

LES TIC COM A GENERADORES DE VALOR I OPORTUNITATS EN ELS AJUNTAMENTS I ENTITATS LOCALS

ÀNGEL ROS DOMINGO

ALCALDE DE LLEIDA

PRESIDENT DE LA COMISSIÓ DE NOVES TECNOLOGIES DE LA FEMP
LLICENCIAT EN FÍSiques. DOCTOR EN INFORMÀTICA. MÀSTER MBA

TRANSICIÓ DE LES ADMINISTRACIONS LOCALS, COMPETÈNCIES I FINANCIAMENT

A partir de la constitució dels ajuntaments democràtics l'any 1979, es produeix la transformació conceptual de les Entitats Locals com a mers instruments per a l'exercici burocràtic de l'administració del govern en l'àmbit local, per centrar-se en els ciutadans i plantejar proactivament els seus serveis.

Aquest fet es dóna a la par a l'increment de les demandes dels ciutadans, que perceben unes Entitats Locals més properes i proactives. A conseqüència d'això, apareixen competències que, sense ser pròpies dels Ajuntaments, passen a ser gestionades per ells sense acompanyament pressupostari, la qual cosa genera un dèficit pressupostari encara avui no resolt.

En efecte, fins a dates relativament recents, els ajuntaments s'ocupaven de l'urbanisme –planejament urbà i realització d'obres en les vies públiques -; de la prestació de serveis urbans –subministrament d'aigua de boca, recollida d'escombraries i neteja de la via pública -; de la prestació de serveis a les persones – seguretat ciutadana, acció social- i del compliment de les ordenances municipals.

Posteriorment, apareixen noves inquietuds en relació al medi ambient; en l'àmbit d'ocupació, amb la realització de polítiques actives; i en la dotació d'infraestructures de comunicació per facilitar la implementació de les Tic. **En els darrers anys, en el marc d'una severa crisi econòmica que qüestiona la validesa de l'encara vigent model de creixement, aquestes noves activitats van adreçades a promoure la innovació –de producte i de serveis- i a la recerca de nous mercats.**

Les ciutats són, ara, les grans protagonistes del futur immediat. El món, un cop superades bona part de les fronteres preexistents, s'està configurant com una xarxa de ciutats, fent certa, avui més que abans, el consell que ens anima a actuar localment amb una visió global.

Una xarxa que comença dins de cada municipi. Així, la capacitat de comunicació entre l'administració local i la ciutadania es multiplica amb la implementació de les Tic, guanyant en velocitat, en capacitat de gestió i en transparència. I donant pas a **una nova relació més personalitzada que permet una més acurada atenció a cada veí i a cada col·lectiu ciutadà.**

Per tant, aquesta nova realitat exigeix als poders públics, en primer lloc, assumir aquests reptes i promoure la realització de les infraestructures adient; facilitar l'accés de tothom a l'ús de les noves tecnologies, per tal d'evitar la creació d'una bretxa tecnològica generadora de futures marginacions socials; i crear els continguts que vehiculin les connexions en la xarxa local, oberta a la xarxa mundial.

En definitiva, les ciutats estan recuperant, en bona mesura, funcions de les antigues ciutats-estat, tot esdevenint els centres de creixement demogràfic, econòmic i cultural.

LES TECNOLOGIES COM A MOTOR DE CANVI I TRANSFORMACIÓ

Les Tecnologies de la Informació i les Comunicacions, en l'escenari sobrevingut al 1979, van ser una eina essencial per possibilitar la transformació de les entitats locals, especialment en el marc organitzatiu.

Efectivament, les tecnologies d'aquell moment, basades en sistemes centralitzats i fortament jerarquititzats, van servir de punt d'entrada dels nous electes a l'organització i coneixement dels primers ajuntaments democràtics.

A partir d'aquest moment, les tecnologies i la seva aplicació van replicant la **transformació organitzativa de les entitats locals, alternant el model jeràrquic i centralitzat cap a entorns de gestió més oberts i deslocalitzats**, mitjançant la creació d'oficines d'atenció en els barris o districtes, unitats tècniques especialitzades en l'atenció al ciutadà, etc. fins assolir el model de gestió basat en la Web, actualment itinerant cap a models de web social en l'entorn d'Internet 2.0. El trajecte recorregut ha estat, doncs, llarg i fructífer encara que no estigui resolt plenament, ja que encara queda molt feina per fer.

El canal Web està superant ja en termes absoluts (com succeeix en l'Ajuntament de Lleida) les tramitacions presencials de determinats assumptes o processos administratius.

