

PONENCIA AUDIFILM - TECNIMAP'2000

❖ Ponente AUDIFILM

❖ Título Ponencia

"Ciudadano y Cliente, Administración y Empresa: evolución de los Sistemas de Información de la Administración Pública hacia el CRM y el e-Government"

❖ Síntesis

En los últimos tiempos ha habido cierta tendencia a la comparativa entre Sector Público y Sector Privado (Administración y Empresa) y consecuentemente entre Ciudadano y Cliente. Si bien hay experiencias que típicamente se dan antes en la empresa, y que creemos vale la pena aprovechar, no hay que caer en un exceso de paralelismo entre los dos escenarios, ya que son, en muchos sentidos, bien distintos. Es cierto que cada vez más, los criterios de funcionamiento de la Administración se van pareciendo a los de la Empresa, imperando los objetivos de calidad en el servicio o producto, eficiencia en las gestiones, minimización de costes, etc., pero nunca mediremos la buena o mala Administración por sus beneficios económicos, por su incremento de clientes o por su cobertura geográfica, por dar unos ejemplos. Respecto a los dirigentes, está claro que los objetivos, medios y beneficios de los Políticos respecto a los Empresarios son substancialmente diferentes, aunque, y como hemos dicho al principio, la tendencia a comparar los dos mundos y a utilizar criterios y experiencias de la Empresa en la Administración es cada vez más habitual y también hay que decirlo, provechosa en muchos casos.

En esta línea, y ya enlazando con el mundo de los Sistemas de Información, la última evolución de los criterios de Empresa vemos que lleva a una tendencia clara a dar un protagonismo especial al "Cliente". Tanto es así, que las siglas "de moda" en el sector de las TI, son CRM-Customer Relationship Management (Gestión de las Relaciones con el Cliente). Esto viene precedido de unas anteriores siglas, también muy de moda todavía, que son ERP-Enterprise Resource Planning (Planificación de los Recursos de la Empresa, traducción literal que no nos gusta y que sería más bien entendido de hecho el de Sistema

Integrado de Gestión de la Empresa). Lo que sí se ve es que, de alguna manera, ya se da por superada la fase de gestión "interna" de la empresa, dando paso a incorporar a la gestión la figura del "cliente", poniéndolo además como "centro" de los objetivos y atenciones. Esto que parece tan evidente, no ha sido reconocido hasta ahora, por lo menos en el mercado y de una manera clara reflejada en la gestión. Siguiendo pues con el paralelismo Administración - Empresa, parece que es fácil pensar en el CRM para la Administración, donde la "C" sería la de "Citizen", aunque hay grandes diferencias que suponen las características de Ciudadano en comparación con las de Cliente, que creemos no hace falta describir.

Profundizando más en el tema, vemos desde definiciones como la que Aberdeen Group ha hecho del CRM ("CRM software is a class of front-line business applications for the acquisition and retention of long-term, profitable customers"), hasta otras donde se dice que "CRM no es un producto, es una filosofía".

Como creemos que, habitualmente y tal como decían los griegos, la razón siempre suele estar en el medio, definiremos el CRM (con "C" de Citizen/Ciudadano, entendido en sentido amplio, ya que incluimos dentro de la palabra Ciudadano a las Personas Físicas y Jurídicas, es decir, ciudadanos, empresas, instituciones, etc.) como "Una reorientación de la organización 'hacia' y 'con' el Ciudadano con una serie de tecnologías que nos permitirán integrarlo en los diferentes entornos y soluciones existentes y futuros".

Siguiendo esta última definición y como pasos a tener en cuenta para ir al CRM (con "C" de Citizen/Ciudadano), citaremos:

- Integrar Información en un solo Núcleo de Personas (Físicas y Jurídicas) y Territorio (alfanumérico y geográfico a ser posible).
- Integrar y racionalizar Procesos Administrativos, teniendo en cuenta la intervención del Ciudadano dentro de los mismos, consiguiendo un sistema "activo", que funciona por sí solo y no solamente a instancias de un usuario interno a la organización.
- Referenciar todas las gestiones (procesos administrativos) de la Administración a las Personas/Ciudadanos y en su caso también al Territorio (alfanumérico y/o geográfico). Sólo esto, nos permitirá tener toda la información referente al Ciudadano con una facilidad tecnológica evidente

Hacia el CRM - Citizen Relationship Management 1ª Fase (Implantación ERP - Sistema Integrado)

