

Jornadas sobre tecnologías de la información para la modernización de las Administraciones Públicas.

TECNIMAP 2010. Zaragoza

Sesión 2- SALA A 7 de abril de 2010. 16,00 a 18,00 h Se precisa traducción simultánea

Servicios electrónicos avanzados centrados en los ciudadanos.		
Moderador: D ^a Pilar Conesa Santamaría. Gerente de Administración Electrónica y Sistemas de Información. Ayuntamiento de Barcelona		
Ponente	Cargo	Organización
Mr. Karl-Heinz Löper	Head of IT-Competence Centre	Ayuntamiento de Berlín
Sra. Mervi Kukkonen	Senior Consultant Economic and Planning Centre IT-Division	Ayuntamiento Helsinki
D ^a M ^a América Álvarez González	Directora General de Informática	Consejería de Administraciones Públicas y Portavoz del Gobierno Principado de Asturias
D ^a Virginia Moreno Bonilla	Directora de Sistemas de Información	FEMP y Ayuntamiento Leganés
D ^a Marta Contente i Gonzalo	Directora General de Atención Ciudadana	Departamento de Presidencia. Generalitat Cataluña
D. José Luis Potín Mayor	Director del Sector Público	ORACLE IBERICA

RESUMEN PRESENTACIONES:

María América Álvarez, Directora General de Informática del Principado de Asturias, ha destacado que "el aumento de la teletramitación y la eliminación de la burocracia a través de, por ejemplo, la firma electrónica, mejora el servicio al ciudadano y garantiza su éxito". Como ejemplo, ha subrayado la gran acogida que tuvo el cheque bebé.

Por su parte, Karl-Heinz Loper, del Ayuntamiento de Berlín, ha resaltado que en la capital alemana y, también, en el resto del Estado, la implantación de la Administración Electrónica tiene una antigüedad de diez años y ha favorecido el acercamiento de la Administración a la ciudadanía. No obstante, Loper ha resaltado que, en la actualidad, "el gran avance son los procesos telefónicos", una nueva vía que está obteniendo un gran éxito y que se complementa con los trámites y servicios a través de Internet.

Virginia Moreno, Directora de Sistemas de Información del Ayuntamiento de Leganés y de la Federación Española de Municipios y Provincias, tiene claro que, por el momento, la mayor problemática para el acceso de los ciudadanos a los servicios que ofrece la Administración son "las plataformas y las infraestructuras de los ayuntamientos y las comunidades autónomas".

También ha resaltado que esas dificultades en la implantación suponen “una mayor carga de trabajo para los funcionarios”, por lo que es necesario, en su opinión, incrementar los recursos existentes.

Mervi Kukkonen ha resaltado la gran implantación que la Administración Electrónica tiene en su país, y ha señalado cuáles son algunas de las claves: por una parte, dar las máximas facilidades a la hora de encontrar los servicios ofertados por la Administración, como una única dirección web, o el acceso a todos los servicios a través de la creación de carpetas personales, que incluyen datos tanto de ciudadanos como de empresarios. Y, por otro lado, la oportunidad de que los ciudadanos inserten y compartan información con la Administración.

El Director del Sector Público de ORACLE IBÉRICA, José Luis Potín, ha insistido en la importancia de la desaparición del soporte físico, ya que “para que los servicios proporcionen una mayor calidad al ciudadano necesitamos que sean ya 100% digitales”.

Por otra parte, ha resaltado la importancia de la monitorización de los servicios, es decir, de la elaboración de estadísticas para conocer las prioridades de los ciudadanos, qué ofertas por parte de la Administración tienen una mayor aceptación y cuáles un mayor abandono.

Marta Contente, Directora General de Atención Ciudadana del Departamento de Presidencia de la Generalitat de Cataluña, ha resaltado la gran importancia de las Web 2.0 (Twitter, Tuenti, Facebook) tanto para acercar la Administración a los ciudadanos como para que ésta conozca su opinión ya que, a su juicio, “ellos van mucho más deprisa en sus demandas de lo que nosotros podemos ofrecerles”.

“La capacidad de los ciudadanos para organizarse de manera autónoma, por ejemplo, a través de Twitter, es algo a tener en cuenta por la Administración”, ha señalado.

CONCLUSIONES

Los Servicios Electrónicos Avanzados, claves para el fomento de la participación ciudadana en la Administración

Los expertos defienden que las Web 2.0 (Twitter, Tuenti, Facebook) resultan de gran utilidad a la hora de acercar la Administración a los ciudadanos

La ponencia “Servicios electrónicos avanzados centrados en los ciudadanos”, ha puesto de manifiesto que éstos implican una reestructuración en su forma de prestación a los ciudadanos y suponen la integración de otros servicios, dando lugar a una asistencia más activa.

El fomento de la participación ciudadana en la Administración, alentada por el avance de las tecnologías web 2.0 y otros modelos de tramitación a través de medios electrónicos, centran en la actualidad la prestación de los servicios orientados al ciudadano.