

EL PORTAL DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS
Un Catalizador para la Transformación

I. ¿QUÉ ES UN PORTAL DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS?

1. El Gobierno persigue su desarrollo en Internet

- *Democracia Digital*: elecciones *on-line*, votaciones, recaudación de fondos,...
- *Desarrollo Económico*: campañas de *marketing*, información sobre bienes inmuebles y edificaciones, fondo común de datos relativos al empleo,...
- *Comercio Electrónico*: *e-Procurement*, *e-Payments*, redes comerciales, liquidación de excedentes, concursos, licitaciones, ofertas...
- *Interactivo*: acceso 24 horas a las transacciones y datos del gobierno central o local, información de impuestos, registro de licencias, *e-mail*, búsqueda de empleo,...
- *Depósito de Información*: Información compartida por todos los organismos estatales, publicaciones, descarga de formularios, datos presupuestarios, casos jurídicos,...

2. Aparecen los "Ciudadanos Digitales"

- La proliferación de Internet está cambiando las expectativas de los consumidores, que demandan cada vez más:

- Un acceso fácil y rápido.
 - Procesos más eficientes.
 - Desarrollo de nuevos servicios.
-
- Los ciudadanos comienzan a presionar al Gobierno para que éste siga, al mismo ritmo, el desarrollo de nuevos servicios en Internet.
 - La rapidez y comodidad de los servicios que ofrezca el Gobierno le ayudarán a despojarse de su imagen de "burócrata".

3. Internet es la Oportunidad de...

- Que el conjunto del Gobierno se presente a los ciudadanos con un solo rostro.
- Que los ciudadanos realicen, personalmente, todas sus gestiones.
- Acceder a toda la información disponible.
- Mejorar los servicios ofrecidos tanto a "clientes" como a empleados.
- Reducir costes.
- Encontrar nuevas fuentes de ingresos.

4. Solución: Portal de Información

Un Portal de las Administraciones Públicas debe ser:

- Algo más que mera "información".
- Flexible, personalizado, fácil de utilizar.
- Útil tanto para empleados como para ciudadanos.
- Accesible vía PC, teléfono móvil, iTV, *call centres*, kioscos *web*,...
- Con opciones de pago electrónico: tarjetas de crédito y débito, cheques electrónicos,...

II. ¿QUÉ PUEDE HACER UN PORTAL DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS?

1. Objetivos de un Portal

- Suministrar información.
- Obtener información.
- Reducir los costes operativos.
- Proporcionar un mejor servicio a los ciudadanos.
- Generar rentas e ingresos públicos.
- Promocionar el desarrollo de la sociedad.

2. Ejemplo: Estudio de una ciudad de EE.UU.

(Fuente: Deloitte Touche)



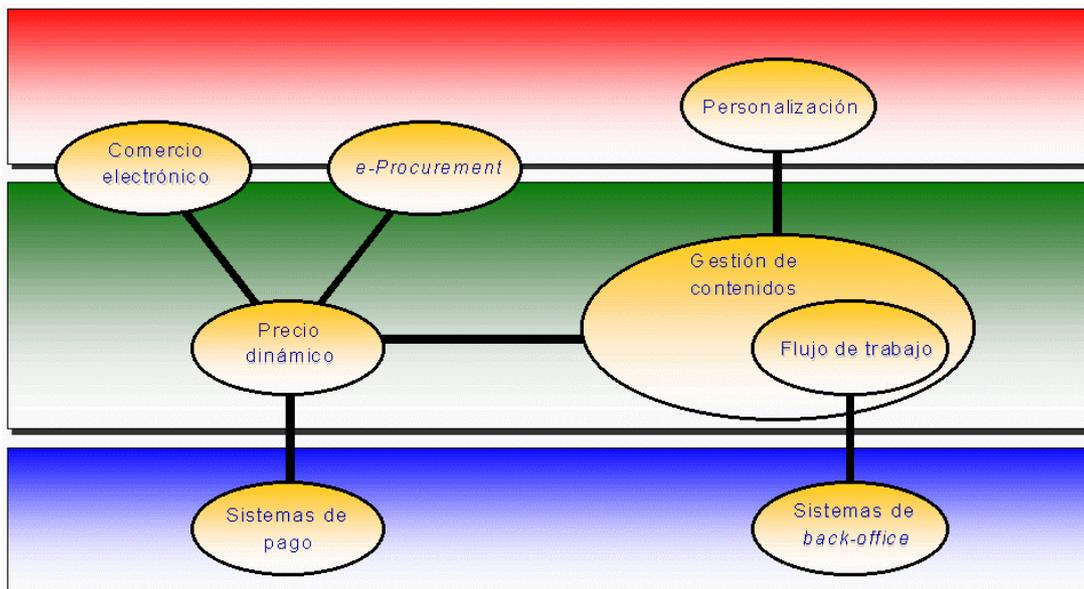
En la actualidad, el Portal que la Administración Pública tiene implantado en la ciudad objeto del estudio procesa una media de 1.6 millones de operaciones por semana.

