

# Los móviles entran en la Administración

Lenta, pero segura. Así está siendo la incorporación de la telefonía móvil a las Administraciones Públicas. Las posibilidades que ofrece esta tecnología, unido a que en España hay un parque de 37 millones de teléfonos móviles, está propiciando que las Administraciones Públicas comiencen a interesarse seriamente por esta tecnología. *Por Carmen Aguilera.*

**T**ODOS los expertos señalan que la telefonía móvil aún no ha entrado con el empuje suficiente en las Administraciones Públicas (AA.PP.). A pesar del gran potencial de aplicaciones que se están desarrollando en las comunicaciones móviles, todavía figura con timidez en los planes estratégicos tanto de las entidades públicas como de las empresas privadas. ¿El motivo? La telefonía móvil se sigue asociando con precios elevados.

Sin embargo, ésta puede ser una apreciación equivocada. Jesús Banegas, presidente de la patronal de las telecomunicaciones ANIEL, asegura que los precios de la telefonía móvil en España son de los más baratos de Europa y se han reducido un 62% entre el año 1999 y el año 2002. Pero aunque la penetración de la telefonía móvil en los servicios administrativos es aún escasa, Banegas, sostiene que contar con un parque de 37 millones de terminales, puede considerarse "un éxito extraordinario". Y le permite percibir el mercado español de la telefonía móvil como "uno de los mejores del mundo, no sólo por el bajo nivel de las tarifas, sino también por el grado de cobertura, la innovación y la diversidad de servicios, que colocan a España en una posición de privilegio".

No cabe duda. El móvil se ha convertido en una herramienta de uso cotidiano para la mayoría de los españoles, y esto está propiciando que, poco a poco, las Administraciones Públicas lo estén teniendo en cuenta a la hora de diseñar y ofrecer nuevos servicios. Porque mientras Internet es un instrumento cuya penetración sigue siendo mino-

ritaria (sólo uno de cada cuatro hogares dispone de acceso a la red, según un reciente estudio elaborado por la entidad empresarial Red.es), más del 80% de los españoles lleva encima en todo momento su móvil. Algo así como una ventana abierta con la que puede estar permanentemente comunicados.

## Múltiples posibilidades

Las posibilidades que presentan los móviles de hoy en cuanto a transmisión de voz, datos y multimedia, son muy destacadas. El funcionamiento de los SMS en la banca electrónica, el control desde el móvil de los movimientos de las cuentas, el pago de taxis y otros servicios evidencian el potencial de esta tecnología. Además, el 75% de los usuarios de telefonía móvil está dispuesto y confía en poder utilizar en mayor medida su móvil como instrumento de pago, según un informe realizado por IBM Business Consulting Services. La voluntad de los particulares por sacarle el mayor partido posible a su móvil está ahí, ahora queda que las Administraciones Públicas se hagan eco de esta buena disposición para hacerle la vida más fácil a sus administrados.

Tampoco hay que olvidar que ya se están poniendo a la venta los primeros móviles de Tercera Generación (3G), con tecnología UMTS, que mejorarán aún más la posibilidad de realizar transacciones, facturaciones, notificaciones y demás trámites cotidianos con cualquiera de las administraciones, evitando desplazamientos y esperas, y ganando en seguridad.

## Reparto del pastel

El negocio de la telefonía celular está madura. Las empresas de este sector necesitan recolectar los frutos después de haber afrontado, durante los últimos años, importantes inversiones. Las tres operadoras principales que operan en España: Telefónica Móviles, Grupo Auna y Vodafone (habría que añadir también a Xfera, que cuenta con licencia para comercializar tecnología UMTS), compiten abiertamente a la hora de adjudicarse los contratos de telefonía móvil para dar servicio a las distintas Administraciones, ya sean organismos centrales, autonómicos o municipales.

Para ello, cada operadora cuenta con un departamento específico de relaciones con las AA.PP. El interés que muestran va en consonancia con el volumen de negocio que mueve el sector público. Según señala la Asociación de Nuevos Operadores ASTEL, las Administraciones Públicas figuran entre el grupo de usuarios de mayor consumo y, por tanto, de mayor impacto en la facturación.

