



MINISTERIO
DE ADMINISTRACIONES
PÚBLICAS

SECRETARÍA DE ESTADO
PARA LA ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA

CONSEJO
SUPERIOR DE
INFORMÁTICA

TECNIMAP 2000.

El papel de las Administraciones Públicas en la Sociedad de la Información.

Planteamiento para una administración electrónica.

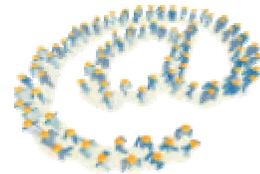
Tomás Martín Rodrigo.
Cáceres, octubre 2000



Compromiso con la sociedad.

e-Europe

Cumbre de Lisboa.
Cumbre de Feira.



Info XXI.

Iniciativa del Gobierno
“La sociedad de la Información
para todos”.



Libro Blanco

de los
Servicios Públicos.



Todos los servicios públicos
deberán poder prestarse sin
presencia física en las oficinas.



Compromisos de la cumbre de Feira.

Información pública esencial en línea: jurídica, medioambiental, administrativa, cultural, tráfico

F2002

Acceso electrónico generalizado a los principales servicios públicos básicos.

F2003

Procedimientos administrativos simplificados en línea para empresas. (p.e. Creación de empresas)

F2002

Desarrollo de un planteamiento coordinado de información del sector público a nivel europeo.

F2000

Fomento de utilización de programas de fuente abiertas y difusión de las mejores prácticas.

2001

Fomento de utilización de la firma electrónica en el sector

F2001

Trámites de la Comisión europea en línea: financiación, contratos de investigación, licitación pública, ...

2001



Demanda de la sociedad.

Ananything

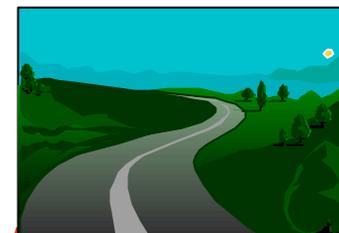
Cualquier cosa



An anytime

A cualquier hora

365 x 24



An anywhere

Desde cualquier
lugar



An anydevice

Con cualquier
dispositivo



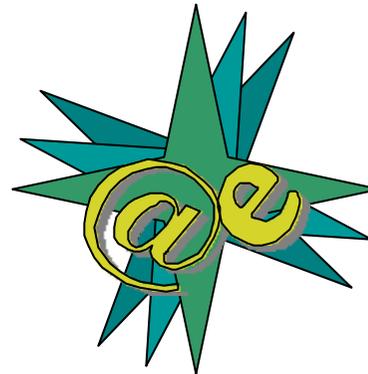
Demanda exigente.

Ayudas
Inf. agregada
Intermediación
Proveedores

n

Sencillez
Rapidez
Fiabilidad
T.guiada y asistida
S. integrados

i **información**



p

Útil
Comprensible
Actualizada
Accesible

Quejas
Sugerencias
Foros
Opinión

t



Los "clientes" de la e-administración.

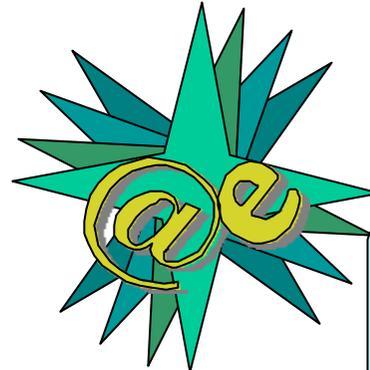
Personalización
Comunidad virtual

Cliente único
Informarginalidad

El primer e-ciudadano
Cambio cultural
e-formación
Portal del empleado

Ciudadanos

e



empleados

a

Reducción de costes
Asesoría eficaz
Reducción de intermediación
Información para negocio

Intercambio de información
Servicios públicos compartidos de forma integrada



Los pilares básicos para la e-administración.

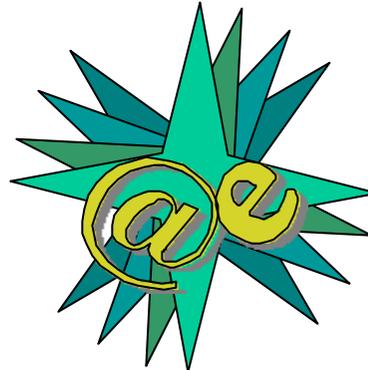
Intimidad / Confidencialidad
Procedimental

Seguridad
Reglamentario

marco legal

IP: ¿la solución?
Backoffice preparado
Internet no es única
Necesidad de CRM

marco tecnológico



marco Social

Conectividad a internet
Formación en escuelas
Colectivos especiales
Infomarginalidad

marco Organizativo

RR. HH. Para la e-@ Organizar para compartir
Proyectos, presupuestos y organizaciones



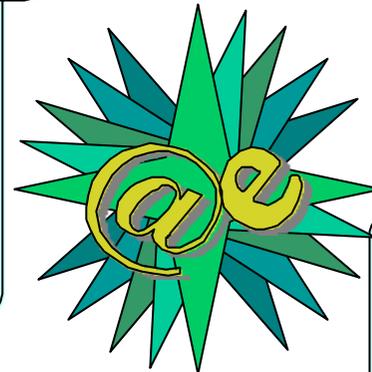
Los nuevos conceptos.

