

“e-Government: una Gran Oportunidad para la Simplificación de Procesos y la Mejora de Servicios al Ciudadano”

Jesús Galindo
Director Comercial Cisco Systems Spain
Sector Público - Gobierno

Tecnimap 2000
Cáceres, 23, 24 y 25 de octubre de 2000
Complejo Cultural San Francisco

“Los gobiernos tienen un papel primordial en el desarrollo económico de sus constituyentes. Actualmente, la economía Internet representa casi la mitad del crecimiento del Producto Interno Bruto de Estados Unidos. Hasta ahora, los gobiernos y las instituciones públicas se han rezagado en el uso de Internet. Sin embargo, los ciudadanos están ya obteniendo ventajas claras del uso por parte de la administración pública de las soluciones de negocios Internet. Sin duda, la tendencia de los sectores, privados y públicos, es la automatización de sus procedimientos a través de Internet, que es ya una realidad palpable.”

En esta presentación analizaremos el papel del Gobierno en esta evolución natural, las oportunidades existentes para el e-Government, así como las aplicaciones reales, ya en marcha, como los portales gubernamentales y soluciones tan concretas como el registro de licencias de vehículos por Internet o la gestión electrónica de impuestos, etc.

Veremos, en definitiva, cómo esta revolución supone grandes ventajas para los usuarios y las mismas organizaciones gubernamentales.

Jesús Galindo, Director Comercial del departamento de Gobierno de Cisco Systems, conoce los beneficios que la Nueva Economía puede brindar al Sector Público y desarrolla proyectos de implantación y despliegue de redes en organismos gubernamentales del territorio



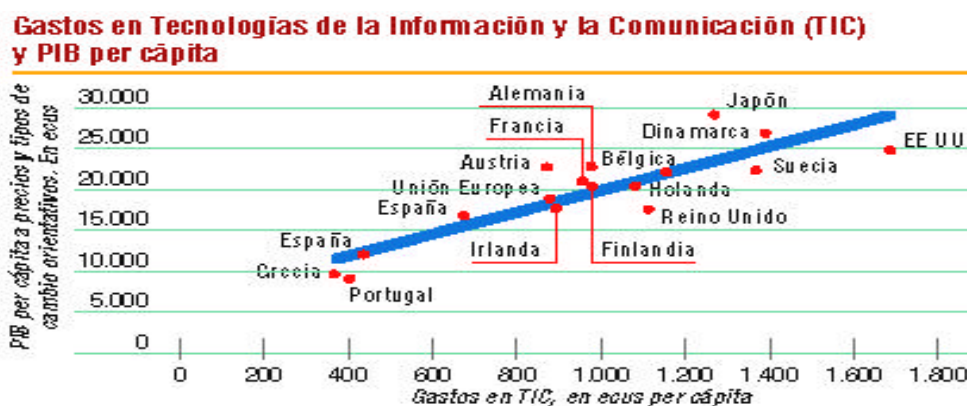
español, colaborando activamente en la conocida
"Revolución Internet".

Hoy en día, la economía Internet representa casi la mitad del crecimiento del Producto Interior Bruto de EEUU.

Durante el año 1.999, la productividad creció en 2,9%, el crecimiento más rápido desde la recesión de 1992. Los economistas afirman que este crecimiento -que no suele darse tan tarde en un ciclo de expansión- se debe principalmente a la creciente capacidad de las empresas en el uso de ordenadores e Internet para realizar sus negocios de la forma más eficiente. (US Labor Department, Febrero 2.000)

Pero el impacto real de la economía Internet tendrá lugar cuando las empresas comiencen a usar sus intranets y extranets en sus procesos de negocios. Se calcula que, para el año 2.002, los ingresos previstos globales del comercio Internet pueden llegar a \$1 billón y que se generará un ahorro en los costes cercano a los \$1,25 billones, generándose unos márgenes de ganancia aún mayores, dólar a dólar. (Giga Information Group, 1999)

En todo este proceso de crecimiento y expansión, los gobiernos juegan un papel primordial en cuanto a su condición y potestad de ser impulsores del desarrollo económico.



Fuente: análisis El País (13 Febrero 2000) sobre datos de la Comisión Europea y del Banco de España

El Gobierno tiene la capacidad de catalizar el desarrollo de Internet mediante la creación de un entorno fértil que permita al mercado evolucionar de forma natural:

- creando el marco competitivo adecuado para que se satisfagan las necesidades del usuario

- fomentando programas estratégicos y ayudas a la investigación
- Otorgando incentivos fiscales para el desarrollo del e-Commerce
- Imponiendo la presencia masiva en la web de la Administración Pública.
- Promoviendo la competitividad a todos los niveles y sectores implicados
- Desarrollando un marco competitivo en telecomunicaciones, con el ciudadano siempre en mente. "El ciudadano es un cliente"

Además, el sector público tiene un papel esencial en el apoyo para la adopción de Internet en el país, para que mejore la productividad del Gobierno, evite costes, pueda competir por empleo e ingresos frente a otros gobiernos y se oriente a una infraestructura de comunicaciones de amplia jurisdicción. En definitiva, para ser "más atractivo" que el gobierno vecino, tanto para los ciudadanos como para las empresas.