Según la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, sólo la Administración Central dedica anualmente 230 millones de euros al uso de estos servicios. Si se añade la facturación correspondiente al resto de Administraciones Públicas, la cuantía ronda los 440 millones de euros. Pero las Administraciones, como clientes de nuevas tecnologías -la telefonía móvil incluida- es un tanto particular.

Jesús Herrarte, es el director de Administraciones Públicas de Auna Grandes Clientes y conoce muy bien los impulsos que



## Contratos públicos en Telecomunicaciones

Valencia	Telefónica, Auna (datos)
Andalucía	Telefónica, Auna, Vodafone
Castilla-La Mancha	Telefónica
Castilla y León	Telefónica
Cataluña	Telefónica, Auna (datos)
Extremadura	Telefónica, Auna (red virtual)
Navarra	Telefónica, Auna (fijo)
País Vasco	Euskaltel
Ministerio Defensa	Telefónica, BT
Ministerio Adm.Públ.	BT
Ministerio Ciencia y T.	Telefónica, Colt
Ministerio Interior	PA (204)
Min. Exteriores, Justicia	PA
Cantabria, La Rioja, Murcia	PA
Asturias	PA (2º T 2004)
Baleares	PA (marzo 2004)
Canarias	PA (2º T 2004)
Galicia	PA (marzo 2004)

Fuente: Expansión. (PA) Pendiente de adjudicación.

**La Generalitat valenciana (izda, Francesc Camps, presidente) acaba de contratar a Telefónica. La Junta de Andalucía (Manuel Chaves, presidente) ha contratado a Vodafone. Cataluña es la mayor Administración consumidora de telefonía móvil.**

mueven a la maquinaria pública: "Las Administraciones son conscientes de que deben tener un papel ejemplificador en cuanto a la introducción de nuevos servicios. Así, por ejemplo, saben que en estos momentos es necesario contratar soluciones avanzadas basadas en tecnologías de última generación, en las que la convergencia fijo-móvil es ya una realidad que la sociedad demanda. Y estas soluciones van a jugar un papel determinante si queremos sacar provecho de la llamada Sociedad de la Información".

El servicio móvil en España está regulado por la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, y todas las operadoras licenciadas deben atenerse a las bases reguladoras. Pero, a partir de ese listón, cada operadora es libre de ajustar sus tarifas y ofrecer todos los extras que considere oportunos para hacerse con los contratos que salen al mercado. Entre las operadoras hay, además, un sentimiento de entusiasmo a la hora de explicar el gran partido que las Administraciones van a poder sacarle a la telefonía móvil. "Si la declaración de la renta, la matrícula de la Universidad, el alta de un vehículo, pueden gestionarse en un futuro de una manera rápida, sencilla, móvil y fácil, estaremos ante lo que realmente se ha llamado el pleno desarrollo de la Sociedad de la Información", explica Federico Traspaderne, Jefe de Equipo Administración Pública de Vodafone España.

Todas las operadoras quieren hacer ver que la telefonía móvil será un eslabón básico para abrir un camino fluido y de dos direcciones. Por un lado, la Administración podrá proporcionar información desde sus departamentos y, a la vez, los ciudadanos darán respuesta a la Administración de sus expedientes y demás solicitudes a través de sus teléfonos celulares. "Esta es la verdadera gran-

deza de las comunicaciones móviles en la Administración, y hacia este punto nos dirigimos a través de los sistemas de Tercera Generación. Vamos a tener la posibilidad de realizar cualquier trámite desde cualquier lugar, gracias al envío de datos en movilidad", insiste Traspaderne, de Vodafone España.

### Contratos y propuestas

La pugna entre las operadoras de móviles para hacerse con los concursos de las Administraciones

Pero, siguiendo con Telefónica Móviles (TME), quizá su proyecto más ambicioso sea en estos momentos lo que ellos denominan "Ciudad Móvil". Esta iniciativa fue presentada en diciembre de 2003 por Javier Aguilera, el consejero delegado de Telefónica Móviles España (TME), y agrupa una nueva cartera de servicios orientada a modernizar los procesos de gestión de las corporaciones locales con sus ciudadanos, justamente a través del teléfono móvil.