TECNOLOGIES I COMPROMÍS SOCIAL

D'altra banda, qui obri aquests nous canals d'informació i participació per a la societat no pot quedar al marge del compromís que assumeix a l'atendre aquestes noves vies de gestió i comunicació. **El ciutadà “descompte” ràpidament els nous serveis i èxits obtinguts, respon i participa en aquests esperant la realimentació de qui els proposa i exigeix, al mateix temps, noves prestacions.**

El ciutadà trasllada la percepció de qualitat i exigència de servei del sector privat a la pròpia Administració; no pot entendre ni acceptar, ni el silenci a les seves demandes ni un salt (cap enrere) en el temps quan té que relacionar-se amb l'Administració.

El governant que no estigui disposat a assumir aquests reptes de e-democràcia, e-participació i e-govern no pot iniciar conscientment aquest trajecte de prestació de nous serveis a la ciutadania.

LES TECNOLOGIES COM EINA DE CREACIÓ DE VALOR PÚBLIC, DIRECTE I INDUÏT

Igual que en termes teòrics les empreses poden organitzar-se d'acord a uns objectius i un pla estratègic -que identifiquem i associem amb una seva cadena de valor i amb la creació de valor propi- i establir a partir d'aquest punt un pla d'empresa, basat en la seva pròpia cadena de valor, les administracions hem de planejar l'aplicació dels nostres recursos per desenvolupar processos i serveis, per dissenyar la nostra estratègia de modernització, amb el focus posat en la **creació de valor públic**, entenent per tal aquells avantatges competitius que, mitjançant el seu desenvolupament i execució, aporten, de forma directa o induïda, a la societat, al teixit ciutadà i empresarial beneficis, tangibles o intangibles, econòmics, culturals, socials, integradors, etc.

Un exemple: en la ciutat de Lleida s'ha avaluat que la implantació de serveis web administratius i la carpeta ciutadana està estalviant en desplaçaments, tràmits presencials, etc., unes 6.000 jornades laborals l'any, amb la consegüent aportació de valor i increment de la competitivitat de la ciutat; però també els projectes TIC integradors, permeten participar i apropar els avantatges de les TIC; aportar, en definitiva, un "valor" públic, potser més intangible, a aquelles capes de societat amb més risc d'exclusió digital.

LES TIC COM A GENERADORES DE MAJOR PRODUCTIVITAT EN LA GESTIÓ MUNICIPAL

Les TIC permeten disminuir el nombre de personal funcionari d'oficina, que suposen un cost per a l'administració, i, en el seu cas, **incrementar el nombre de funcionaris productius** que donen serveis als ciutadans –treballadors socials, mestres d'escoles bressol, guàrdies urbans, etc- incrementant, amb el mateix personal, el flux de serveis realitzats.

És evident que la gestió informatitzada, per exemple de les finances municipals, permet disminuir els costos de recaptació de taxes i impostos municipals i, per tant, **incrementar la seva productivitat, amb una millor relació cost/benefici**.

L'estalvi de temps –*time is money*- beneficia tant l'administració com el ciutadà. Una i altre poden dedicar un temps suplementari, abans ocupat en, sovint, carregoses gestions, en altres qüestions que l'interessin; i també en poder ampliar la gamma de qüestions que es vol impulsar des de cada administració local.

La gestió via informàtica guanya tant en eficàcia per al ciutadà –disminució dels errors, temps d'espera menors, etc- com en **eficiència per a les administracions. Un exemple recent ha estat la tramitació del Pla E, realitzada íntegrament amb suport electrònic**. Un model d'eficiència, quan el temps disponible per formalitzar-ho corre.

I, **last but not least**, l'estalvi produït en els costos de **tramesa de documentació** per Correus o missatgers, especialment quan el **reconeixement de firma** oficialitza les relacions entre administració i administrat; i l'estalvi de paper que per a l'Ajuntament de Lleida ha estat de

746.900 folis en el transcurs del darrer any, només en gestions exteriors, entre les que destaca la e-urban i la e-consulta (720.000).

TECNOLOGIES, MODERNITZACIÓ I REORGANITZACIÓ EN LES ADMINISTRACIONS (Ley 11/2007, Administración y Gobierno Electrónicos):

Al mateix temps, aquestes tecnologies estan representant un paper essencial en la transformació de les relacions entre les Administracions entre si i d'aquestes amb les empreses.

