, ciudadanos, gestión, servicios móviles.

Resumen de su Comunicación

Fundamentos y objetivos del proyecto Ciudad Móvil; buenas prácticas en la administración, reflejado en tres importantes casos de éxito (Madrid, Málaga y Zaragoza) donde se muestran servicios móviles orientados al ciudadano y al turista como son los "portales móviles turísticos", "tiempo de llegada del autobús", "buzón de sugerencias" vía móvil, acceso al transporte público mediante el uso del teléfono móvil y otros muchos más servicios implantados que claramente demuestran que la movilización de las administraciones públicas es una realidad que cada día va cobrando más fuerza entre empresas, administraciones y ciudadanos.

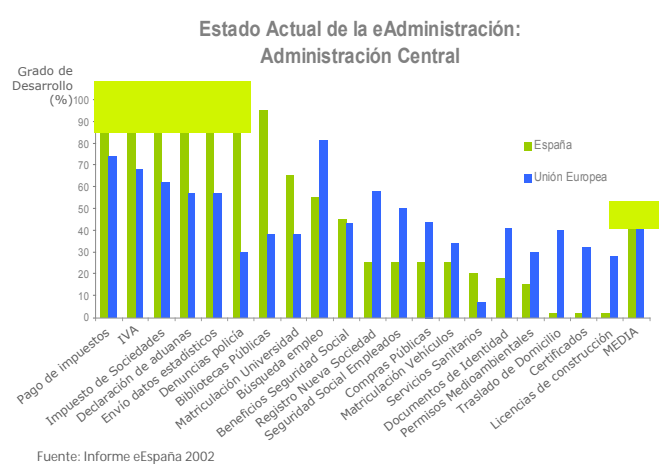
CIUDAD MÓVIL: BUENAS PRÁCTICAS EN LA ADMINISTRACIÓN

1. Introducción: Los Servicios móviles, impulsores de la Sociedad de la Información en España

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

- Basados en la aplicación y el desarrollo de las tecnologías de la información y la comunicación a los procesos de gestión pública.
- Tienen como objetivo el desarrollo de servicios de valor añadido que generen un mayor índice de satisfacción ciudadana.
- Los nuevos planes de acción previstos apuntan la necesidad de servicios móviles que faciliten un acceso más cómodo y universal a los recursos de los Ayuntamientos

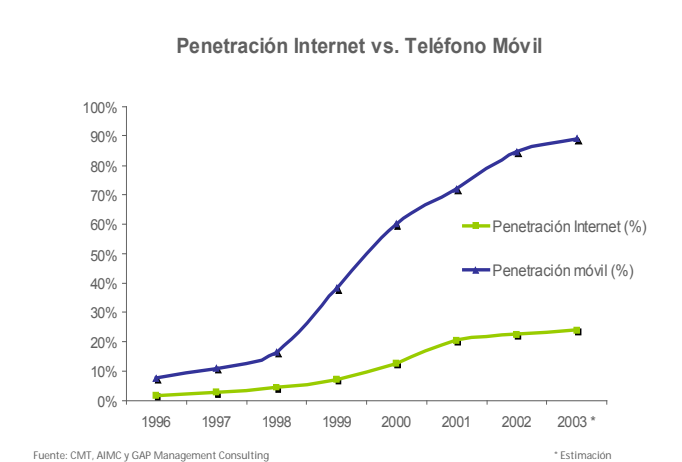
El índice de desarrollo digital de la Administración Central en España se encuentra ligeramente por encima de la media europea e incluso es referente internacional en determinados servicios (pago de impuestos o las denuncias a la policía)



Entre otros requerimientos, de acuerdo a la directiva e-Europe 2005, Europa deberá contar con:

- unos servicios públicos en línea modernos
- una administración electrónica
- unos servicios electrónicos de aprendizaje
- unos servicios electrónicos de salud
- un entorno dinámico de negocios electrónicos

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.



