

4ª Jornada de Administración Electrónica

Principales retos de la Administración Electrónica

Palma de Mallorca, 27 de abril de 2012



Índice

1. Introducción

2. Principales retos de la Administración Electrónica

2.1 Contexto en el que se desarrolla la Administración Electrónica

2.2 Barreras externas

2.3 Barreras internas

3. Principales tendencias

4. Conclusiones



1. Introducción

1. Introducción

Definición de la Administración Electrónica

“**La Administración Electrónica** es el uso de las tecnologías de la información y de la comunicación (TIC) en las administraciones públicas, combinado con cambios organizativos y nuevas aptitudes, con la finalidad de mejorar los servicios públicos y los procesos democráticos y reforzar el soporte a las políticas públicas” (Comisión Europea).

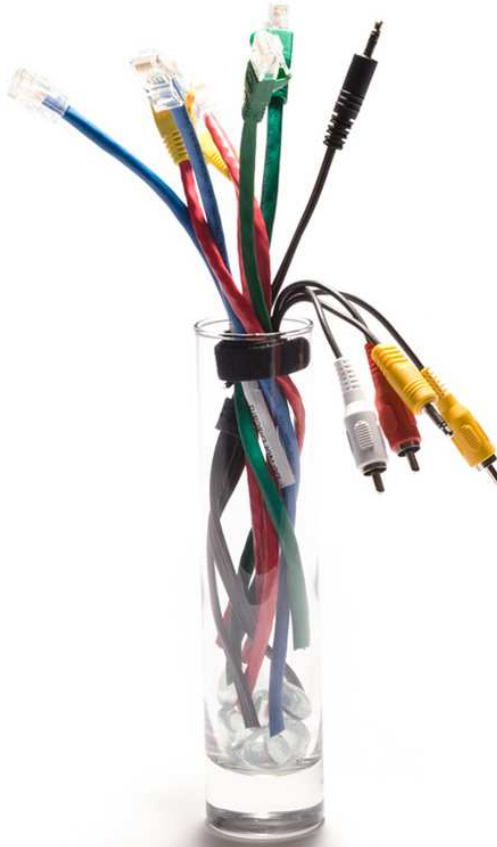
Esta definición incorpora dos **subconceptos fundamentales** a tener en cuenta:

El uso de las tecnologías de la información y de la comunicación

Incorporación de las TIC en las actividades administrativas habituales

Cambio organizativo y adopción de nuevas aptitudes en la Administración

Procesos de modernización administrativa que tienen como objetivo simplificar y mejorar los servicios

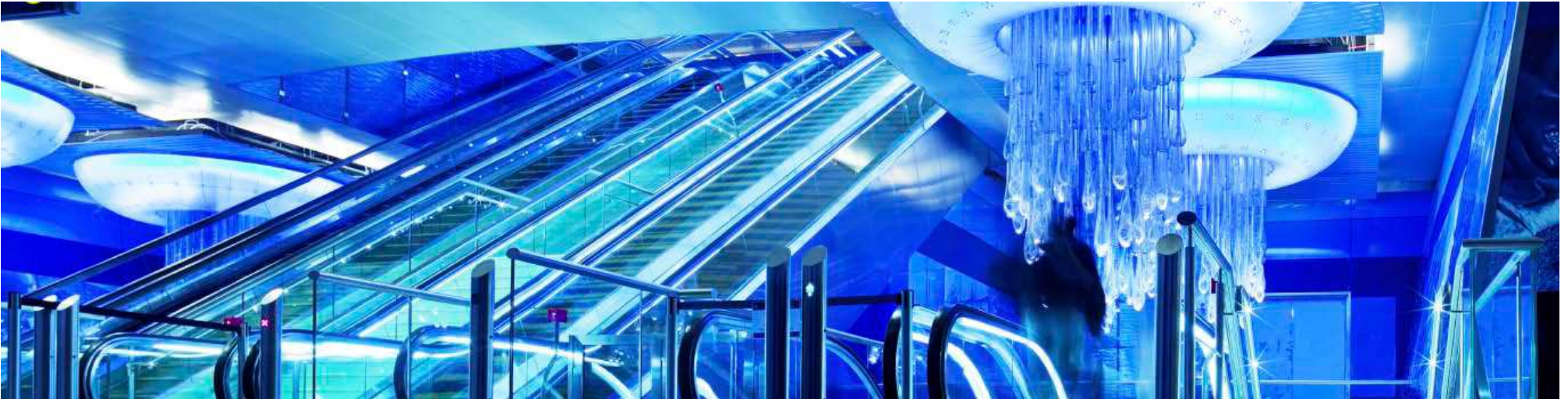


1. Introducción

Objetivos de la presentación

Los **objetivos principales** de la presentación son:

