

# La experiencia del Ayuntamiento de Getxo en la utilización de las tecnologías de la información y de la comunicación

(The experience of the Town Council of Getxo in the use of information and communication technologies)

Aramberri Miranda, Javier

Eusko Ikaskuntza. M<sup>a</sup> Díaz de Haro, 11 - 1. 48013 Bilbo

BIBLID [1137-4462 (2005), 11; 65-69]

Recep.: 07.04.04

Acep.: 22.07.04

---

*El Ayuntamiento de Getxo comenzó su experiencia en la utilización de las TIC´s para acercar la administración al ciudadano en 1.989 poniendo en marcha un Centro Servidor de Videotex. Desde 1.997 mantiene la página Web GetxoNet, a la que está incorporando constantemente nuevos servicios. Ha comprobado, mediante las estadísticas de utilización, que éstos son acogidos muy favorablemente por los ciudadanos.*

*Palabras Clave: Videotex. GetxoNet. OPE en Internet. Trámites On-Line. Estadísticas visitas. Observaciones.*

*Getxoko Udala administrazioa herritarrei hurbildu nahirik IKT direlakoak erabiltzen hasi zen 1989an, Videotex Zentro Zerbitzari bat abian jarriz. 1997tik GetxoNet webgunea mantentzen du, etengabe zerbitzu berriak biltzen ari dena. Erabilera estatistikaren bidez, herriterrek guztiz harrera ona egiten dietela egiaztatu ahal izan da.*

*Giltza-Hitzak: Videotex. GetxoNet. Enplegu Publikorako Eskaintza Interneten. Tramiteak On-Line. Bisiten estatistikak. Oharrak.*

*La Municipalité de Getxo commença ses expériences dans l'utilisation des TIC's pour rapprocher l'administration du citoyen en 1989 en mettant en marche un Centre Serviteur de Videotex. Depuis 1997 elle maintient la page Web GetxoNet, à laquelle sont constamment incorporés de nouveaux services. Elle a pu constater, au moyen des statistiques d'utilisation, que ces services sont accueillis très favorablement par les citoyens.*

*Mots Clés: Videotex. GetxoNet. OPE sur Internet. Démarches On-Line. Statistiques. Visites. Observations.*

En mi intervención voy a hablar sobre la experiencia del Ayuntamiento de Getxo en la utilización de las tecnologías de la información y de la Comunicación (TIC´s) para acercar la administración municipal al ciudadano.

Para ello nos tenemos que remontar al año 1989 en el que Ayuntamiento puso en marcha un centro servidor de Videotex. El videotex era una tecnología que permitía acceder a la información mediante unos terminales de bajo coste. Eran unos terminales orientados al carácter con importantes limitaciones en cuanto a representaciones graficas y posibilidades interactivas

Esta tecnología tuvo mucho éxito en Francia, donde la compañía telefónica regalaba terminales minitel (Videotex), lo que hizo que en el estado francés existiesen más de 10 millones de usuarios.

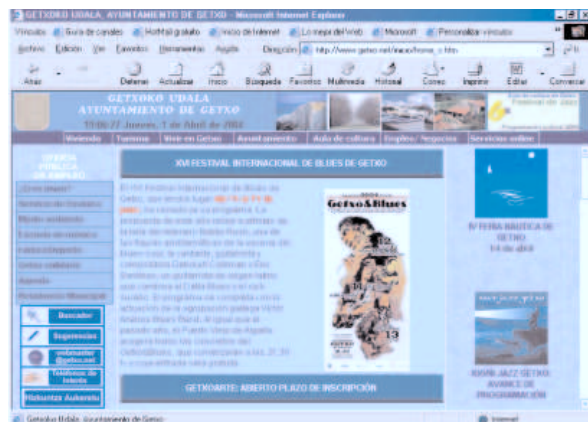
El Ayuntamiento creó páginas de información para el servicio de videotex pero posteriormente, debido principalmente a la falta de recursos, no se fue actualizando adecuadamente la información, lo que hizo que este servicio fuese perdiendo atractivo.

El deterioro progresivo de la información ofrecida, junto con el escaso éxito que tuvo el videotex en el estado español, llevo al abandono definitivo de este proyecto.

En 1997 se puso en funcionamiento **Getxonet**, arrancando como una página web que trataba de impulsar la imagen de Getxo ofreciendo información turística y cultural.

El año siguiente, 1998, el Área de Comunicación asumió la responsabilidad de los contenidos de Getxonet, considerándolo como otro medio de comunicación.

Esto explica el que se trate de una página web que hasta la fecha ha tenido mucho peso periodístico-comunicacional.



A la hora de analizar los hitos principales de la página web municipal, se puede considerar como el primero las elecciones municipales de 1.999, en las que se publicaron los datos del escrutinio, según iban llegando al Ayuntamiento.

Otro gran hito fue la posibilidad de realizar las solicitudes de inscripción y el seguimiento de la oferta pública de empleo (OPE) del Ayuntamiento a través de Getxonet, pasando así su primera y verdadera prueba de fuego interactiva.

Para la realización de la inscripción, mientras está abierto el plazo, existe un formulario que, una vez rellenado y realizadas unas validaciones mínimas, se devuelve con un número de registro electrónico que el solicitante puede imprimir desde su ordenador. Con la presentación de este documento impreso se garantiza la admisión al primer examen.

Al dar este paso se produjeron las primeras discusiones sobre la validez legal de este procedimiento. El Ayuntamiento decidió asumirlo como válido y siguió adelante con el proyecto.

