

entrevista realizada por
Jesús Rivero
Presidente de
DINTEL
y editor de la revista

Dintel ALTA DIRECCIÓN

fotografía
Manuel Álvarez



Ana González Pescador

Concejala de Economía y Hacienda Ayuntamiento de Santander

La Recepción Oficial que nos brindó el Excmo. Ayuntamiento de Santander en el Palacio de la Magdalena, a los Congresistas del *I Encuentro DINTEL del SECTOR PÚBLICO* en junio del pasado año, fue presidida en nombre y por delegación del alcalde, por Ana González Pescador, Concejala de Economía y Hacienda.

Doctora en Ciencias
Económicas y Empresariales

por la Universidad de Cantabria, presidirá este año la Mesa Plenaria del *II Encuentro DINTEL del SECTOR PÚBLICO* de los días 7 y 8 de junio, dedicada a la "Sostenibilidad TIC de los Grandes Ayuntamientos".

Socia fundadora de la Consultora Glezco Asesores, S.L., la actual Concejala de Economía y Hacienda, fue profesora de la Universidad de

Cantabria y directora del área de estudios económicos y de creación de empresas de la Cámara de Comercio de Cantabria, hasta su incorporación a dicho cargo en el Ayuntamiento de Santander, en el año 2007.

Gracias Concejala, por el apoyo del Ayuntamiento de Santander a nuestras actividades, y en particular por concedernos esta entrevista.

La Ley 11/2007 de Acceso Electrónico a los Ciudadanos, introduce en nuestro vocabulario el concepto de Administración Electrónica o e-Administración, ¿en qué se podría concretar esta acepción?

La Administración electrónica o e-Administración es un concepto que aparece como consecuencia de la convergencia entre las tecnologías de la información y las técnicas clásicas de Administración.

Concepto que define la prestación de servicios públicos de la Administración tanto a los ciudadanos como a las empresas. Configurándose como una ventanilla virtual única, que permita la prestación de todos los servicios públicos haciendo uso de la interactividad, rapidez, eficiencia y personalización que ofrecen las nuevas tecnologías. El concepto de e-Administración es aplicable a todos los niveles de la Administración, tanto al Gobierno central, como a las Comunidades Autónomas y a los Ayuntamientos, y en definitiva a todos los servicios públicos.

¿Estamos realmente hablando de un concepto tan novedoso?

La Administración Electrónica inició su crecimiento en los primeros años del 2000. La premisa de que el mero hecho de trasladar los servicios online era bueno en sí mismo y de que la Administración Electrónica, si se adoptaba, indudablemente iba a aportar beneficios, fue la base de este crecimiento. La valoración de los servicios ofrecidos por la Administración se ha modificado hacia una visión más amplia, contemplando aspectos tales como: la prestación de servicios orientados al ciudadano, la solidez de las áreas de servicio al cliente (administración multicanal interconectada), la capacidad de adoptar las demandas ciudadanas en la prestación de servicios y la adecuación de las inversiones que se deben realizar para atender estas demandas.

¿Cuáles serían las principales ventajas que ofrece la e-Administración?

El impacto de la e-Administración en la sociedad facilita un acceso más flexible, cómodo y rápido a los servicios, simplifica los trámites burocráticos y aumen-



ta la eficiencia, proporciona una mayor cercanía a los ciudadanos, permite el seguimiento de los trámites y acelera la entrada en la Sociedad de la Información tanto de los ciudadanos como de las empresas, al mismo tiempo que fomenta la integración de los colectivos con necesidades especiales.

Vistas las ventajas, ¿algún inconveniente o dificultad tendrá la implantación de estos servicios?

Sin embargo, para la extensión de la e-Administración también se presentan algunas dificultades, como pueden ser los temas relacionados con la falta de experiencia y la seguridad, así como el desconocimiento de los servicios que se proporcionan por parte de la sociedad. En este sentido las soluciones vienen de la mano de un incremento de acciones formativas y de difusión de las ventajas que reportan las nuevas tecnologías. La promoción y el desarrollo de los servicios de e-Administración constituyen una tarea esencial para asegurar una sociedad más desarrollada, con mayor calidad de vida y con un tejido empresarial más competitivo y dinámico.

¿Cómo apreciará el Ciudadano estos cambios?

Las necesidades de relación entre los ciudadanos y la Administración pública son muy grandes ya que existe gran can-

tidad de trámites administrativos que los ciudadanos deben realizar en su vida cotidiana.

La aplicación de las Nuevas Tecnologías de la Información en la Administración han introducido como ya se ha manifestado anteriormente servicios de ventanilla única que tienen un impacto muy importante en la sociedad en su conjunto, y es que el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones en ciertos servicios puede favorecer la integración de colectivos con necesidades especiales (personas con dificultades motoras y sensoriales, personas que residen en zonas rurales, personas trabajadoras cuyo horario laboral coincide con el de la Administración, personas que residen en otras ciudades, etc.).