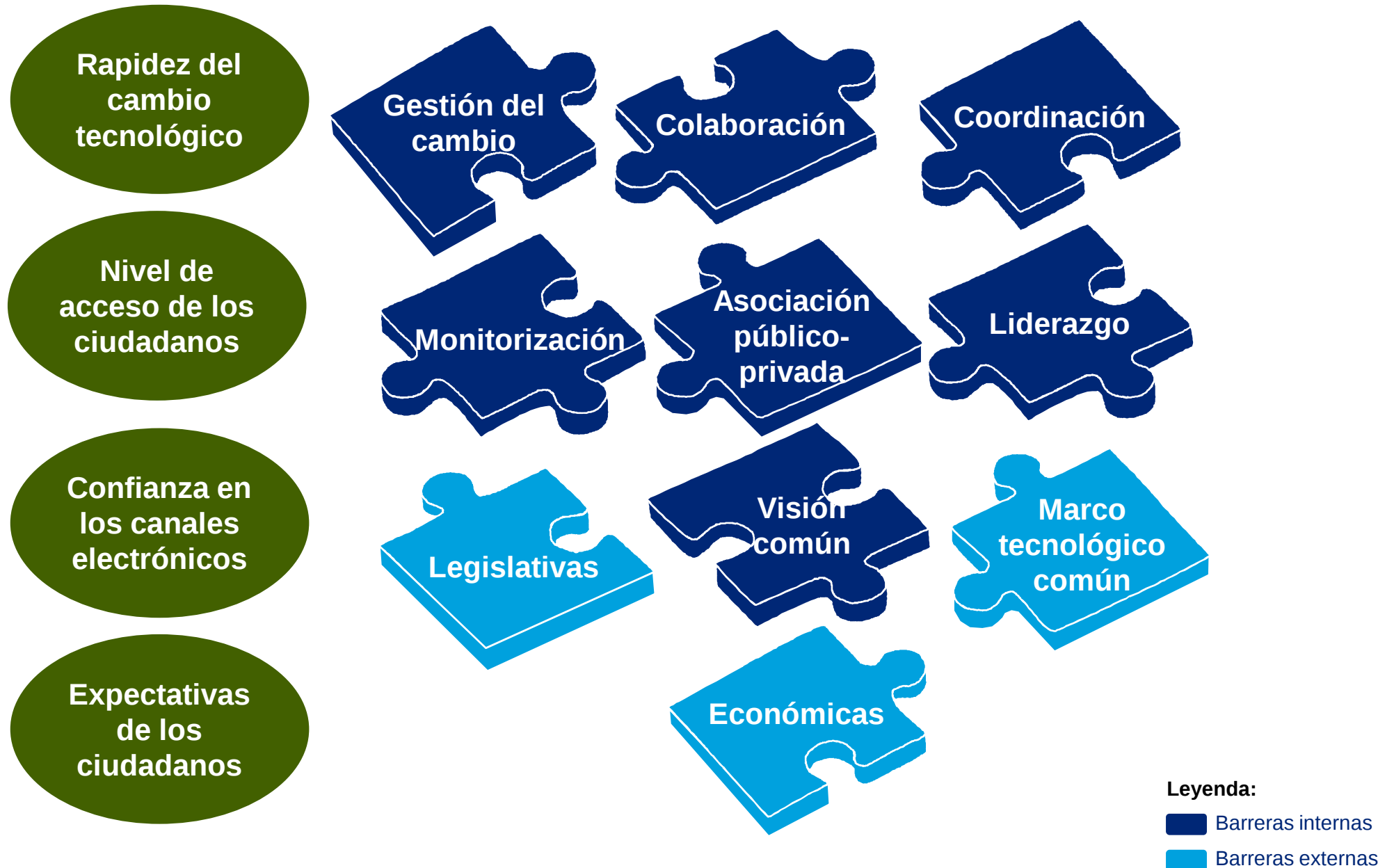
- Reflexionar sobre **los grandes retos** a los que debe enfrentarse toda Administración Pública a la hora de implementar de proyectos de **Administración Electrónica**.
- Transmitir algunas de **las lecciones aprendidas** por Deloitte en el diseño o implementación de esta tipología de proyectos.
- Comentar cuáles son **las tendencias internacionales principales** en el mundo de la Administración Electrónica.