Difícilmente podrá generalizarse si el acceso no se proporciona sobre un dispositivo ampliamente implantado en la sociedad: Esas condiciones las cumple el móvil

Con un mercado en España de casi 38 Mlls de usuarios de telefonía móvil (de los que más de 2,5Mlls son multimedia), es interesante notar que las aplicaciones basadas en la movilidad sean una FORTALEZA que va a permitir generar rápidamente cultura de uso de las aplicaciones de la Sociedad de la Información

Según algunas encuestas realizadas por el CIS y otros organismos, se detectó que, el ciudadano veía complejo acceder a la e-Administración. Suponía un problema de cambio de cultura y, para esa evolución, es necesario empezar usando herramientas a las que el usuario esté habituado. El móvil es cercano, sus servicios son sencillos, y está extendido al 90% de la población y el 75% de los hogares. Y además, es preciso comenzar a hacer accesible la Administración al ciudadano con aplicaciones móviles simples, pueden cambiar la cultura de uso diario de los servicios de la Administración. "Ciudad Móvil" abre un verdadero proceso de transformación de las relaciones entre los ciudadanos y su administración más cercana: los Ayuntamientos y las corporaciones locales.

2. Los servicios móviles en la ciudad: Ciudad Móvil

"Ciudad Móvil" es una solución integrada, completa y escalable de servicios avanzados móviles destinada a las Corporaciones Locales.

"Ciudad Móvil" es un concepto avanzado e innovador tanto desde un punto de vista tecnológico como en su propia concepción, que permite ir evolucionando e incrementando la oferta inicial de servicios, a medida que los actores que intervienen en la gestión municipal lo vayan demandando, y con la posibilidad de incorporar las nuevas tecnologías móviles.

La concepción original de Ciudad Móvil nace con una clara orientación de servicio al ciudadano, que sirva de apoyo y actúe como “potenciador” de los servicios municipales de administración digital. En este sentido, se puede observar como, gracias a Ciudad Móvil, el ciudadano podrá estar en todo momento y lugar comunicado con los sistemas municipales 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 todos los asuntos administrativos; 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 de la ciudad, etc...).

La principal ventaja que una administración electrónica y móvil proporciona a los ayuntamientos reside en la rapidez a la hora de gestionar los diversos asuntos administrativos y el excelente canal de comunicación que abren con el ciudadano, que percibe en todo momento la cercanía con su ayuntamiento.

El Concepto de Ciudad Móvil

Impacto de la Movilidad en la Vida del Ciudadano



Sin embargo, la evolución natural del servicio Ciudad Móvil llevará a la concepción de un sistema global de servicios municipales, no ya solo orientado al ciudadano, sino también orientado a las propias administraciones y municipios.

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 municipales de forma interna.

El sistema Ciudad Móvil, pues, llegará a englobar la totalidad de servicios necesarios tanto para el ciudadano como para la propia administración municipal.

“Ciudad Móvil” se ha convertido en el icono de referencia que acompaña al ciudadano en su experiencia vital con la ciudad desde algo tan cercano como su teléfono móvil.

En cualquier momento y lugar, el ciudadano o visitante podrá fácilmente disponer, de todos los servicios que una ciudad preste, desde su móvil



La entrada de las nuevas tecnologías y la decisiva labor de investigación, desarrollo e implantación de las mismas que lleva a cabo Telefónica Móviles, permite afrontar este ambicioso proyecto global con las garantías necesarias y con la confianza de que el servicio Ciudad Móvil dispone en todo momento del dinamismo necesario para estar siempre presente en la vida del ciudadano y apoyar siempre todos aquellos servicios municipales que sean considerados importantes para el ciudadano.

3. Ciudad Móvil: Casos de éxito en la Administración

1 - Madrid

Servicio "Espera" de la EMT:

Servicio que permite al ciudadano o turista de la ciudad de Madrid conocer el tiempo de llegada del autobús mediante el envío de un SMS al número 7998 con el mensaje "espera[espacio]número de parada[espacio]número de línea".

Este sistema ofrece a los usuarios de transporte público un servicio de Atención Ciudadana, que consigue fidelizar a los usuarios habituales del transporte público a la vez que proporciona a la ciudad de Madrid una imagen de innovación tecnológica y uso de las nuevas tecnologías.

Este servicio cuenta en la actualidad con una utilización mensual de unos 47.000 mensajes, tratándose de un servicio con una progresión claramente ascendente debido a la reciente campaña publicitaria que ha realizado la EMT de Madrid.



Portal Móvil Turístico:

Servicio que permite la utilización del móvil como herramienta de acceso al portal de contenidos principalmente turísticos de la ciudad de Madrid. Dicho acceso se puede realizar desde diferentes tecnologías móviles y mediante distintos idiomas, de cara a fomentar principalmente los contenidos turísticos de la ciudad.