"Ciudad Móvil" se basa en las oportunidades que ofrece un dispositivo de acceso universal,

**Cada operadora es libre de ajustar sus tarifas y de ofrecer los extras oportunos para hacerse con los contratos.**

Públicas es considerable. Echemos un vistazo a algunos de los contratos e iniciativas que se están firmando. Así, por ejemplo, en febrero de este año, el Gobierno Valenciano eligió a Telefónica para que se hiciera cargo del servicio completo de sus telecomunicaciones (fijas, móviles y servicios periféricos) durante los próximos tres años, por un importe de 100 millones de euros. Este es uno de los concursos de mayor envergadura, hasta el momento, convocado por una Administración Pública para desarrollar y mejorar sus telecomunicaciones. A partir de esta iniciativa, la Generalitat Valenciana ha anunciado que todos los centros dependientes de dicha administración autonómica, así como las universidades valencianas, dispondrán en breve de conexiones telefónicas de banda ancha, lo que ayudará a desarrollar distintos proyectos de "teleadministración".

como es el teléfono móvil, y en su creciente uso. Desde la principal operadora de móviles de España se asegura que este proyecto "permitirá a los Ayuntamientos establecer una relación más cercana y dinámica con los ciudadanos, además de ofrecer un servicio a cualquier hora y en cualquier lugar".

Al menos sobre el papel las posibilidades que puede llegar a ofrecer esta "Ciudad Móvil" son casi innumerables, ya que en la pequeña pantalla del móvil se podrán encontrar alertas del tráfico, disponibilidad de aparcamiento, pago de estacionamiento regulado, consultas y avisos sobre impuestos, pago de multas, información turística, descarga de planos y callejeros, consultas sobre formación, trabajo, educación, subvenciones, localización de instalaciones municipales, solicitud de agendas culturales, reservas de instalacio- ➤



## Los móviles del futuro ya están aquí

Hay un anuncio de móviles que ironiza sobre las reticencias que algunos mostraban hacia esos teléfonos cuando se dieron a conocer. Y no hace tanto tiempo. Fue hace nueve años cuando Telefónica comenzó a comercializar en España los primeros teléfonos celulares. En menos de una década no sólo se han superado todo tipo de resquemores, sino que la mayoría de los ciudadanos ya no se imagina cómo podrían vivir y trabajar sin su móvil.

También en esos años la tecnología ha proporcionado aparatos mucho más ligeros, con baterías más duraderas y nuevas prestaciones: cámara de fotos y acceso a Internet gracias al GPRS (General Packet Radio Service); un acceso que se verá mejorado por el sistema UMTS (Universal Mobile Telecommunications System), más conocido como 3G (Tercera Generación), y cuya comercialización está prevista por las tres principales operadoras (Telefónica Móviles, Auna y Vodafone) a lo largo del presente año.

La cuarta operadora que consiguió licencia para comercializar este nuevo servicio, Xfera, espera poder salir al mercado a finales de 2004 o principios de 2005. Desde el Ministerio de Ciencia y Tecnología se ha anunciado que las operadoras invertirán un total de 4.500 millones de euros en el desarrollo de la red UMTS.

Es destacable el anuncio de Vodafone de su tarjeta de acceso a Internet UMTS, que ya está disponible para los organismos públicos que lo soliciten. Este producto proporciona acceso a Internet/Intranet a velocidades de banda ancha (384 kbps) y su salida al mercado viene precedida de una versión que los principales organismos de la Administración han tenido la oportunidad de probar desde hace algún tiempo. También Telefónica Móviles ofrece ya un dispositivo similar.

La tecnología Wi-Fi (acceso a Internet a través de redes locales inalámbricas), pero los expertos aseguran que los usuarios y las empresas (incluida las AA. PP.) seguramente simultanearán ambas tecnologías. Cuando precisen conectarse a Internet estando en movimiento, lo harán a través del móvil, y cuando se encuentren próximos a un área con cobertura Wi-Fi utilizarán el ordenador.

Si algo parece claro de hacia adónde apuntan los nuevos tiempos en cuanto a tecnología se refiere esa es la "movilidad".

**En menos de una década, los ciudadanos ya no se imaginan cómo podrían vivir y trabajar sin su teléfono móvil disponible.**

La tecnología UMTS será el trampolín definitivo hacia el futuro de la telefonía. Las nuevas prestaciones de los teléfonos UMTS van desde descargar música y videos, a poder trabajar desde cualquier lugar fuera de la empresa, pues los empleados podrán acceder a las aplicaciones de software que necesiten.