Hasta ahora los gobiernos y las instituciones públicas se han rezagado en el uso de Internet. Los principales retos y barreras para los negocios planteados en el pasado se podrían resumir de la siguiente manera:

Principales retos

- Llenar las lagunas de servicios
- Demanda pública escasa
- Falta de organización para el éxito
- Garantizar la privacidad y la seguridad
- Autorización del uso de la tarjeta de crédito
- Quién paga los gastos de transacción
- Qué sucede con los empleados públicos
- Financiación
- Líderes remisos al riesgo

Barreras para los negocios

- Prioridad del Y2K y el euro sobre la privacidad, la seguridad y e-gov
- Carencia de personal cualificado y consolidado
- Patrocinio ejecutivo y aceptación de la gestión
- Extensos márgenes de tiempo, ciclos de presupuesto, aprobación y veto
- Licitación competitiva; retos administrativos; comisiones

El camino hacia un e-Government requiere visión, inversión y esfuerzo:

- Se necesita reingeniería de procesos, es decir, cambiar la forma en que trabajamos.
- Suele requerir fondos adicionales y/o la reasignación de los fondos existentes para el propietario del negocio o programa
- Crecen las necesidades e inversiones en infraestructura tecnológica
- los recursos externos son un elemento esencial para el éxito
- Se requiere la modificación de leyes, marco regulador y comisiones de vigilancia.

Sin embargo, el sector público se está transformando debido a fuerzas externas, pero también debido a su posición como "modelo" para la sociedad a la que sirve:

VIEJO MUNDO	ECONOMIA INTERNET
"Ladrillos y mortero"	Gobierno virtual
Agencias separadas	Servicios "One Stop"
Electores	Clientes y votantes
Información centralizada	Empleados y contribuyentes acceden a información valiosa
Presupuesto por ingresos	Mediciones de resultados
Gestión vertical	Potenciación de los empleados

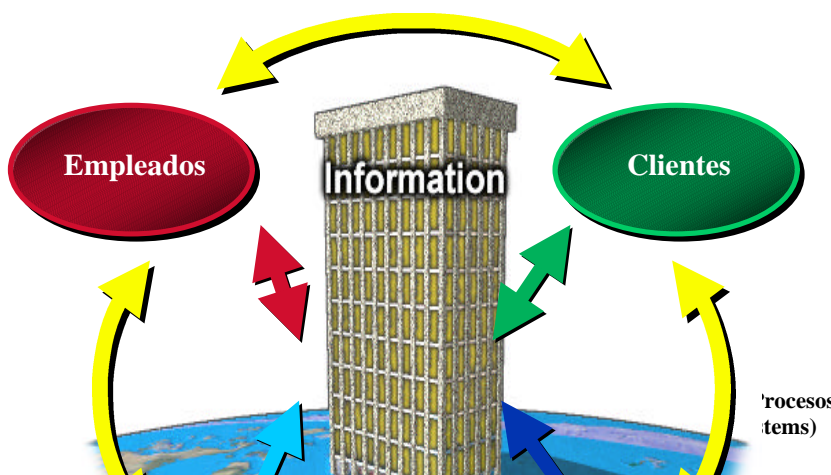
... y los ciudadanos están ya disfrutando de ventajas claras del uso por al administración pública de las soluciones de negocios Internet, tales como:

- Un mejor acceso a la información y servicios públicos (Autoservicio, acceso 24 x 7, etc.)
- Trámites públicos directos
- Cambios más veloces
- Las transacciones requieren menos tiempo y dinero
- Mejor servicio al cliente - menos burocracia

Cisco Systems ha sido uno de los pioneros en sacar partido de las Soluciones de Negocio Internet. El impacto financiero de estas soluciones ha sido enorme en el pasado:

INTERNET BUSINESS SOLUTIONS	IMPACTO FINANCIERO
Atención al cliente.....	\$269.000.000
Comercio Internet.....	\$57.000.000
Gestión de la cadena de abastecimiento...	\$444.000.000
- Ventajas de coste	\$175.000.000
- Contribución a los beneficios	\$269.000.000
Servicios a los empleados.....	\$55.000.000
IMPACTO FINANCIERO TOTAL	\$825.000.000

Es sólo una prueba más de que las "Soluciones de Negocio Internet" crean altas ventajas competitivas.



