

**e-Administración:**

**Administración al alcance de todos**

Breve exposición sobre el camino recorrido y el que le queda por recorrer a la Administración pública española, para llegar a ofrecer mejores servicios al ciudadano y simplificar los procesos internos, gracias a las nuevas tecnologías de la información.

**Autores:** Álvarez Castillo, Sergio  
Montenegro Baquero, Emilio

**Álvarez, Sergio:**

Nacido en Bilbao (Vizcaya) el 1 de noviembre de 1971.  
HND en Informática por la Universidad de Cambridge.  
Con 5 años de experiencia en multinacionales  
Informáticas.

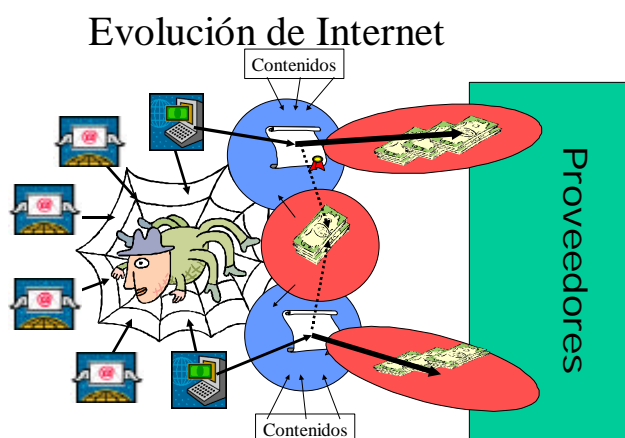
**Montenegro, Emilio:**

Nacido en Madrid el 30 de Julio de 1964.  
Licenciado en Informática.  
11 años de experiencia en empresas informáticas  
nacionales y multinacionales.

## e-Administración:

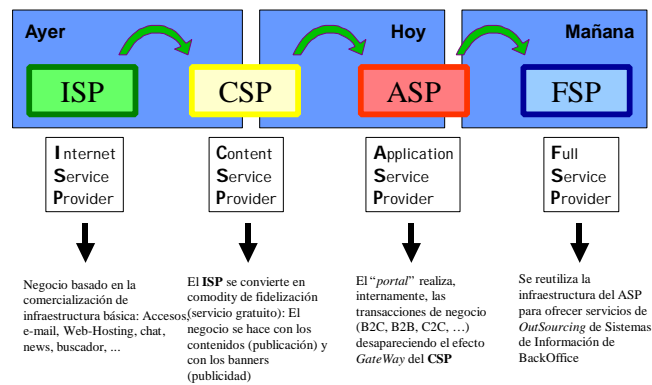
### Administración al alcance de todos

La sociedad ha sufrido una revolución con las nuevas tecnologías: desde el comienzo de Internet como una red privada que agrupaba ciertos organismos militares y universidades de USA, hemos asistido a la aparición de contenidos, pasando por un tímido comercio electrónico para llegar en la actualidad a lo que denominamos e-Business.



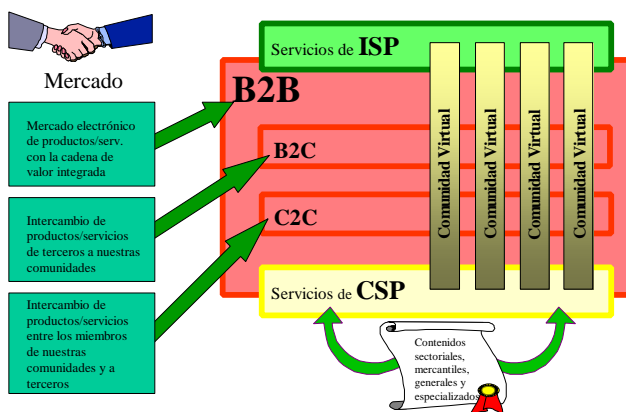
Si nos centramos en lo que ha sido negocio en internet podemos diferenciar varias fases, entre ellas podemos ver una primera en la que aparecieron los denominados ISP, luego los denominados CSP los cuales en estos momentos se están reconvirtiendo en ASP para en un futuro no muy lejano ser FSP.

