



# Comunicación

# 080

## **PLAN DIRECTOR DE SERVICIOS MÓVILES DE VALOR AÑADIDO EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

### **Miguel Tsuchiya**

Manager

LaneFour Strategy & Management

### **Rafael Beitia Alcalde**

Manager

LaneFour Strategy & Management

---

## Palabras clave

*Plan Director, Mobile Government/ Administración móvil, Servicios móviles de valor añadido, Modernización de la Administración.*

## Resumen de su Comunicación

*La Movilidad en la Administración permite ofrecer nuevos servicios a los ciudadanos. Para identificar los servicios móviles de mayor valor; los grupos de ciudadanos interesados, la organización de los servicios, incluso su esquema de financiación, es recomendable contar con una previa evaluación, análisis y planificación. El Plan Director de Servicios Móviles de Valor Añadido es la herramienta estratégica que la Administración Pública tiene a su alcance para desarrollar una oferta integrada de servicios que de respuesta a las necesidades reales de los ciudadanos y de una forma sostenible.*

## PLAN DIRECTOR DE SERVICIOS MÓVILES DE VALOR AÑADIDO EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

### 1. La movilidad en la agenda de modernización y convergencia de las Administraciones

#### 1.1. Políticas públicas de modernización

La razón de ser de la Administración Pública es satisfacer las necesidades de los ciudadanos. Esta finalidad se lleva a cabo a través de un conjunto de servicios y prestaciones públicas con el objetivo último de la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos, empleados públicos y empresas a los que sirve.

Diversas circunstancias han ido desencadenando en los últimos años una realidad social distinta, caracterizada por un mayor dinamismo social, tecnológico y económico y en constante transformación y globalización.

En este nuevo escenario se plantea una concepción diferente de la organización y su estructura, la cultura, las personas, los procesos o las tecnologías y sistemas. La organización debe centrar sus esfuerzos en orientar sus procesos a satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos, empleados públicos y empresas. Éstos son, en último término, los principales árbitros de la calidad del servicio ofrecido por la Administración.

La Administración Pública no puede excluirse de este proceso de modernización, que pasa por la adopción de sistemas de gestión innovadores para conseguir una Administración cercana, transparente y accesible para todos.

#### La Administración Pública se encuentra actualmente ante grandes desafíos:

- Conseguir una Administración cercana al ciudadano
- Integrar la Administración en la Sociedad de la Información y del Conocimiento potenciando la innovación y la creatividad, mediante la aplicación de nuevas tecnologías
- Dotar a la organización de mayor flexibilidad y capacidad de respuesta frente a las necesidades de los ciudadanos
- Promover la eficacia en la gestión de los servicios
- Construir una Administración accesible mediante la potenciación de los canales de comunicación e información.

Para alcanzar los retos que tienen planteados, las Administraciones Públicas acuden a nuevos instrumentos: Las Políticas Públicas de Modernización.

Estas políticas de modernización se han basado en tres ejes: La mejora de la Atención al Ciudadano, la Gestión de la Calidad y de las TIC, en especial Internet. El desarrollo de servicios móviles de valor añadido en la Administración establecería un nuevo eje de Modernización basado en el teléfono móvil como canal de comunicación permanente de la Administración con los ciudadanos, empleados públicos y empresas.

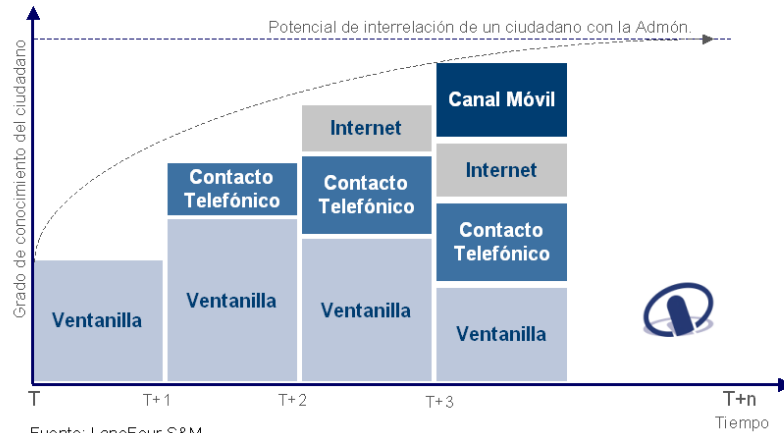
## 2. Una actuación de éxito para el Plan de Modernización de la AA.PP.

AA.PP.

... y una iniciativa concreta: un nuevo canal de comunicación - el canal móvil

El desarrollo de servicios móviles de valor añadido en la Administración establecería un **nuevo eje de Modernización** basado en el teléfono móvil como canal de comunicación permanente de la Administración con los ciudadanos, empleados públicos y empresas: **el 4º canal de comunicación**.