Construcción de vivienda
Creación de empresa (VUE)

E. Universitarios
Viaje al extranjero

Declaración renta
Certificado S.social
Vida laboral
DNI
Empadronamiento

testigo



s **i**

f **e**

Autoridades de certificación
Certificados electrónicos
Validez jurídica
Ley de Comercio electrónico

e

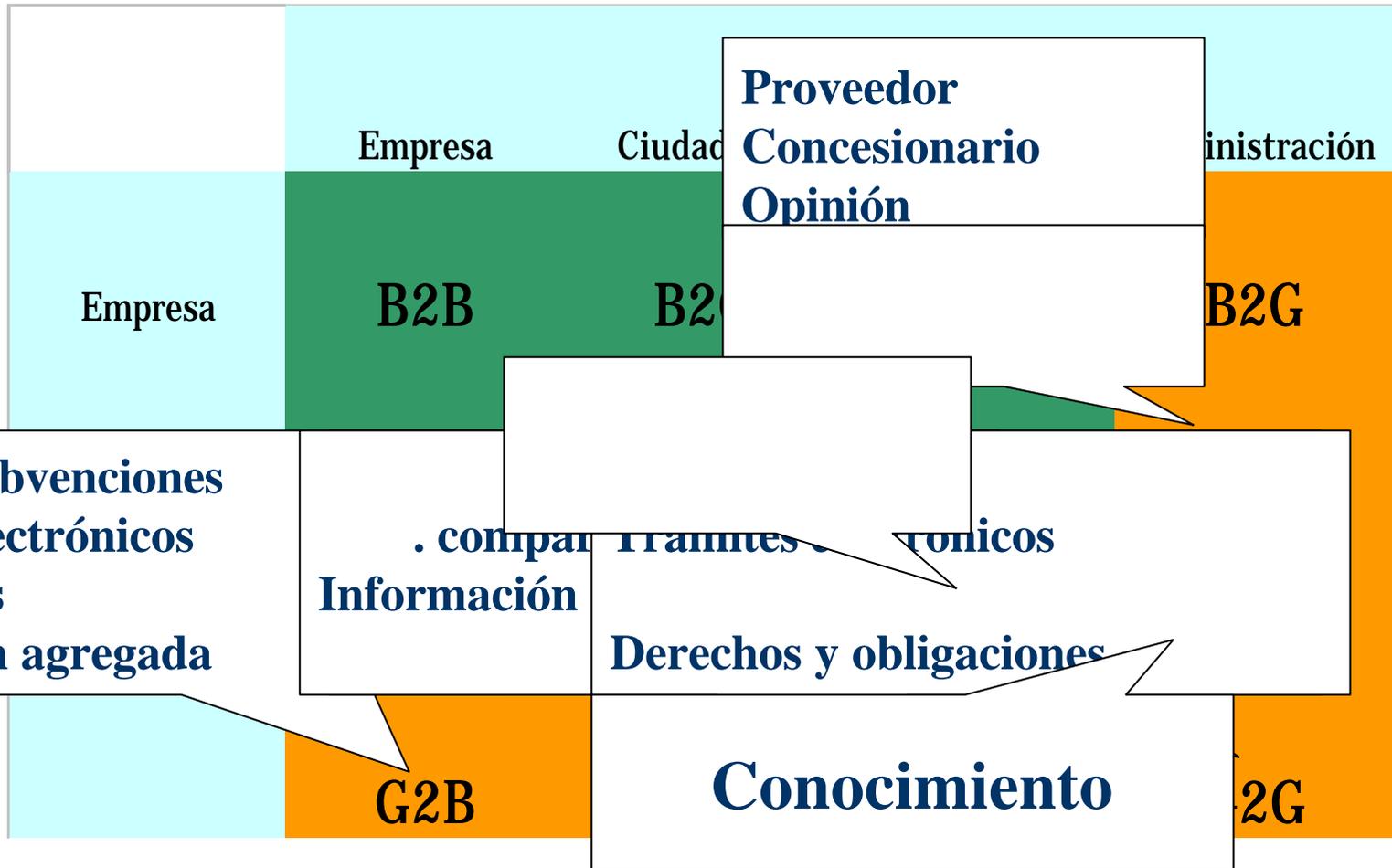
Vida

Nacimiento Estudiante
Adquisición de vivienda
Desempleo Jubilación

Cambio de estado civil
Primer trabajo
Cambio de trabajo



La nueva matriz de relaciones.