## Evolución de Internet



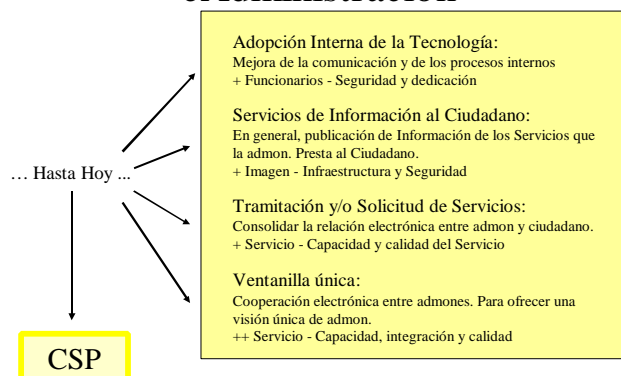
El modelo de organización al que se tiende en un FSP es el que agrupará todos los servicios que existen actualmente, lo cual fidelizará a los usuarios y además generara beneficios gracias al B2B, C2C y el B2C.

### Modelo de Organización



La Administración en estos momentos se encuentra como un CSP, el cual muestra sus contenidos a los ciudadanos y en algunos casos les facilita algún trámite.

### eAdministración



El problema aparece cuando nos fijamos en el acceso que actualmente el ciudadano tiene a las nuevas tecnologías.

## eAdministración

**El problema:** El ciudadano, excepto núcleos privilegiados o de medio/alto poder adquisitivo, no tiene acceso a la Red



Los beneficios que se obtienen de la adopción de la Tecnología no son percibidos por el ciudadano



El fenómeno se pone en contra de la administración !!!!!

La solución pasa por fomentar desde la Administración el acceso y uso de estas nuevas tecnologías, mediante iniciativas tales como la tarifa plana, la financiación subvencionada de ordenadores por parte de las empresas, la formación en edad escolar etc... Con ello el ciudadano apreciará más los esfuerzos realizados.

Con esto se realizaría un pequeño paso a la fase de ISP, en la cual se invierte para conseguir masa crítica de potenciales usuarios.

## eAdministración

**La Solución:** La admon. Debe hacer que Internet llegue a TODOS los ciudadanos.



Los beneficios se percibirán instantáneamente

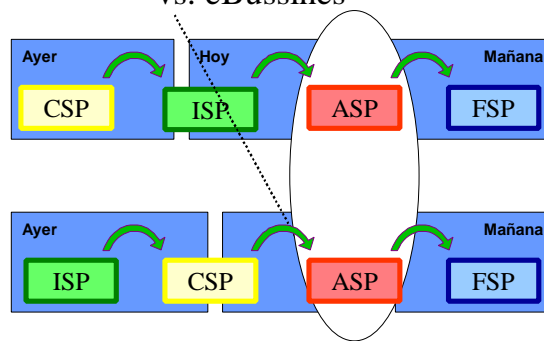


El fenómeno de modernización será una realidad !!!

ISP

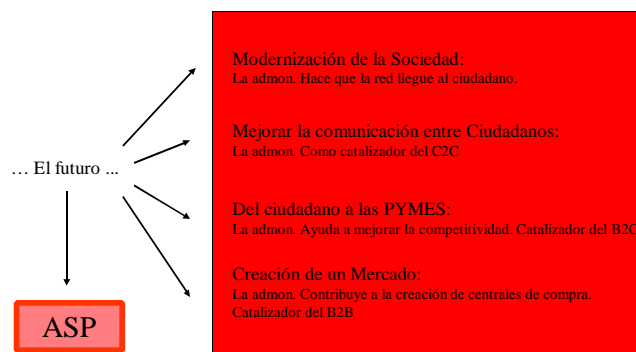
Como vemos, el camino recorrido entre el e-Bussines y la e-Administración difiere un poco, pero tienden a la convergencia, como ya empezamos detectar en la actualidad.