Evolución del mix de canales utilizados por el ciudadano



lanefour  
Strategy & Management

pág. 12

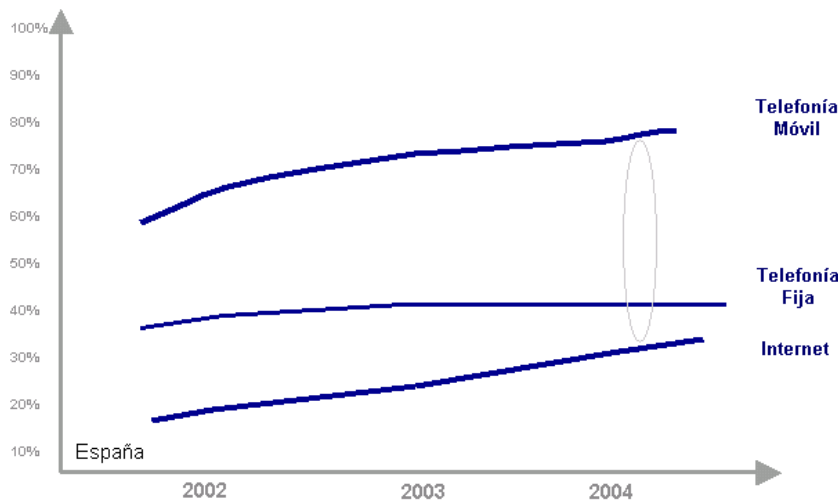
### 1.2. El valor del canal móvil en la modernización de los servicios públicos

La telefonía móvil constituye un auténtico fenómeno social y se ha convertido en un producto de uso masivo. Nunca antes un dispositivo tecnológico había alcanzado tal nivel de implantación en la sociedad en tan corto espacio de tiempo: penetración superior al 90% de la población (38,6 millones de usuarios a finales del 2004).

El canal móvil puede ser utilizado para incrementar los niveles de interacción de los particulares con la Administración ya que:

- Su tasa de penetración es muy superior a la de Internet
- Elimina las grandes diferencias territoriales en cuanto a accesibilidad de los servicios
- Debido al alto grado de relación de las empresas con la Administración, puede utilizarse el teléfono móvil como canal complementario para agilizar aún más estas interacciones.

El actual índice de penetración de los dispositivos móviles en la población española puede impulsar el uso de los servicios digitales de la Administración Pública.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, EGM, CMT, INEBASE

El teléfono móvil constituye uno de los pilares sobre los que se apoya el acercamiento del ciudadano a la Sociedad del Conocimiento. Ya es un hecho que con el terminal móvil se puede hacer mucho más que hablar y enviar mensajes cortos (SMS). Mediante diferentes aplicaciones de la telefonía móvil se puede acceder a Internet, videocomunicarse, utilizar servicios de administración electrónica, prestar atención a la salud, etc. se realizan. Además, desde una perspectiva sociológica, el móvil es un medio de comunicación personalizado e individualizado, está ampliamente aceptado y extendido y es medio de expresión de la propia identidad a través de su personalización.

Desde un punto de vista comercial es un dispositivo de éxito en el segmento joven, y su renovación se ve permanentemente facilitada por el mercado. Además tiene una gran penetración, los usuarios se encuentran razonablemente formados en su manejo, y es un canal de comunicación que se encuentra siempre encendido, en uso y "en manos" del usuario.

### 1.3. Las estrategias públicas de modernización recomiendan el canal móvil

Con el avance de las tecnologías móviles y con la demanda de una Administración más eficiente y eficaz, la transición hacia una 'Administración Móvil' se está convirtiendo en una prioridad de las actuaciones públicas.

En los últimos meses, las políticas públicas española y europea se han transformado en materia de Sociedad de la Información, con iniciativas tales como el Plan Avanz@ o la estrategia europea i-2010. Estos planes favorecen el acceso a los servicios desde cualquier plataforma para acelerar el uso de las nuevas tecnologías y disminuir la 'brecha digital'.

Estas nuevas estrategias recomiendan la adopción del móvil como medio de relación de la Administración con sus ciudadanos ya que este canal ha sido elegido de forma natural por la mayoría de la población.

### 1.4. Movilidad en las Administraciones españolas

Las Administraciones Central, Autonómicas y Locales han comenzado a desarrollar servicios que permiten al ciudadano realizar trámites a través del móvil.

Hasta el momento, las actividades de la Administración en el canal móvil han sido, en su mayoría, puntuales,

incluso con un período de vigencia limitado, lo que ha dificultado la adopción de modelos de colaboración y explotación sostenibles donde sea el usuario final quien demande los servicios.

