

Ayuntamiento de Guadalajara
Revista “Sociedad de la Información”

Seminario “Portales del ciudadano y del funcionario”
Ponencia “La experiencia en el Ayuntamiento de Alcobendas”
Martes, 23 de noviembre de 2005

José María Vizcaíno. Jefe de Gabinete del Ayuntamiento.

Buenos días a todos. Mi nombre es José María Vizcaíno y soy el Jefe de Gabinete de la Alcaldía del Ayuntamiento de Guadalajara. En algunas versiones del programa de este seminario figuro erróneamente como jefe de informática del Ayuntamiento y como título de mi intervención figura el de “Herramientas de gestión dinámica de portales”. Pues bien, ni mi cargo es ese ni mi ponencia versará sobre ese asunto. Se me ha pedido que haga una intervención escueta como introducción a una más amplia por parte de Gustavo, de la empresa SPAI, que entrará más en los detalles acerca de la herramienta que estamos implantando en nuestro Ayuntamiento.

Hecha esta salvedad les diré que accedimos al gobierno del Ayuntamiento de Guadalajara en junio del año pasado tras las últimas elecciones municipales. Cuando el alcalde, los concejales y los diversos asesores llegamos a ocupar nuestros respectivos despachos observamos con asombro que no había ordenadores. Había, eso sí, unas preciosas máquinas de escribir eléctricas. El resto de los servicios del Ayuntamiento sí que estaban informatizados e incluso conectados en red y, en general, todos los trabajadores disponían de un equipo informático en el que desarrollar su trabajo. Lo asombroso era que el corazón del Ayuntamiento, los lugares donde se toman las decisiones más importantes, las oficinas del alcalde y los concejales no dispusieran ni siquiera de ordenadores. Parece increíble que esto ocurriera en el año 2003 pero así era.

Digo esto solamente para intentar ilustrar, con un ejemplo real, el talante y la mentalidad que todavía existe en muchas administraciones públicas. Inmediatamente, el primer cometido que yo me di a mí mismo fue el de redactar las bases para un concurso de dotación de equipos informáticos para todo el área de gobierno; encargar a una empresa el cableado en red también para todo el área de gobierno y proponer una modificación en el presupuesto que nos permitiera convocar un concurso para la creación del Portal de Internet del Ayuntamiento, que por supuesto tampoco existía.

Las dos primeras cosas se hicieron con toda la rapidez que permite la Administración Pública pero no estuvieron exentas de dificultades. Les voy a leer dos declaraciones hechas en la prensa local por concejales de la oposición cuando tuvieron conocimiento de que íbamos a afrontar algunas novedades en este terreno. *“El equipo de Gobierno no ha tenido reparos en gastarse un total de 9.918 euros en adquirir para la Alcaldía y el Gabinete de la Alcaldía una red estructurada de topología ethernet de alta velocidad, lo último en alta velocidad en materia de comunicación a través de Internet”*. Otra declaración: *“A pesar de que el señor alcalde se queja de que ha encontrado el Ayuntamiento prácticamente en bancarrota no ha tenido ningún problema en encontrar dinero para comprar ordenadores para él y su gabinete”*.

Les hablaba antes de la mentalidad de algunas administraciones pero, como ven, en algunos casos no se trata solo de dejadez o desinterés sino de un talante abiertamente hostil hacia la implantación de nuevas tecnologías.

Con las conversaciones que fuimos manteniendo con otros ayuntamientos –Gijón, Alcobendas, Zaragoza, Barcelona,...– y después de entrevistarnos con varias decenas de empresas especializadas

en la creación de portales municipales, elaboramos un pliego de condiciones que nos permitiera contar con un portal que reuniera las siguientes características:

Primero, que fuera un escaparate moderno, con atractivo visual para el ciudadano.

Segundo, que ofreciera noticias de actualidad municipales, normativa emanada del Ayuntamiento, información cultural e información turística, directorio de contactos, teléfonos y direcciones de interés, agenda de eventos deportivos, culturales, sociales, etc.

Tercero, que en una primera implantación de la herramienta el ciudadano pudiera encontrar información relativa a los servicios municipales, a los trámites más frecuentes con el Ayuntamiento y descargar sus formularios. En una segunda implantación queríamos disponer de un gestor de trámites on-line que permitiera al ciudadano tramitar a través de Internet algunas gestiones que hasta hoy sólo ofrecemos por la vía tradicional presencial y llegar a implantar procesos transaccionales completos.

Otra condición que pedíamos era contar con un gestor de contenidos lo más abierto posible, de manera que el mayor número de personas de nuestra organización pudiera convertirse en publicador y actualizador de los contenidos web. Queríamos un gestor que aportara gran facilidad a la hora de gestionar y modificar fotos, textos, notas, menús y submenús, etc. En definitiva, pedíamos la herramienta más ágil, eficaz, sencilla y participativa que pudiéramos encontrar.

Todas estas exigencias tienen la contrapartida de obligar a nuestro Ayuntamiento a acometer una profunda transformación en nuestro sistema de trabajo. En primer lugar convencer a los concejales y a los distintos responsables de área que no es una pérdida de recursos destinar a una o varias personas a la actualización de los contenidos o al seguimiento de las tramitaciones a través de la red. Convencerles de que a medio plazo supone un ahorro de tiempo y de recursos humanos muy considerable.

En segundo lugar, la implantación de una nueva herramienta nos obliga a formar a los usuarios a través de un periodo de formación que no supone un simple adiestramiento técnico, sino un cambio en la mentalidad de que puede establecer relaciones con el ciudadano sin necesidad de tenerlo físicamente delante.

Una tercera obligación, muy dificultosa en tiempo y en dinero, es llegar al “dato único”, verdadero caballo de batalla de las administraciones locales, donde los datos sobre un mismo ciudadano se alojan en bases de datos distintas, que se actualizan a un tiempo distinto, por servicios distintos y por personas distintas.

Creemos haber encontrado en la solución que nos ofrece SPAI una herramienta que, si bien no implantaremos en su totalidad en un primer momento –porque ni podemos ni nos conviene– ofrece sin embargo una plataforma lo suficientemente ancha y generosa como para garantizarnos los requerimientos futuros.

Por mi parte nada más. Pretendía únicamente relatar con brevedad la experiencia del Ayuntamiento de Guadalajara y hacerles notar dónde nos encontrábamos hace tan solo un año y donde nos encontramos ahora.

Le paso la palabra a Gustavo, de SPAI, que explicará un poco más en detalle la herramienta instalada en el Ayuntamiento de Guadalajara y todas sus virtualidades.

Buenos días y muchas gracias.