Si ens centrem en l'àmbit administratiu, no podem replicar mecànicament els processos burocràtics consolidats pel principi de la rutina i el principi administratiu d'eficàcia per precedent jurídic, que ha portat a no qüestionar a fons el model organitzatiu i procedimental de les administracions. **Les TIC ens ofereixen una oportunitat d'or per revisar processos, relacions administratives i organització i adaptar-nos i generar noves demandes.**

El marc ineludible en el qual es mourà aquest escenari en els temps immediats, així com el "*tempo*" de desenvolupament ve marcat per la **Ley para el Acceso Electrónico de los ciudadanos a los servicios de las Administraciones Públicas. Ley 11/2007**, de 22 de junio; que ha de servir com a guia per consolidar jurídicament aquest escenari: una administració més propera, més eficient i amb més recursos.

Amb la nova norma, els ciutadans adquireixen el dret a relacionar-se amb totes les administracions públiques per mitjans electrònics i aquestes el deure en obligar-se a oferir els esmentats serveis.

La Llei, que haurà d'aplicar-se l'any 2009 en l'Administració General i l'any 2010 en l'Autonòmica i Local, reconeix i regula, per tant, el dret dels ciutadans

a relacionar-se amb les Administracions Públiques per mitjans electrònics que ja havia anticipat l'Art. 45 de la Ley 30/92.

En aquest sentit, la Llei posa més èmfasi en el ciutadà que en l'Administració. El ciutadà passa a ser el centre del sistema i l'accés electrònic, no una possibilitat, sinó un dret; **implica simplificació administrativa, reorganització interna i, en definitiva, simplificació de tràmits i Administració en xarxa.**

El model de l'e-administració en un entorn global ha de ser també global, amb gran transversalitat inter e intraadministrativa.

e-democràcia: proposa la participació i el vot electrònic: l'**e-democràcia** és l'ús de les TIC (telèfon fix, mòbil, Internet, televisió analògica, digital,...) amb l'objectiu de millorar la democràcia política i la participació ciutadana en la comunicació democràtica i en els processos de decisió democràtics.

e-administració: Les TIC en l'administració i relacions entre administració, empreses i persones. L'**e-administració** o **administració electrònica** fa referència a qualsevol mecanisme que transforma les oficines tradicionals, convertint els habituals processos en paper, en processos electrònics, amb l'objectiu final d'arribar a l'oficina sense papers.

e-govern: El conjunt de les dos anteriors, per obtenir un nou model de relació entre la societat i els òrgans de govern, que possibilita el lliurament dels serveis de les administracions públiques als ciutadans i als empresaris a través de mitjans electrònics.

LES TECNOLOGIES COM EINA PER PROMOURE LA PARTICIPACIÓ EN LA GESTIÓ PÚBLICA

Les TIC es configuren, a través de la seva potencialitat, com una eina essencial de comunicació, de participació i d'exercici social de control sobre la gestió municipal:

Democràcia electrònica, govern electrònic, administració electrònica:

Un exemple: Urbanisme en Xarxa: les entitats locals que ho desitgin ja poden adherir-se al programa Urbanisme en Xarxa, un projecte que permet als ciutadans obtenir informació urbanística de forma immediata i personalitzada a través de la pàgina web municipal, projecte que s'emmarca dintre del Plan Avanza del govern, permetent, introduir les TIC al desenvolupament urbanístic, amb la fi de d'omplir una demanda dels ciutadans espanyols que reclamaven **major transparència en els temes urbanístics.**

Un segon exemple: Observatori per a la Cibersocietat

L'Observatori per a la CIBERSOCIETAT és un punt de trobada, discussió i publicació d'investigacions sobre els aspectes i corol·laris socials que les noves tecnologies de la informació i la comunicació estan generant. El nostre interès i les nostres bases metodològiques abasten les diferents disciplines de les ciències humanes i socials. El punt de trobada per a totes elles no és disciplinari, sinó temàtic: **el cibernsocial.**

ACTUACIONS REALITZADES A TRAVÉS DE LA COMISIÓ DE NUEVAS TECNOLOGIAS DE LA FEMP

La Comisión de Nuevas Tecnologías manté un paper essencial en la consecució dels objectius plantejats.

Estructura i organització de la Comisión de NNTT dins de la FEMP.

- Comisión de Nuevas Tecnologías. Constituïda per electes de les Entitats Locals.
- Comisión Técnica de Nuevas Tecnologías. Constituïda per tècnics en noves tecnologies de les Entitats Locals.

Funcions:

- Proposar i gestionar les necessitats i iniciatives que puguin plantejar-se en la FEMP en matèria de Tecnologías de la Información y les Comunicaciones.
- Assumir la representació i la interlocució tècnica de la FEMP en els diferents òrgans especialitzats de l'Administració.
- Promoure accions transversals en matèria d'NTI a proposta de les Entitats Locals i l'AGE.
- Potenciar la integració d'objectius, polítiques i estratègies en NTI.

Actuacions.