Este sistema permite a todos los turistas y ciudadanos de Madrid obtener de forma cómoda y precisa información turística de la ciudad.

Las siguientes características del "Portal Móvil" de Madrid hacen que se trate de una experiencia pionera y única en lo que respecta a servicios móviles turísticos en la Administración:

- Portal de acceso desarrollado en IMODE y WAP.
- Idiomas Castellano, Inglés y Japonés.
- Desarrollo rápido y con mínima integración en el cliente.
- Fácilmente actualizable por el cliente.

MóvilMetro:

Servicio que permite al ciudadano o visitante de la ciudad de Madrid el disponer en todo momento en su móvil el plano gráfico del metro de Madrid, con la posibilidad de buscar rutas aconsejadas entre dos puntos.

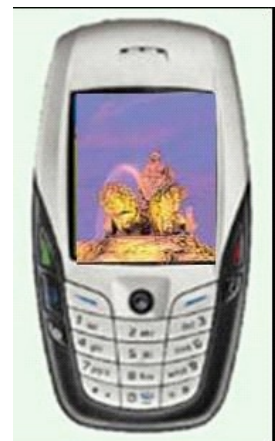
La aplicación, desarrollada en Java, está disponible para terminales móviles que dispongan de esa tecnología.



Servicios Móviles de Madrid:

La ciudad de Madrid pone a disposición de sus turistas y ciudadanos, dentro del marco de servicios móviles, una serie de utilidades basadas en mensajes cortos y comunicación wap.

- Postales de la ciudad: Servicio que permite la recepción de una imagen de la ciudad de Madrid directamente en el móvil.
- Rutas turísticas : El usuario envía un SMS con un código asociado a una determinada ruta turística de su municipio o ciudad (publicada en web o carteles) y recibe completa información relativa a dicho itinerario(plano del recorrido y descripción).
- Monumentos de Madrid : El usuario envía un SMS con un código asociado a un determinado monumento o plaza o jardín y recibe un mensaje con información relativa a dicho monumento o plaza (imagen y texto descriptivo del monumento).



2 - Málaga

Ticketless y pago móvil en la EMT de Málaga:

Servicio que permite la utilización del móvil como herramienta de recepción, almacenamiento y porte de billetes, tickets y entradas que habilitan el acceso a entornos en los que se requiera una autenticación del usuario. También permite que el pago del billete se realice directamente con el teléfono móvil mediante el uso de sistemas de pago móvil (descuento del precio del billete directamente del saldo telefónico).



3 - Zaragoza

Dentro de la iniciativa Ciudad Móvil, la ciudad de Zaragoza ha desarrollado una serie de servicios sencillos y disponibles para todos los ciudadanos basados en el envío y recepción de mensajes cortos SMS.

- Buzón de sugerencias: Permite almacenar en una base de datos del ayuntamiento las sugerencias que los ciudadanos envían mediante un mensaje corto.
- Información Medioambiental : Suscripción a alertas de niveles de contaminación y polen.
- Suscripción a alertas de empleo: Notificaciones periódicas con las ofertas de empleo más interesantes disponibles en la ciudad.
- Solicitud de agenda cultural: Información semanal sobre eventos culturales.
- Solicitud de visitas guiadas por la ciudad: Servicio turístico de la ciudad, permite reservar visitas guiadas simplemente enviando un sms con los datos de la visita deseada..
- Solicitud del volante de empadronamiento: Servicios administrativos hacia los ciudadanos.
- Notificación de licencias de obra: Agiliza los trámites internos e informa con mayor rapidez a los ciudadanos interesados en conocer la aceptación de su licencia de obra.

4. Conclusiones

- El móvil es clave en el impulso de las nuevas Administraciones, y un gran canal de cercanía con los ciudadanos.
- Ciudad Móvil pretende incorporar la movilidad a los procesos y servicios que una ciudad presta a sus ciudadanos, visitantes y empresas
- Dos ámbitos claros de aplicación:
 - Gestión interna y entre la Administración
 - Gestión hacia el ciudadano o turista de la ciudad
- Nos encontramos en un momento de expansión de las nuevas tecnologías dentro de la Administración, y el canal móvil ocupa un importante hueco en la relación entre la ciudad y las personas que en ella habitan.