- Mejoras en la satisfacción de los clientes
- Costes más bajos
- Agilidad competitiva
- Time-to-Market

Para Cisco, las **Soluciones Internet**, suponen que:

- Se vendan más de \$40 millones en productos cada día
- El 87% de los pedidos sean realizados a través de la web (esta cifra llega al 96% si consideramos sólo EMEA)
- A través de nuestra web, los clientes pueden configurar, conocer precios y pedir productos Cisco on-line, así como comprobar el estado de sus pedidos
- Haya habido incrementos del 25% en la satisfacción de los clientes
- Haya aumentado la productividad para Cisco y sus clientes

Tienen un enorme impacto en la **atención al cliente**:

- El 82% de las llamadas de clientes fueron resueltas con una sola visita a nuestra web
- Se ahorraron más de \$86 millones con las descargas electrónicas de software
- Se ahorraron \$107 millones gracias a las configuraciones y la documentación on-line
- Aumentó el nivel de satisfacción del cliente en un 25%

... además de suponer en gran medida un medio para **optimizar la fuerza de trabajo**:

- "Self-service" para muchos empleados

- Periodo de 2 días máximo de reembolso de gastos, procesados a través de la web, para 16.000 empleados en EEUU
- Aplicaciones válidas para reclutar, comprar, o controlar la cartera de valores de los empleados
- Ahorros de \$55 millones anuales

Todas estas posibilidades son fácilmente trasladables al sector público; recordemos que el ciudadano es nuestro cliente y la implementación de las herramientas necesarias es posible. De hecho, existen infinitas oportunidades para las aplicaciones e-Government, que suponen para los organismos públicos un ahorro económico importante, así como un aumento en la satisfacción de los ciudadanos.

¿Qué aplicaciones reales tiene el e-Government?

Impuestos

Recaudación
Auditoría

Justicia y seguridad públicas

Identificación
Gestión integrada de casos

Juzgados

Gestión de casos

Servicios sociales

Distribución de los beneficios
Determinación de elegibilidad
Gestión de casos
Formación/Empleo

Empleo

Formación y educación
Disponibilidad de trabajos

Elecciones

Voto por Internet (DoD),
Estudios de absentismo

Salud

Gestión de hospitales y clínicas
Seguimiento del paciente
Programas de vacunación
Registros

Transporte y vehículos

Información de tránsito
Programación de rutas
Títulos y licencias

Administración del gobierno

Contabilidad
Agencias
Recursos Humanos, etc.

Títulos Profesionales

Educación

Escuelas
Bibliotecas...

Sin embargo, la digitalización del Gobierno será un evolución natural en fases. Podemos intuir que será de la forma:

*Viabilidad
estratégica*



Los portales del Gobierno presentan algunas características comunes:

- Ofrecen muchos servicios públicos online (Alaska's WebMart y Indygov.org)
- Proporcionan una sencilla navegación y otras alternativas que complementan la estructura organizativas de las agencias/departamentos (eUtah)
- "Ponen una marca" al Estado desde una perspectiva de marketing, especialmente para el turismo y el desarrollo económico (Pennsylvania)
- Portales avanzados organizados en relación a eventos reales (Singapur y Estado de Victoria, Australia)
- Empiezan a incorporar vídeo bajo demanda, aplicaciones interactivas, oportunidades de respuesta, chat/debates, informes, etc.

Es interesante examinar algunos de las más populares soluciones de negocios Internet gubernamentales, como empleos, matriculación de vehículos, permisos, clasificación de impuestos, etc.

A) EMPLEO: Los gobiernos están aprovechando Internet para sustituir las operaciones y servicios de desempleo. Proliferan los sitios de trabajo.



- B) **MATRICULACION DE VEHICULOS:** muchas administraciones ofrecen ya el registro y gestión de licencias de vehículos vía Internet.

www.state.ak.us

welcome to the state of alaska online

- Matriculación de vehículos
- Matrículas personalizadas
- Renovación:
 - \$7,75 por transacción en persona
 - \$4,50 por correo
 - \$0,91 por Internet
- Los tiempos de espera se reducen de 2 1/2 horas a 100 segundos
- Periodo de cambio global: 6-8 semanas a



- C) **IMPUESTOS:** la gestión electrónica de impuestos es una de las aplicaciones más populares para los ciudadanos y administraciones. Los Estados recolectaron \$443 millardos en 1997 y redujeron los errores en un 20%.

Estos son sólo algunos de los ejemplos prácticos de las múltiples aplicaciones de las soluciones Internet. Existe hoy en día una gran tendencia creciente a la contratación externa de los servicios públicos on-line. Podemos observar como modelo el National Information Consortium, de EEUU, por el que el dinero obtenido de la demanda de

los servicios de negocios electrónicos se invierte en el desarrollo de servicios públicos on-line. Así, los estados tienen la ventaja de potenciar otras soluciones, inversiones o lecciones probadas. Este proceso está controlado por una comisión pública / privada de vigilancia.

Las posibilidades son innumerables, como lo son los beneficios que todas estas soluciones aportan a las organizaciones gubernamentales y a la sociedad en general. De entre todas las ventajas, destacamos:

- Mejora de los servicios a los contribuyentes y electores
- Mejora de la productividad del Gobierno
- Impulso del crecimiento económico y el avance social
- Impulso de la participación ciudadana

... unas soluciones para un sector público en evolución hacia el futuro y con una visión empresarial enfocada en el ciudadano.