2. Principales retos de la Administración Electrónica

2. Principales retos de la Administración Electrónica

Esquema general



2. Principales retos de la Administración Electrónica

2.1 Contexto en el que se desarrolla la Administración Electrónica

A la hora de reflexionar sobre proyectos de Administración Electrónica es necesario tener en cuenta diversos **elementos del contexto**:

Principales elementos del contexto

Rapidez del cambio tecnológico

Nivel de acceso de los ciudadanos: la brecha digital

Preocupación por la privacidad y seguridad

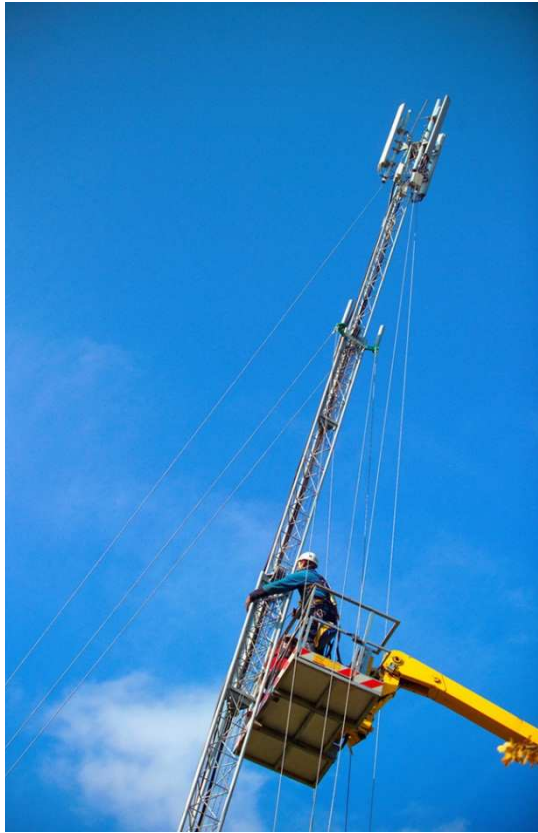
Orientación hacia el cliente: Expectativas de los ciudadanos



2. Principales retos de la Administración Electrónica

2.2 Barreras externas

Así mismo, es necesario considerar tanto las **limitaciones de origen externo** que se pueden encontrar a la hora de implantar proyectos de Administración Electrónica...



Principales barreras externas para la implementación de Administración Electrónica

Legislativas y normativas

Económicas y Presupuestarias

Infraestructuras y marcos tecnológicos

2. Principales retos de la Administración Electrónica

2.2 Barreras externas

REAL ORDEN

Excmo. Sr.: Vista la petición formulada por D. Antonio Comyn en instancia fecha 1.º del corriente solicitando que en todas las oficinas del Estado, de las provincias y de los Municipios se admitan las instancias y demás documentos hechos con máquinas de escribir, en los mismos términos y con los mismos efectos de los escritos ó copiados á mano:

Considerando que no existe ninguna razón administrativa ni de otra índole que aconseje no admitir en las oficinas anteriormente citadas las instancias y demás documentos que en ellas se presenten hechos con máquinas de escribir, siendo más clara y fácil su lectura que muchos de los escritos á mano, y cuya legalidad consiste en la autenticidad de la firma que los suscribe y no en que estén hechos precisamente con letra manuscrita;

S. M. el Rey (Q. D. G.), y en su nombre la Reina Regente del Reino, ha tenido á bien disponer que en todas las oficinas del Estado, provinciales y municipales se admitan cuantas instancias y documentos se presenten hechos con máquinas de escribir, en los mismos términos y con iguales efectos de los escritos ó copiados á mano.

2. Principales retos de la Administración Electrónica

2.3 Barreras internas

...como aquellas que provienen de la **propia organización**:

Principales barreras internas para la implementación de la Administración Electrónica