De manera molt resumida i en els diferents àmbits:

Col·laboració amb l'Administració General

En projectes amb el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, el Ministerio de Administraciones Públicas, Red.es, etc.

Col·laboració en la redacció i suport tècnic en la validació dels plecs de condicions tècniques de les diferents convocatòries d'accions i projectes per a la potenciació de les TIC en les Entitats Locals, en el marc del **Plan Avanza**. Projectes del Ministerio de Administraciones Públicas respecte a la modernització de l'Administración Local.

Formació

Cursos i seminaris en els àmbits de les TIC, tant en temes tècnics (programació, accessibilitat, usabilitat), com de caràcter jurídic i organitzatiu (Ley Orgánica de Protección de Datos, Ley 11/2007, etc.).

Sol en els àmbits dels **Proyectos Pista** (projecte desenvolupat mitjançant col·laboració amb el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio) s'han desenvolupat unes **200 accions formatives** entre presentacions, sessions tècniques de formació, jornades, etc. al llarg de pràcticament tota la geografia espanyola.

Suport jurídic i organitzatiu

Un exemple de tot això és la gestió i **control d'elements radiants**: el Servicio de Asesoramiento Técnico e Información (SATI).

Actuant en un triple àmbit:

Un **divulgatiu**, en el qual el paper de l'Administració sigui el de difondre els criteris que es segueixin, pels operadors, les normatives i les regulacions legislades.

Un **normatiu**, per a què, tant en la legislació pròpia com en la derivada de propostes d'ordenances marc, desenvolupin les línies essencials de les posteriors normatives locals que es derivin d'aquelles. La creació d'Ordenances marc o la redacció d'un Codi de Bones Pràctiques.

Una tercera tasca de recolzament a una **inspecció eficient**, fiable i constant – tant d'ofici com a instància de part- del compliment de la normativa establerta. El SATI.

Aquests tres eixos s'han consolidat mitjançant una acció en la qual la FEMP, juntament amb la Asociación de Empresas de Electrónica, Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones de España (en endavant, AETIC) i amb el Ministerio de Industria signa els protocols d'acord entre l'Administració, els operadors de telecomunicacions i AETIC que fan possible obtenir els anteriors objectius.

Desplegament de noves infraestructures i serveis

Més de 2.500 nous ajuntaments amb portal i presència en Internet, en els últims dos anys, amb diferents aplicacions tecnològiques que apropen l'Administració al Ciutadà (Proyectos Pista amb el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio), projecte en el qual han intervingut intensament les Diputacions Provincials com entitats integradores dels esmentats serveis en els petits municipis.

Internet Rural, en col·laboració amb Red.es, amb **més de 3.000 Telecentres en marxa, per evitar la fractura digital** per motius sociològics, geogràfics o demogràfics.

Oficina tècnica del Plan Avanza

Repositoris de productes i serveis

Anàlisi i estudis d'implantació de la TIC en l'Administració Local

TECNOLOGIES, GOVERNS LOCALS I PROXIMITAT A LA CIUTADANIA

Les TIC són la única eina que pot garantir i possibilitar l'aplicació de la Ley de Acceso Electrónico i, al mateix temps, són el "propí" dinamitzador de la Llei. Sense l'aportació de les TIC, la Llei no seria possible.

En aquest sentit, no hem de reinventar *n* cops el mateix producte, servei o solució; hem d'establir sinergies, rendibilitzar experiència i coneixement, reutilitzar solucions d'operativitat ja demostrada, compartir plataformes, serveis i recursos.

S'ha de planificar en un objectiu d'eficàcia, qualitat i atenció personalitzada per integrar l'Administració en la web 2.0, entorns socials multicanal, personalitzats centrats en la persona, com planteja la pròpia Ley de Acceso Electrónico.

Qualsevol **projecte**, i molt especialment els tecnològics, que impliqui el **desplegament de tot tipus d'infraestructures** finalitza, necessàriament, impactant i implicant al territori, **la gestió del qual correspon als municipis**.

Per tot això, i encara que és un fet sobradament reconegut, s'ha de recalcar que les Entitats locals són l'administració de proximitat a la societat, les persones, les famílies i les empreses, que interactuen directament amb elles.

Les Entitats Locals són les úniques que poden capil·laritzar els serveis a tots els ciutadans, evitant la fractura digital. Cap política social d'apropament de les TIC a la societat tindrà èxit sense la cooperació de les Entitats Locals, com sobradament ha demostrat la història recent.

Barcelona, 25 de novembre de 2009

Àngel Ros i Domingo

Alcalde de Lleida i President Comissió de Noves Tecnologies de la FEMP