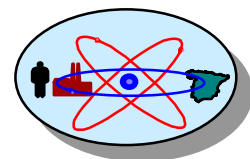
•ERP (Características funcionales)

- Núcleo (Personas y Territorio)
- Work Flow integrable con aplicaciones
- Aplicaciones específicas
- Acceso usuario vía Internet
- Indicadores Gestión/Dirección
- Control usuarios y accesos



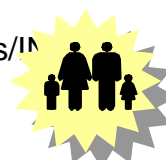
◆ Información de base:

- ◆Personas
- ◆Territorio



◆ Gestión Población:

- ◆Padrón Habitantes/IN
- ◆Censo Electoral
- ◆Estadísticas



◆ Gestión Ingresos:

- ◆Gestión Tributaria
- ◆Recaudación



◆ Gestión Interna:

- ◆Contabilidad
- ◆Recursos humanos



◆ Gestión Urbanística:

- ◆Planeamiento
- ◆Proyectos obras

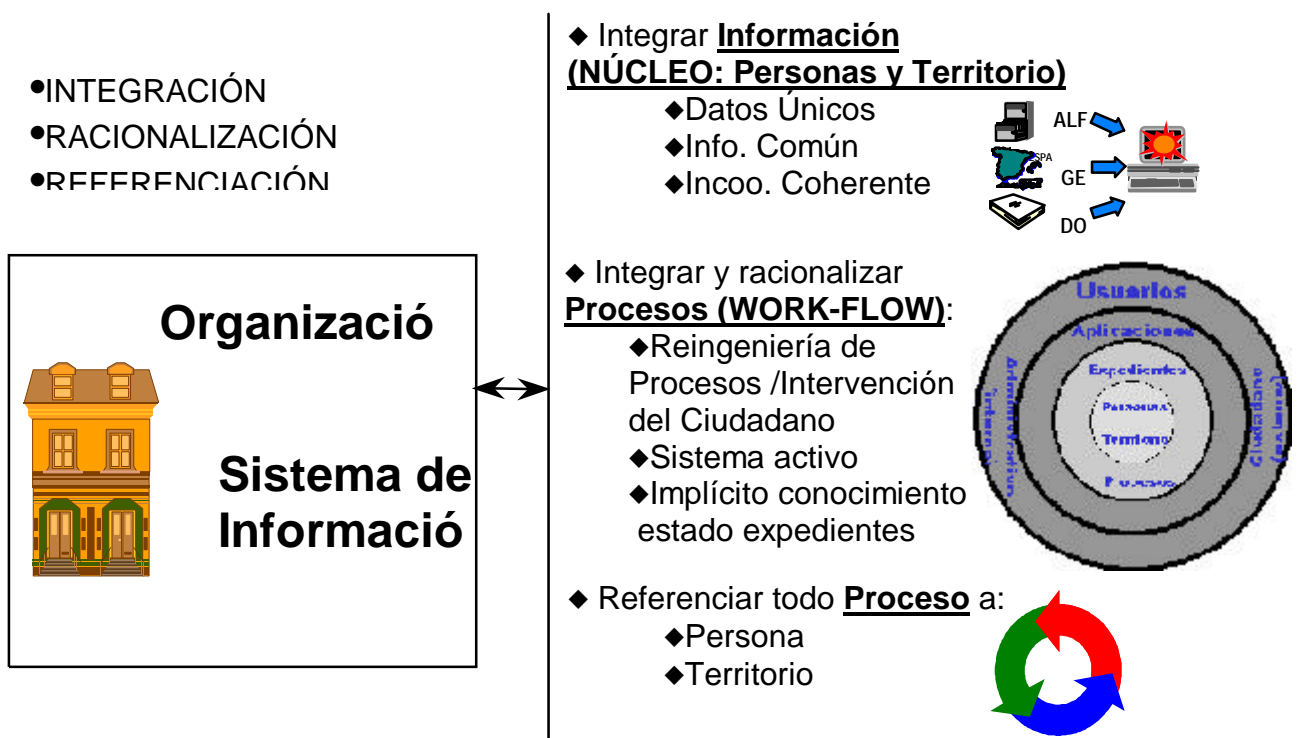


Evidentemente, el Sistema Integrado de Gestión (llamémosle ERP), debe permitir los anteriores pasos, por lo tanto tiene que tener como funcionalidades básicas:

- Núcleo único de Personas y Territorio (no habitual sobre todo el tratamiento del Territorio en los ERP's de Empresa).
- Work-flow integrable con las aplicaciones.
- Aplicaciones concretas para la gestión integral e integrada de: Tributos, Recaudación, Intervención, Tesorería, Recursos Humanos, Población, Registro, Expedientes, Urbanismo, etc

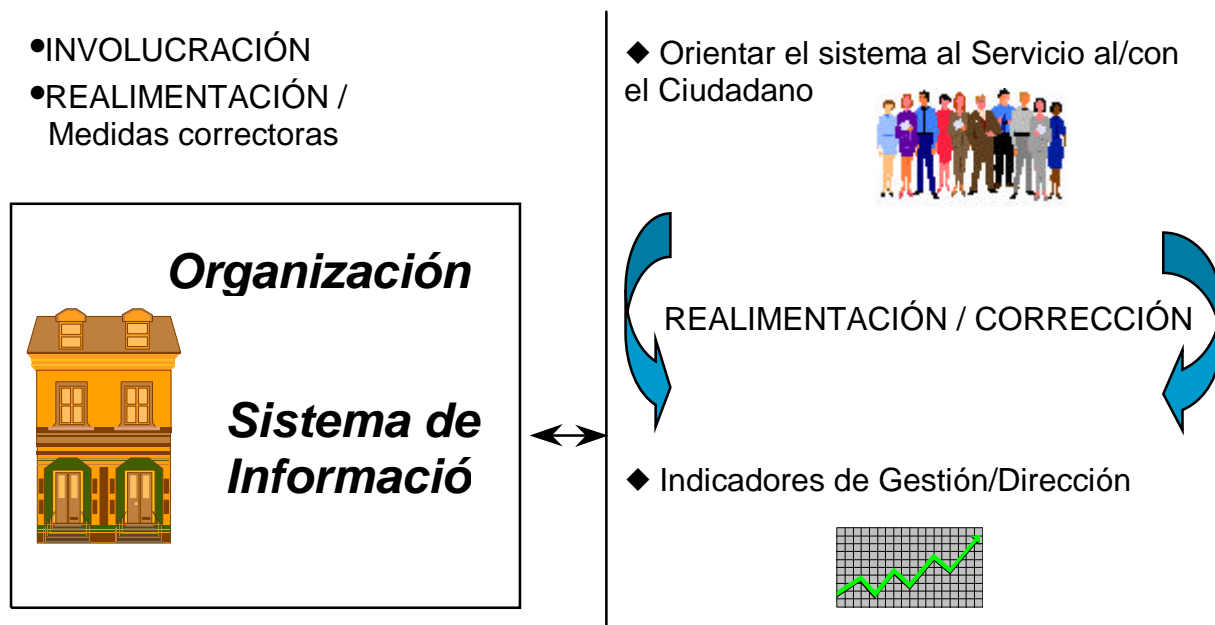
- Acceso vía Internet a usuarios no habituales; podemos llamarle “aplicaciones webizadas” (permitirá la auto-información del Ciudadano y su eventual intervención en los procesos administrativos).

Hacia el CRM - Citizen Relationship Management 2ª Fase (Base Organizativa)



- Indicadores de gestión/dirección (permitirá la interpretación de resultados de calidad en el servicio y realimentar así el sistema y/o la organización para su mejora).
- Riguroso control de usuarios y de acceso a la información

Hacia el CRM - Citizen Relationship Management 3ª Fase (Involucrar al Ciudadano y al Directivo)