Los móviles de Tercera Generación están pensados para asumir un papel primordial en las necesarias interconexiones entre las distintas tecnologías de la información. Algunos han querido ver una inminente batalla entre los móviles UMTS y la con-

La demanda de tecnologías móviles es lo que está revolucionando el mercado.

Microsoft, por ejemplo, lo ha visto claro, y ha puesto en marcha una nueva área denominada "Windows Mobile", para desarrollar nuevas aplicaciones móviles. Aunque la competencia no quiere perder ningún terreno. Por ejemplo, la corporación formada por Siemens, Psion, Nokia y Motorola, trabaja duro para conseguir que pronto los teléfonos móviles tengan la misma capacidad que un PC. Y todos, tanto empresas como sector público, deberán estar atentos ante esta tendencia.



**Jesús Banegas, presidente de Aniel; Javier Aguilera, consejero delegado de Telefónica Móviles; y Federico Traspaderne, responsable de Administración Pública de Vodafone.**

nes deportivas, etc. Pero aunque desde TME se sostiene que ya hay un par de ayuntamientos interesados en esta iniciativa, aún no se ha firmado ningún acuerdo definitivo.

Por su parte, el grupo Auna -al que pertenece Amena-, se siente muy orgulloso del trabajo que viene desarrollando su unidad de negocio centrada en AA.PP. "Nuestro Grupo se ha convertido en referencia para el sector público", asegura Jesús Herrarte, director de Administraciones Públicas de Auna Grandes Clientes.

"Entre los proyectos que hemos desarrollado, destaca la telefonía móvil de la Generalitat de Cataluña, que cuenta con más de 8.000 terminales telefónicos operativos". Hay que destacar que la Generalitat de Cataluña es el mayor consumidor de telefonía móvil en la Administración Pública española y hasta ahora era el mayor cliente en España de Vodafone. Pero la adjudicación del concurso a Auna Grandes Clientes lleva aparejadas una serie de iniciativas como la puesta en marcha de un centro de atención específico para los usuarios de la Generalitat, el desarrollo de un menú de acceso a la Intranet de la Generalitat desde los móviles de sus usuarios, y el lanzamiento del menú en catalán. En paralelo a esta adjudicación, Amena ha lanzado el menú de inicio de sus móviles en catalán para todos los usuarios de esa Comunidad.

En cuanto a Vodafone, el gigante británico se ha hecho merecedor de gestionar la telefonía móvil en organismos tan distintos como el INE, la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, la Universidad Autónoma de Madrid, el Ministerio de Medio Ambiente, la Junta de Andalucía, el Gobierno Vasco, el Gobierno Canario, el Ayuntamiento de Madrid, RENFE, etc. Federico

Traspaderne, Jefe de Equipo de Administración Pública de Vodafone España, asegura que "lo que nos mueve es ofrecer buenas soluciones y servicios al sector público. Hemos realizado importantes inversiones pensando en ayudar tanto a la gestión de los organismos como en el beneficio de los ciudadanos".

Pero tan dinámica como la propia telefonía móvil, son las necesidades reflejadas en los con-

habitual que las propias operadoras indiquen en sus ofertas los teléfonos más apropiados para cada servicio. Lo más usual es que se recomienden móviles de alta gama, con el máximo de prestaciones. Ninguna de las operadoras con licencia dispone de marca propia de terminales móviles, salvo Telefónica (TSM es su marca blanca).

Pero todas las operadoras suelen incluir en sus contratos recomendaciones sobre terminales de

## Tan dinámicas como la propia telefonía móvil, son las necesidades reflejadas en los concursos públicos de las AA.PP.

curso público de las Administraciones, que por ese motivo surgen sin cesar. Tal y como señala Jesús Herrarte, de Auna, "en los próximos meses se prevé la convocatoria de concursos para la prestación de servicios de telecomunicaciones fijas y móviles en la Xunta de Galicia, el Gobierno de Canarias, y los ministerios de Justicia e Interior, entre otros". Por su parte, Federico Traspaderne anuncia que "vamos a participar en las convocatorias del Principado de Asturias, el Ministerio de Hacienda, el Ministerio de Economía, el Ministerio del Interior, la Comunidad Autónoma de Madrid y, en general, en todos aquellos contratos que las AA.PP. convoquen y quieran disponer de una alternativa competitiva para los servicios de telefonía móvil tanto de voz como de datos".