### Evolución de eAdministración vs. eBussines



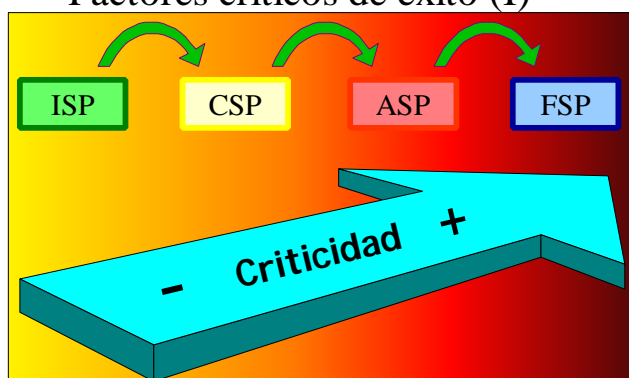
El futuro próximo de la Administración es llegar a todos los ciudadanos por igual, a través de las ASP. Será un catalizador de la comunicación entre los ciudadanos (C2C), mejorará la competitividad (B2C) y ayudará a la creación de centrales de compra (B2B).

### eAdministración



La criticidad de los procesos va creciendo con respecto a la complejidad de los servicios que se van introduciendo en los sistemas.

### Modelo Tecnológico: Factores críticos de éxito (I)



Si a todo lo mencionado le ponemos ejemplos prácticos, vemos cómo un solo organismo público en la actualidad se limita a ser un CSP, con ciertos rasgos, cada vez más acentuados de ASP.

## eAdministración

- **Un solo Organismo**
  - Portales Informativos (B.O.E) **Ahora**
  - Tramites Burocráticos
    - (Registro, DNI, Hacienda..) **Parcial**
  - Múltiples métodos de acceso **Parcial**
    - Internet, Wap, Kioscos Info., Mostradores,...
  - Rapidez y eficiencia
    - Una sola y rápida respuesta al ciudadano

Si hablamos de cooperación entre organismos de un mismo país vemos que aún queda mucho trabajo por realizar ya que éstos tienen en su mayoría plataformas y desarrollos muy heterogéneos los cuales son difíciles de comunicar.

## eAdministración

- **Varios Organismos**
  - Intercambio de Información entre ellos
  - Ventanilla Única
    - (Múltiples métodos de acceso) **Parcial**
    - Internet, Wap, Kioscos Info., Mostradores,...
  - Rapidez y eficiencia
    - Menos desplazamientos y mayor comodidad para el usuario y la administración.

En el ámbito de la unión europea hay varias iniciativas al respecto, entre las cuales cabe resaltar el proyecto EUCARIS el cual interconecta las bases de datos de varios países de la UE

## eAdministración

- **Organismos Internacionales**
  - Intercambio de Info. entre países **Parcial**
    - EUCARIS “EUropean CAR and Driving License Information System”
  - Ventanilla Única Europea **Futuro**
  - Rapidez y eficiencia
    - Un marco común europeo
    - Mejor control en aspectos comunes



La diferencia en volumen, tipo de canal, control, tiempos de respuesta, accesibilidad etc., han cambiado y crecido de manera espectacular.

## eAdministración: Escenario Tecnológico

<u>Tradicional</u>		<u>Futuro</u>
Cientos de Canal	<b>Volúmenes</b>	Miles/ Millones de Individuo
Decenas/ Cientos	<b>Personalización</b>	Miles
Horas/ Minutos	<b>Oferta de Producto</b>	Segundos
Semanas/ Días	<b>Tiempo de Respuesta</b>	Horas/ Días
Atención Ciudadano	<b>Tiempos de Entrega</b>	24 x 7
Información Estandar	<b>Accesibilidad</b>	Información personalizada
	<b>Control</b>	

De esta manera, la arquitectura de los sistemas de información (Hardware/Software) ha cambiado también radicalmente, situándose en una arquitectura capaz de solucionar, de manera rápida y eficaz, los requisitos actuales así como tener la flexibilidad para incorporar los cambios que depare el futuro de la informática.

### BEA E-Gobierno Transaction Platform