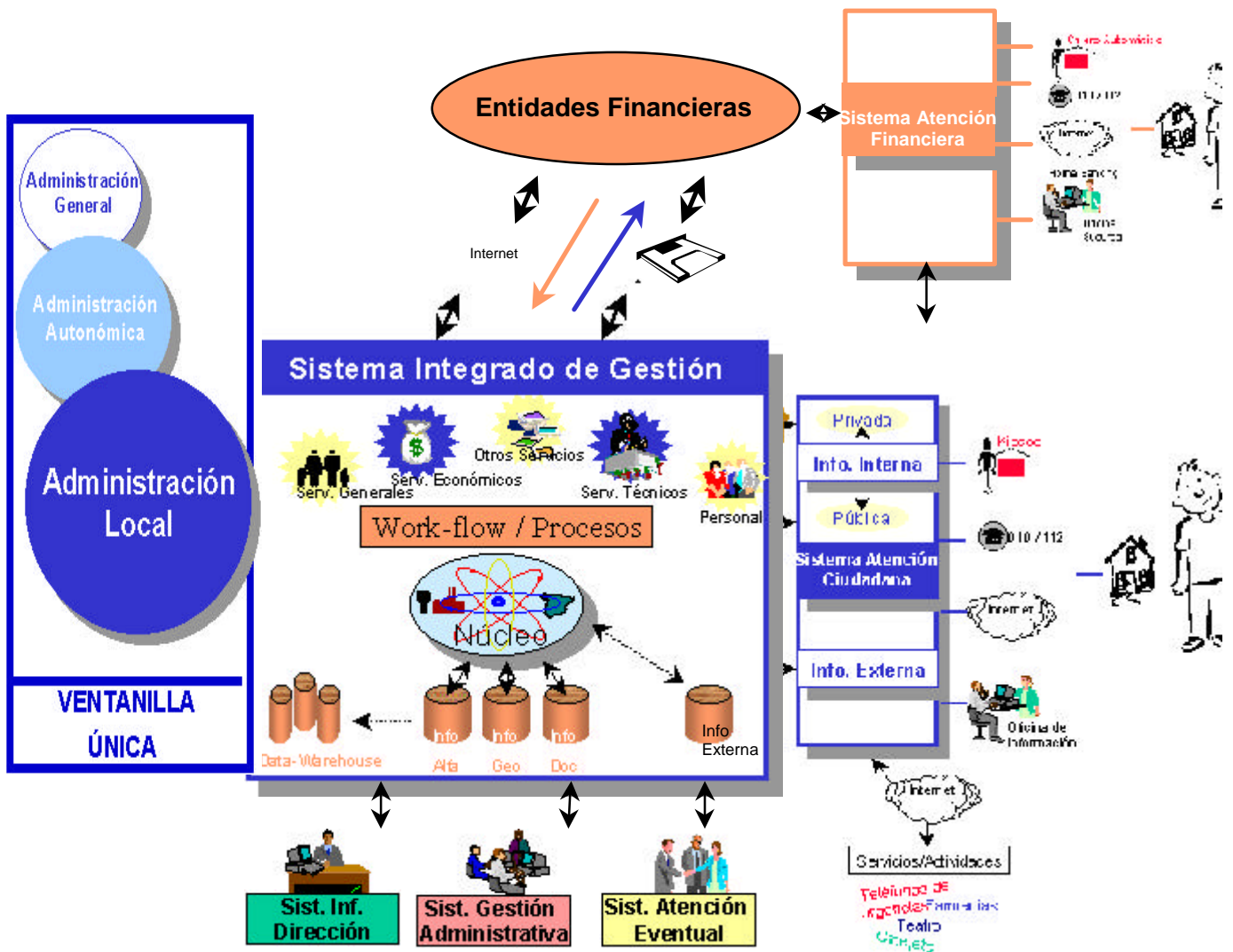
Seguidamente, tendremos que proceder a la “Integración” (si no han sido concebidos así) de entornos y soluciones parciales existentes o de nueva creación, como pueden ser:

- Oficinas de atención al Ciudadano
- Web's de información pública
- “Ventanilla Única”
- Cabinas / kioscos de auto información
- Servicios 010, 112
- Centro de Atención a Usuarios (CAU)
- Sistemas de Help-Desk
- Call Center
- ...

Tenemos que decir, aunque parezca evidente, que el gran protagonista de fondo de este tema es Internet y la tecnología desarrollada a su alrededor (herramientas de desarrollo, comunicaciones, teléfono móvil y WAP, PDA's,...), lo que hará en definitiva que se puedan diseñar e implementar soluciones funcionales, cómodas

y de gran utilidad para el usuario, que permitan que expresiones como e-Government tengan todo su sentido.

CRM y e-Government (Filosofía, Organización y Tecnologías)



Audifilm, siguiendo su línea desde ya hace casi veinte años, de diseño, desarrollo, implantación y soporte de soluciones para la Administración Pública en el campo de las Tecnologías de la Información, evoluciona siguiendo las directrices que

hemos comentado hasta ahora. Comentar como tema importante y adicional, que la experiencia del Grupo Audifilm en el entorno empresarial (ERP, Help Desk, Call Center, CAU, Home Banking, Business Intelligence,...), ha permitido y permite actualmente tener una situación de ventaja para ser el Socio Tecnológico ideal de aquella organización que quiera proyectarse y evolucionar con el dinámico mundo de las Tecnologías de la Información aplicadas a la Administración Pública.