Visión común

Liderazgo

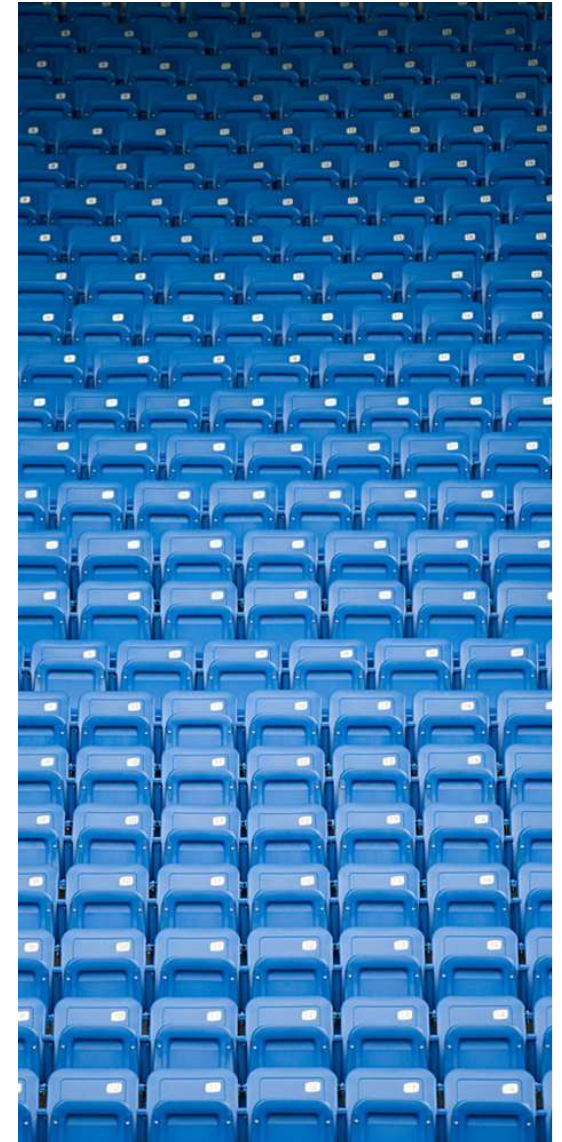
Coordinación

Colaboración

Asociación Público-Privada

Habilidades tecnológicas

Monitorización y evaluación



3. Principales tendencias

3. Principales tendencias

Personalización de servicios

En los últimos años, las Administraciones Públicas han experimentado un proceso continuo de modernización en dirección hacia una futura Administración Digital. Una de las características fundamentales de este proceso de modernización es la orientación hacia el ciudadano, **la personalización de los servicios**.

Algunos ejemplos de personalización de los servicios:

Ventanilla única

Portal del ciudadano

Zona de personal



3. Principales tendencias

Infraestructuras y servicios comunes

“Las **infraestructuras y servicios comunes** son **instrumentos operativos** que facilitan el **desarrollo y despliegue de los servicios**, así como la interoperabilidad de los existentes, creando escenarios de relación multilateral y que satisfacen las necesidades comunes en los distintos ámbitos administrativos”.



Servicios y productos relacionados con el **intercambio de datos** entre Administraciones.

Reutilización y transferencia de tecnología.

3. Principales tendencias

Movilidad: BYOD (Bring Your Own Device)

“**BYOD (Bring Your Own Device)** es la nueva tendencia de los empleados a utilizar sus propios dispositivos móviles (smartphones, tablets, portátiles) para acceder a la red interna de su organización con el propósito de disponer en un mismo dispositivo de las aplicaciones personales y las corporativas”.

Las organizaciones se enfrentan a los siguientes **retos**:

La “**consumerización**” ha desplazado la cultura de TI engendrando una **nueva generación de consumidores/empleados**.

Las organizaciones **pierden el control** sobre el hardware TI y de cómo se usa.

Asumen **riesgos potenciales de seguridad** y añadiendo **complejidad** a la gestión de sus sistemas de información.

Han de **definir una política de uso** clara para BYOD.



3. Principales tendencias

Software libre y código abierto

En España, los conceptos **Software Libre** y **Software de Fuentes Abiertas** hacen referencia a la misma realidad, ya que la propia Ley 11/2007, de 22 de Junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, establece que una aplicación de fuentes abiertas es aquella que "se distribuye con una licencia que permite la libertad de ejecutarla, de conocer el código fuente, de modificarla o mejorarla y de distribuir copias a otros usuarios" (CENATIC).

Las **ventajas del software libre** son:

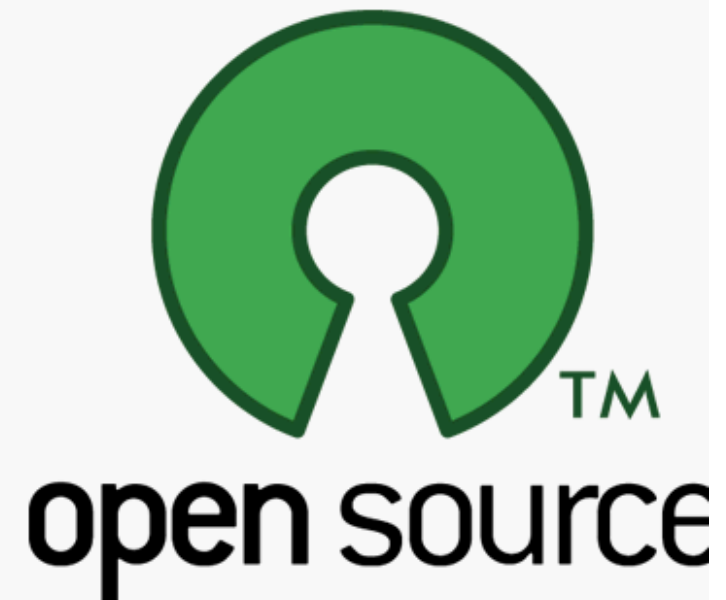
Independencia del fabricante de software