Han sido más bien los Ayuntamientos los que han tomado la delantera ofreciendo servicios que informan al ciudadano sobre ofertas de empleo, el estado del tráfico o los actos culturales.

| Mobile Government en el mundo: |   |
|--------------------------------|---|
| <b>Suecia</b>                  | Líder europeo de 'M-Government' con más de 200 servicios en este canal.<br>Posee una red nacional de 6 centros de pruebas o 'test beds'.  |
| <b>Canadá</b>                  | Dispone desde 2002 de un portal para el móvil ( <u>GoC Wireless Portal</u> )  |
| <b>Estonia</b>                 | Ha utilizado la innovación en servicios móviles para mejorar los servicios públicos y para adquirir una posición de privilegio en el sector TIC.  |
| <b><u>Hong Kong</u></b>        | Con una inversión de 2.000 millones de dólares en un centro de desarrollo ( <u>Hong Kong Wireless Development Centre</u> ) es uno de los mejores exponentes de la apuesta de la Administración. |

## 2. Nuestra proposición de valor: Administración Móvil.

Nuestra proposición de valor se basa en la transición a la Administración Móvil desde la Administración electrónica, para la mejora de los servicios públicos mediante la definición de procedimientos administrativos "ex novo" y la mejora de los existentes gracias a la integración de servicios móviles en ellos.

En este sentido, ofrecemos una visión clara de la estrategia a seguir por las Administraciones Públicas en el canal móvil, basado en el entendimiento de la demanda de los usuarios finales, de las especificaciones técnicas y de negocio en este nuevo escenario.

Si bien los análisis realizados por nuestra compañía han identificado procedimientos administrativos y procesos susceptibles de ser tramitados a través del móvil, el potencial real del canal móvil se alcanzará con la definición de procedimientos ex-novo, es decir, que tengan en cuenta en su creación tanto las funcionalidades y posibilidades, como las propias limitaciones del móvil.

| Principales actuaciones de la Administración para la integración del canal móvil  |
|---|
| <p><b>Desarrollar un plan director de servicios móviles de valor añadido</b></p> <p>Determinar el alcance de 'Administración Móvil' y ofrecer una visión clara de los servicios y resultados esperados. El plan estratégico permitirá a la Administración establecer las bases de los marcos de colaboración, modelos de gestión y explotación, y sus órganos políticos y operativos.</p> |
| <p><b>Instituir un marco de colaboración intersectorial e intergubernamental</b></p> <p>Debe establecerse una constante colaboración con otras Administraciones y con la industria. Se definirán las condiciones de los acuerdos y se crearán alianzas para reforzar la oferta pública para cubrir las necesidades tecnológicas y de negocio identificadas.</p>                           |
| <p><b>Definir modelos de gestión y explotación sostenibles</b></p> <p>Se elaborarán modelos cuantitativos de ingresos y gastos que permitan analizar las inversiones necesarias para la puesta en marcha del plan.</p>  |
| <p><b>Garantizar un liderazgo político</b></p> <p>Esta iniciativa requiere un liderazgo político que suponga un constante soporte a la visión estratégica del canal móvil. El compromiso político y el consenso de todas las partes implicadas, es el factor clave para el éxito de la implantación.</p>  |

### 3. Plan Director de Servicios Móviles de Valor Añadido

La puesta en marcha de la iniciativa 'Administración Móvil' requiere, ante todo, de un gran compromiso por parte de todos los agentes implicados: Administración, proveedores de contenidos, desarrolladores de soluciones, operadores...

Con el objetivo de garantizar un desarrollo sostenible de la iniciativa 'Administración Móvil' la metodología de trabajo constaría de tres fases.



#### 3.1. Plan Director de Servicios Móviles de Valor Añadido

Se trataría de definir los elementos básicos para el desarrollo de una estrategia de prestación de servicios móviles por la Administración Pública: análisis del entorno y estudios de demanda, así como definición de objetivos, de la oferta y de alianzas estratégicas para la mejor prestación del servicio.

Estas actuaciones estarían encaminadas a recoger en un documento, denominado Plan Director, el modelo de prestación de servicios públicos móviles, definiendo la cartera de servicios, la estrategia de lanzamiento de los mismos, los modelos de financiación, entre otros aspectos.

#### 3.2. Fase de desarrollo, implantación e integración de los servicios móviles

En esta fase se desarrollarían los servicios móviles definidos en el Plan Director. Se estudiaría el marco de producción de los servicios móviles, optimizando recursos y aprovechando sinergias con otros canales e infraestructuras. Se diseñarían los diferentes módulos de los servicios móviles de valor añadido y, por último, se verificarían los desarrollos para su implantación definitiva.

#### 3.3. Gestión y explotación de los servicios móviles

En esta fase se realizaría una explotación óptima de los servicios móviles. Durante ella se realizaría una monitorización de los usuarios finales -ciudadanos, empleados públicos, empresas...-, la inspección de la calidad del servicio y el fomento de la demanda. La fidelización de los usuarios