Las conclusiones extraídas de dicho estudio son las siguientes:

- *Prioridades de los ciudadanos:*
 - El 77% quiere facilidades para realizar pagos *on-line*.
 - Multas y licencias de aparcamiento, reclamaciones, solicitud de nuevos servicios, pago de la factura del agua,...

- *Prioridades de las empresas:*
 - Licencias para apertura de negocios, estado e inventario de los permisos de edificación, datos sobre la propiedad de bienes inmuebles, mapas de la ciudad, planos,...
- *Prioridades de los funcionarios públicos:*
 - Transmisión de expedientes e información de su estado, planificación de inspecciones y descarga de requerimientos, registro de negocios, acceso a documentos, formularios, licencias,...

3. Portales con Funcionalidad Plena



4. Aspectos Principales de un Portal

- Autoservicio.
- Acceso a través de teléfonos móviles.
- Gestión de contenidos.
- Comercio electrónico.
- e-Procurement.

III. TRES EJEMPLOS DE PORTALES DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

1. Jefferson County

Población: 1 millón aprox.
Demografía: urbana (ciudad de Birmingham) y rural
Cuatro ubicaciones de servicio al ciudadano: una central y tres satélites



■ **Servicios prestados**

- Registro de vehículos a motor.
- Permisos de conducir.
- Recaudación y gravamen del impuesto sobre bienes inmuebles.
- Licencias de caza y pesca.
- Registro de embarcaciones.
- Licencias para apertura de negocios.
- Permisos de construcción.

■ **Objetivo**

"Utilizar Internet para desarrollar y ofrecer servicios a los ciudadanos, de la manera más adecuada, eficiente y económica"

■ **Kioscos Web**

Los ciudadanos pueden acceder al Portal a través de cualquier *browser* de Internet o de cuatro kioscos web colocados estratégicamente.



- Monitor de pantalla táctil
- Multimedia
- Impresora láser
- Impresión de recibos
- Lector de tarjetas
- Lector de códigos de barras
- Escáner
- Videoconferencia

■ Aspectos destacados

- Despliegue de *web site* y cuatro kioscos en 1997.
- El sistema llevó a cabo más de 30.000 operaciones durante el primer mes.
- El registro de vehículos a motor se modificó en enero de 1999:
 - Permitiendo la renovación a través de cualquier *browser* de Internet o de los kioscos instalados.
 - Permitiendo el pago con tarjeta de débito o crédito.

■ Beneficios

- Mejora del servicio al ciudadano (24 horas al día x 7 días a la semana) y mayor comodidad.
- Eliminación de la necesidad de crear sucursales de las oficinas.
- Establecimiento de las bases para la realización de las transacciones, tanto actuales como futuras, vía *web*.
- Estructura para el despliegue de nuevos servicios.
- Ahorro en los costes:
 - Más del 80% de ahorro en los costes transaccionales (\$0.82 frente a \$4.40).
 - Disminución de los cheques sin fondos en un 27%.

- Expectativas de utilización excedidas:
 - 1999: 8% de todos los registros se hicieron vía web o kiosco.
 - Enero 2000: incremento de un 80% en el volumen de transacciones.

2. Loja do Cidadão (Portugal)

“Los diferentes departamentos de la Administración Pública y de las Compañías Públicas coexisten en el mismo espacio compartiendo el mismo concepto de un SERVICIO PÚBLICO PERSONALIZADO”



■ Concepto

“Promover una nueva relación entre el Estado y la Sociedad a través de una serie de reformas institucionales que permitan incrementar la eficiencia y reducir la burocracia estatal”