En la página web es posible también consultar o bajarse las bases y seguir las convocatorias y resultados de las pruebas de cada una de las plazas de la oferta pública de empleo.

Los datos nos demuestran que la experiencia ha sido un rotundo éxito. Las solicitudes pueden ser presentadas además de en internet en el registro de la Casa Consistorial y en las dos Oficinas de Atención al Ciudadano (OAC's) actualmente existentes. Desde que se inició esta experiencia estas son las cifras:

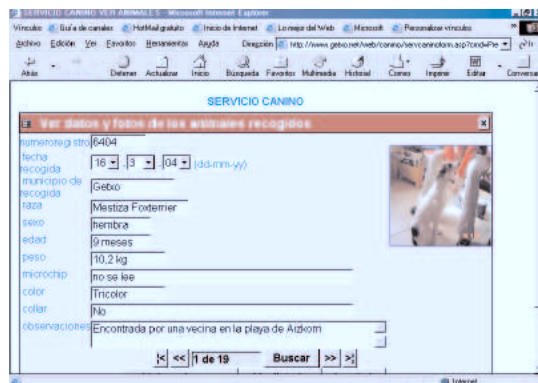
Internet		Registro		OAC Romo		OAC Algorta		Total
Solicitudes	%	Solicitudes	%	Solicitudes	%	Solicitudes	%	
2.163	49%	1.121	26%	625	14%	467	11%	4.376

El índice de utilización de internet para la presentación de las solicitudes esta creciendo constantemente y en la última plaza las solicitudes a través de internet fueron el 58% del total.

Un siguiente paso ha sido la incorporación a la página web de la posibilidad de realizar trámites on line, dando otros importantes pasos en la denominada e-administración

Al día de hoy a través de la página web se puede solicitar volantes de empadronamientos, certificados de distancia, certificados de convivencia y duplicados de impuestos. Se puede también realizar la domiciliación de impuestos y hacer reservas de programas turísticos (Escapada cultural, turismo náutico, turismo aventura, Getxo taxi tour,...). Asimismo mediante una pasarela con el servicio de venta de entradas de la BBK, se pueden reservar entradas para los actos culturales más importantes que se realizan en el municipio.

Al Ayuntamiento sigue incorporando nuevas utiliza-



des en la página web. Por su proximidad en el tiempo citaré el servicio de búsqueda de animales perdidos que ha sido puesto en funcionamiento la semana pasada.

Todos los días se generan fichas con los animales que se han encontrado en el municipio y que son llevados al servicio canino municipal. En la página web se pueden consultar dichas fichas, con foto incluida. Este servicio está orientado tanto a los propietarios de los animales desaparecidos como a aquellos que deseen adoptar algún animal.

En estos momentos se está analizando la incorporación de transacciones electrónicas económicas y se está trabajando sobre opciones de e-democracia y otras formas de participación.

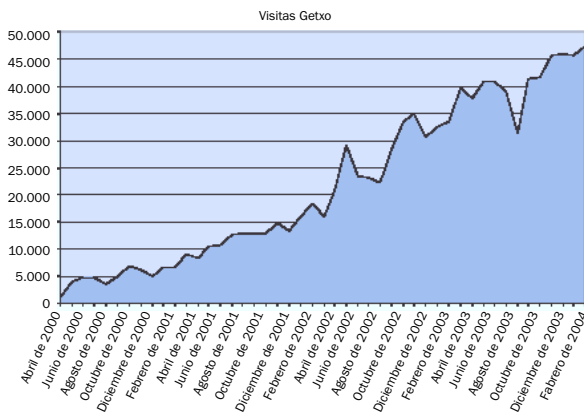
Durante estos años que lleva funcionando Getxonet se ha comprobado que los ciudadanos están interesados en la utilización de las TIC´s en sus relaciones con la administración.

Si se les ofrece servicios que les resulten interesante la respuesta es muy positiva. Desde el mes de abril del 2002 en que se empezaron a controlar las estadísticas tanto en le acceso a la página web como en el número de páginas visitadas y de formularios descargados, estas han ido creciendo de manera constante, obteniendo unos resultados por encima de los esperados.

El mes de mayo de 2000, primer mes completo en el que se obtuvieron estadísticas, se produjeron 3.982 visitas a la página web y el último mes completo, febrero de 2003 el número de accesos ha sido 47.305, con 950.093 páginas visitadas y 41.200 documentos descargados.

Es decir, en menos de 3 años el número de visitas se ha multiplicado por 12 y sigue aumentando.

En el siguiente gráfico se refleja el número de accesos a la página web desde abril de 2000.



Hasta aquí la experiencia del Ayuntamiento de Getxo en cuanto a la evolución de la página web.

Para finalizar quisiera hacer un par de observaciones:

- Los principales factores para una utilización exitosa de las TIC´s en el acercamiento de la administración al ciudadano no son tecnológicos. Hoy en día la tecnología permite hacer *casi* todo.  
En las experiencias que se han expuesto en esta mesa redonda, se han visto actuaciones que suponen una gran mejora en los servicios prestados al ciudadano. Estos proyectos no habrían tenido éxito sin un trabajo fuerte de organización previo y sin disponer de un back office adecuado.
- En la utilización de estos medios la legalidad puede ser utilizada como un obstáculo. Hay aspectos que no están perfectamente definidos y que pueden llevar a diferentes interpretaciones. Es preciso una apuesta decidida por parte de la Corporación.
- Para evitar que la información y los servicios prestados vayan perdiendo vigencia es imprescindible lograr la implicación de los proveedores de esta información y servicios, es decir de las diferentes Áreas y Organismos Autónomos que constituyen la Organización Municipal