Ahorro de costes

Mayor seguridad y calidad del software

Desarrollo del sector TIC local

Generación de valor en la comunidad



3. Principales tendencias

Gobierno 2.0

El **gobierno 2.0** se define como un enfoque de segunda generación del World Wide Web cuyo objetivo fundamental es el aprovechamiento de herramientas más potentes de desarrollo y plataformas interactivas para crear espacios de colaboración que permitan a los usuarios participar más activamente en el proceso de crear y compartir contenido.

Dimensión	Gobierno 1.0	Gobierno 2.0
Modelo operativo	• Jerárquico • Rígido	• En red • Colaborativo • Flexible
Nuevos modelos de prestación de servicios	• “One-size-fits-all” • Monopolio • Canal único	• Personalizado • Basado en la elección • Multicanal
Basada en el rendimiento	• Orientado a los inputs • Cerrado	• Orientado a los resultados • Transparente
Toma de decisiones	• Espectador	• Participativo



4. Conclusiones

4. Conclusiones

1

Los proyectos de Administración Electrónica no son proyectos de corta duración y su implantación es costosa, requiriendo un **equipo humano amplio y recursos a nivel económico**.

2

El desarrollo de la Administración electrónica no significa sólo un **cambio tecnológico**, sino que, además, se trata de un **cambio cultural, organizativo y también jurídico**.

3

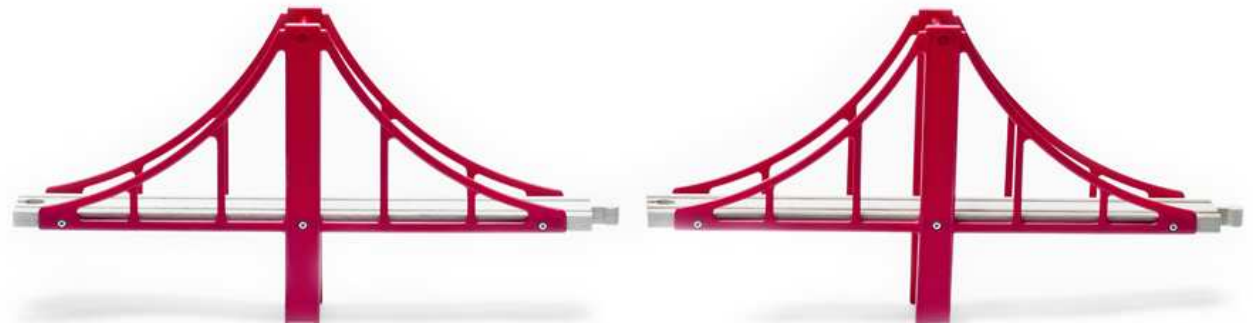
Las **nuevas tecnologías** tienen que **mejorar la prestación de servicios públicos**. La tecnología es un facilitador, pero no una solución.

4

El **acceso universal a las TIC** constituye un aspecto fundamental para asegurar que los ciudadanos utilicen la Administración Electrónica.

5

Los principales **obstáculos** a la Administración Electrónica se encuentran dentro de las **propias administraciones públicas**.





Si desea información adicional, por favor, visite www.deloitte.es

Deloitte se refiere a Deloitte Touche Tohmatsu Limited, (private company limited by guarantee, de acuerdo con la legislación del Reino Unido) y a su red de firmas miembro, cada una de las cuales es una entidad independiente. En www.deloitte.com/about se ofrece una descripción detallada de la estructura legal de Deloitte Touche Tohmatsu Limited y sus firmas miembro.

Deloitte presta servicios de auditoría, asesoramiento fiscal y legal, consultoría y asesoramiento en transacciones corporativas a entidades que operan en un elevado número de sectores de actividad. La firma aporta su experiencia y alto nivel profesional ayudando a sus clientes a alcanzar sus objetivos empresariales en cualquier lugar del mundo. Para ello cuenta con el apoyo de una red global de firmas miembro presentes en más de 140 países y con aproximadamente 170.000 profesionales que han asumido el compromiso de ser modelo de excelencia.

© 2012 Deloitte, S.L