Así mismo la Administración juega con el uso de las nuevas tecnologías un papel esencial a la hora de facilitar el ingreso de las empresas en la Sociedad de la Información. La incorporación de servicios telemáticos de solicitudes y autorizaciones, de pago de impuestos, etc., ayuda en gran medida a que la empresa tenga que ingresar en la Sociedad de la Información con las ventajas que ello reporta.

Los efectos positivos de este impacto podemos describirlos en términos de:

- Rapidez, comodidad y flexibilidad. La tramitación online reduce el tiempo de respuesta de la Administración y el tiempo que debe emplear el ciudadano en el desplazamiento y en la espera en colas o en oficinas.
- Simplificación de los trámites burocráticos y aumento de la eficiencia. Al integrarse todos los elementos en un sistema de información global, se pueden prestar servicios más eficientes y personalizados y simplificar las operaciones, la aportación más valorada por los ciudadanos en la mejora de los procesos administrativos es la posibilidad de conocer en cada momento el estado de los mismos.
- Mayor cercanía y participación ciudadana. Gracias al uso de la e-Administración es posible una mayor interacción con el ciudadano, quien puede participar activamente en el desarrollo y mejora de los servicios.
- Participación en la Sociedad de la Información. A través de los nuevos servicios, la Administración puede acelerar la entrada de los usuarios en la Sociedad de la Información.

¿Qué demanda real hay por parte de los usuarios de la Administración?

Las demandas y necesidades de los usuarios de cara a la Administración electrónica las podemos recoger en los siguientes aspectos:

- Necesidad de una buena conectividad a la Sociedad de la Información
- Manejabilidad y Accesibilidad. La facilidad de uso de un producto o servicio es un aspecto olvidado en el diseño de los servicios de e-Administración, sin olvidar tampoco la accesibilidad, ya que hay sectores de la población con dificultades especiales, como son las personas con determinadas discapacidades.
- Falta de experiencia y desconocimiento. Una de las principales barreras que se dan a la hora de extender el uso de los servicios electrónicos en Internet es la falta de experiencia de los potenciales usuarios en el uso de las nuevas







tecnologías, en este caso, el uso de ordenadores e Internet. Hay que tener en cuenta que los servicios de la Administración van dirigidos al gran público y no a sectores de la población familiarizados con las nuevas tecnologías.

En resumen, ¿cuáles son los objetivos que se propone alcanzar con la implantación de la Administración Electrónica en el Ayuntamiento de Santander?

Como compendio de lo expuesto podemos resumir los objetivos a alcanzar con la e-Administración en:

1. Incrementar la satisfacción de los ciudadanos con:

- Oferta de información de productos y servicios
- Realizados con visión del ciudadano
- Con campañas proactivas
- Ofreciendo un adecuado catálogo de productos y servicios.

Desarrollo y proceso evolutivo del nuevo portal institucional que contempla la integración progresiva en el mismo del resto de los subportales institucionales, para ofrecer una gestión centralizada y actualizada de contenidos y transparencia informativa, con un interfaz diferenciado en función del colectivo ciudadano a quien está dirigido (información corporativa, información a los jóvenes, sociedades municipales, etc.), con los requisitos mar-

cados por la Ley sobre accesibilidad, así como punto de entrada a la carpeta del ciudadano, y futuro portal tramitador.

- Eficiencia en la oferta de servicios con un acceso
 - Fácil
 - Rápido
 - Seguro.

2. Optimizar la gestión administrativa:

- En relación con los ciudadanos
 - Adecuando los canales
 - Fomentando el autoservicio
 - Con atención personalizada.

La Ampliación en la relación con los ciudadanos, se espera conseguir con diversos proyectos en ejecución, teniendo prevista su puesta en explotación en este mismo año. Como destacados podemos mencionar el portal 010, la mensajería bidireccional, el registro telemático, la factura electrónica, el portal de movilidad, y la subasta electrónica.

- En el ámbito interno buscando
 - Normalización de los procedimientos
 - Eficiencia en los procesos
 - Orientación del servicio a la satisfacción del ciudadano.

De la misma manera que se quiere obtener una mejora en la relación con los ciudadanos, se pretende dar valor al Por-

tal del empleado en la Intranet con la puesta en marcha de forma inminente, del registro electrónico, la notificación electrónica, la firma electrónica, la certificación electrónica, e iniciar el rediseño y reingeniería de los procedimientos administrativos, como paso necesario para alcanzar una buena gestión por procesos, estando actualmente en proceso concursal el proyecto de consultoría y puesta en marcha de un sistema de gestión de expedientes que aportará la nueva visión de la administración del Ayuntamiento de Santander de cara a los ciudadanos.

3. Mejora de la imagen de la Administración:

- Ofreciendo al ciudadano nuevos modelos de relación y mayor calidad en los servicios públicos. Adoptando un conjunto de compromisos como norma de comportamiento hacia a sus ciudadanos.

En este aspecto el Ayuntamiento de Santander quiere poner lo antes posible a disposición de sus vecinos La Carta Local, en la que estén definidas las reglas del juego de los servicios públicos, acordando los parámetros de calidad a los que han de ajustarse, dejando de considerar al ciudadano como cliente cautivo de la actividad pública, para pasar a entenderlo como sujeto activo de derechos y obligaciones. ➤