Esta resolución está incluida en el programa del XIII gobierno portugués

■ Documentos personales



D.N.I



Pasaporte



Permiso de conducir



Fichas policiales



Seguridad Social



Salud Pública

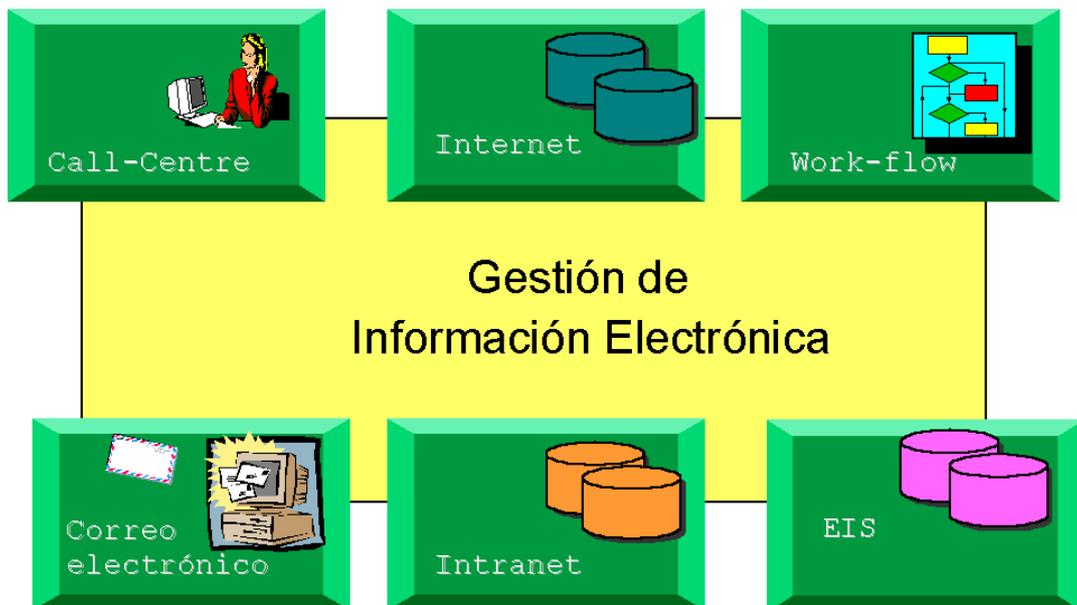


Impuestos

■ *Otras facilidades...*



■ *Servicios IT instalados*



3. Atlantic Canada - On Line (ACOL)

ACOL es un proyecto desarrollado y gestionado por **Unisys** en asociación con las cuatro provincias atlánticas: **Newfoundland, Prince Edward Island, Nova Scotia y New Brunswick.**



▪ **Características**

- Servicio electrónico que permite a los "clientes" del gobierno provincial:
 - Acceder directamente a las bases de datos gubernamentales.
 - Llevar a cabo múltiples transacciones utilizando una única ventana.
- Operativo desde noviembre de 1997.

▪ **Objetivos**

- Proveer de un acceso electrónico económico a los "clientes" del gobierno.
- Mejorar la eficiencia y comodidad, en el entorno gubernamental, de las transacciones electrónicas.
- Mejorar la gestión de la información y los servicios.
- Reducir los costes administrativos y de servicios.
- Incrementar los ingresos procedentes de los nuevos servicios o de los ya existentes.
- Generar economías de escala.

▪ **¿Qué servicios facilita ACOL?**

- Registro de clientes y control de accesos.
- Rango y elección de rutas de acceso.
- Gestión financiera.
- Marketing a nuevos clientes.

- Desarrollo de nuevos productos de información.
- Soporte bilingüe y *Help-Desk*.
- Registro de la propiedad.
- Registro de empresas.
- Vehículos de motor.
- Justicia y juzgados.

IV. ¿CÓMO SE CONSIGUE UNA IMPLANTACIÓN EXITOSA?

1. Algunos temas comunes...

- Tener en cuenta la demanda de los clientes y los requerimientos operacionales.
- Proporcionar una única imagen del gobierno.
- Reducir costes y mejorar servicios.
- Gestión del cambio.
- La flexibilidad es un punto crítico.
- Variedad de modelos financieros.

2. Para tener éxito en la implantación...

- Definir una estrategia clara.
- Velocidad en el desarrollo.
- Implantación progresiva.
- Prestaciones.
- Innovación.

V. CONCLUSIONES

- Los Portales de las Administraciones Públicas son una oportunidad, pero también un imperativo.
- Existen multitud de ejemplos a lo largo de todo el mundo.
- Deben considerarse mucho más que un simple proyecto de IT.
- Las organizaciones gubernamentales necesitan:
 - Una clara estrategia.
 - Un plan de implantación efectivo.
 - Entender cuáles son los temas que interesan y preocupan a la ciudadanía.