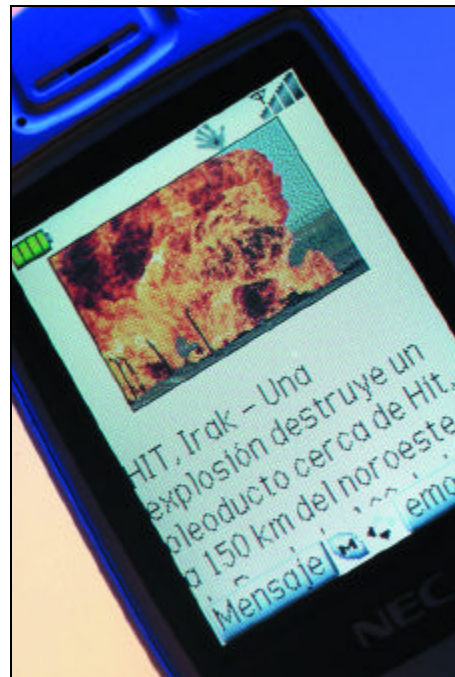
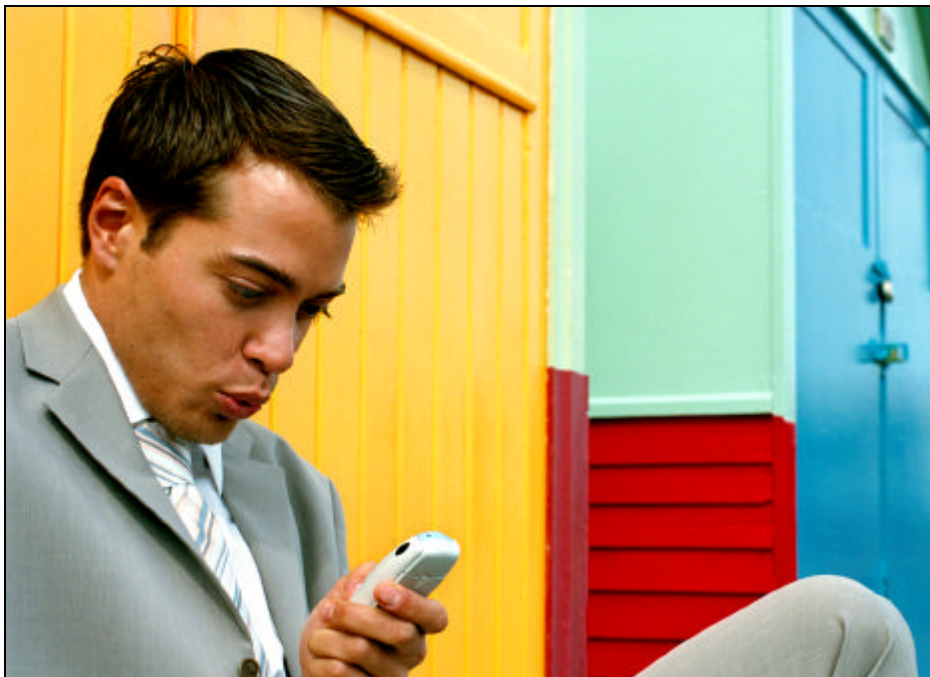
### Móviles de alta gama

En cuanto al tipo de terminales móviles que se están usando en los contratos con las AA.PP., es

diferentes compañías: Nokia, Siemens, Alcatel, Motorola, etc. Las cuatro marcas mencionadas se reparten casi el 80% del negocio de terminales móviles en España.

Las operadoras siempre tienen muy en cuenta el servicio que deben prestar para que el terminal que se incluya en la oferta sea el más adecuado. También suelen ofrecer un sistema para premiar el uso y la fidelidad del servicio, de tal manera que sus clientes, en este caso hablamos de los distintos organismos de las AA.PP., dispongan de importantes ventajas a la hora de cambiar o renovar los terminales.