Los nuevos y los viejos canales.

20,3 M

18,5 M

4,5 M

20,5 M



Televisión

PC/Browser

WAP

Teléfono

Empleados

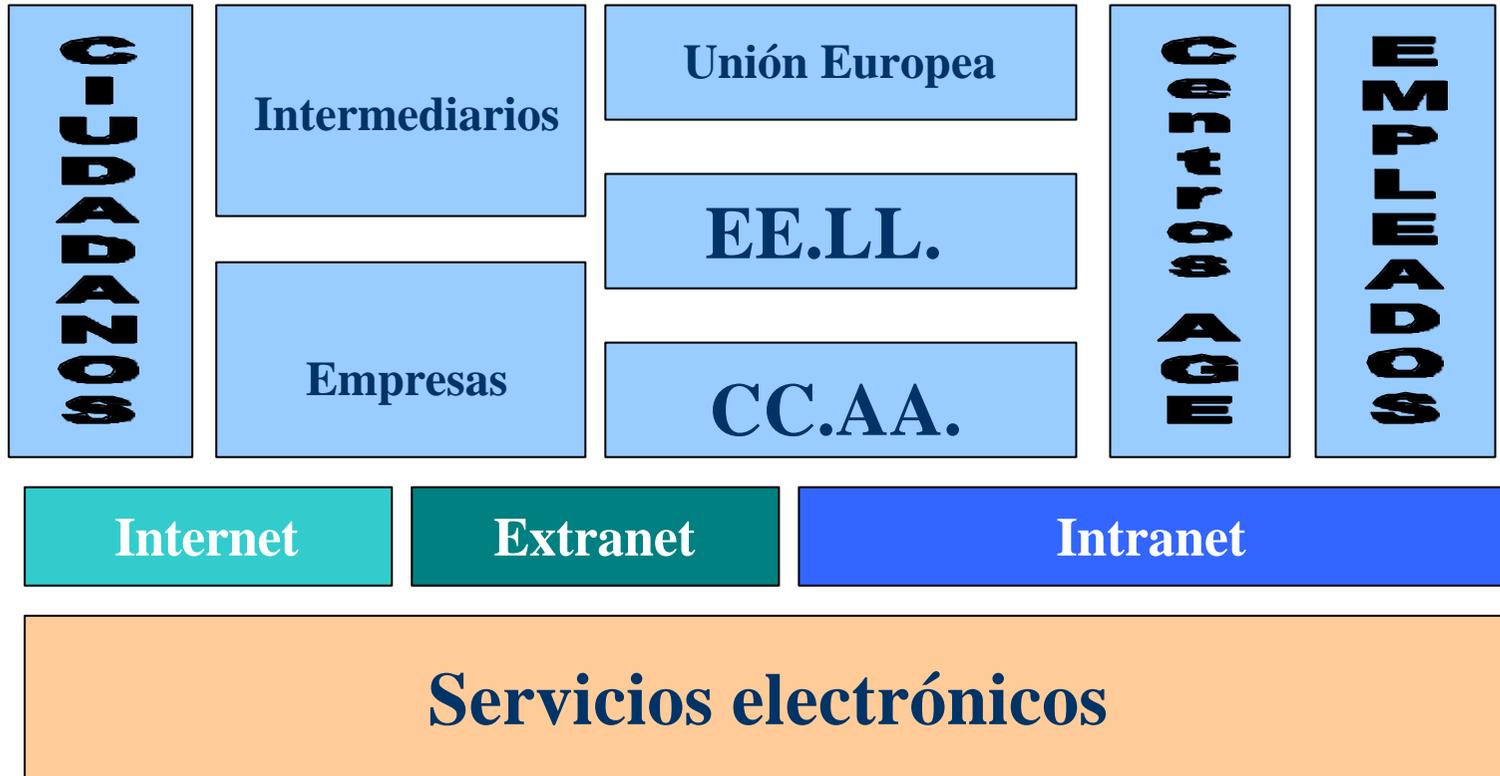
C.R.M.
Gestión de relaciones con los clientes

ventanilla presencial





Las relaciones electrónicas.



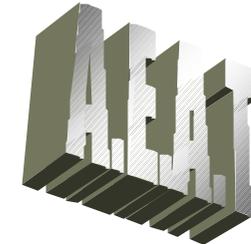
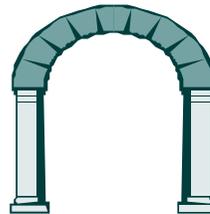
Información
Tramitación
Participación





Los proyectos vertebradores.

Los proyectos horizontales



Los proyectos interadministraciones