El objetivo primordial de las operadoras es mantener su cuota de mercado e incrementar el ARPU (*Average Revenue Per User*), es decir, el ingreso medio por persona y mes, a través de los servicios de datos, sobre todo cuando se implante definitivamente la tecnología UMTS, que será la que permita ampliar la gama de aplicaciones y contenidos.



## El objetivo primordial de las operadoras es mantener su cuota de mercado e incrementar su ingreso medio por usuario

↪ No se puede olvidar que la telefonía móvil está avanzando a pasos agigantados en prestaciones, pero también en calidad. Y velar para que el servicio de comunicaciones móviles sea lo mejor posible es tarea del Gobierno.

Por ese motivo, para garantizar la calidad y evitar la saturación de las redes, el ministro de Ciencia y Tecnología, Juan Costa, ha firmado un convenio con Telefónica Móviles, Auna, Vodafone y Xfera para que la cobertura llegue este año al

100% del territorio Español. Para lograrlo las operadoras se han comprometido a invertir cerca de 200 millones de euros. Así, estamos ante un horizonte muy alentador en cuanto a las relaciones entre la telefonía móvil y las AA.PP. Pero el sector público no debe olvidar que para desarrollar todo el potencial de la tecnología móvil es necesario que se establezca desde la propia Administración una red equilibrada a través de los diferentes canales: Internet, correo, telefonía. ☒

## Luces y sombras entre ayuntamientos y telefonía móvil

Ya hemos visto que propuestas como "La Ciudad Móvil" de TME, si llegan a prosperar, pueden convertir a los ayuntamientos en las entidades públicas que mejor partido le saquen, en un futuro próximo, a los teléfonos celulares.

Pero la relación entre la telefonía móvil y las corporaciones locales no siempre ha sido fácil. Recordemos que las autoridades municipales son las encargadas de dar los permisos para la instalación de las necesarias antenas que garantizan la cobertura de estos teléfonos sin hilos.

Durante mucho tiempo las noticias contradictorias sobre la posible influencia negativa de estas antenas sobre la salud de los ciudadanos ocasionaron roces entre las operadoras y algunos ayuntamientos.

Finalmente, con los informes de los expertos en la mano, en los



que se señala la ausencia de riesgo de las antenas, las aguas han ido volviendo a su cauce. Además, se les están a los ayuntamientos algunos caramelos que están endulzando definitivamente las relaciones entre operadoras y autoridades municipales. Así, por ejemplo, a finales del pasado año, el Gobierno anunció el reparto entre los ayuntamientos de unos 40 millones de euros, ratificando el acuerdo alcanzado con anterioridad entre las propias operadoras y La Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP).

Este compromiso supone el cobro de 623 euros por cada millar de teléfonos móviles y otros 649 por cada antena instalada, dentro de cada término municipal. La operadora que más dinero tendrá que desembolsar es Telefónica, que cuenta con más de 19 millones de abonados y más de 10.000 antenas instaladas. Por tanto, superadas las reticencias, y al calor de estos argumentos, los ayuntamientos se han puesto de parte de la modernidad y se están dejando seducir por la telefonía móvil.

# ¿Cuál es la mejor publicidad?

**Sin duda, la que llega  
a su destinatario.**

La revista "Sociedad de la Información" se distribuye exclusivamente por suscripción a responsables de las administraciones públicas central, autonómicas y locales.

Conocemos las características de los 4.000 receptores actuales de nuestra publicación, por lo que el anunciante puede dirigir su mensaje con los tres elementos clave de la comunicación: comunicante, mensaje y destinatario.

Somos una revista especializada en experiencias de "Sociedad de la Información" dentro del sector público. Por ello, el mensaje publicitario se encuadra en un contexto muy específico, de amplia receptividad.

No sólo publicamos una revista, también realizamos encuentros en directo mediante seminarios en cualquier lugar de España. Estamos cerca del lector.

¿Es usted proveedor de tecnologías de la información  
y de la comunicación para el sector público?

¿Forma parte del sector público y quiere hacer llegar sus mensajes al resto  
de la comunidad y, por ende, a la ciudadanía en general?

**Anúnciese en "Sociedad de la Información".  
Organice sus eventos con nosotros.**

Dep. Publicidad y Eventos. Tel. 916-319-696. [socinfo@socinfo.info](mailto:socinfo@socinfo.info).