



attitude makes the difference

SOCINFO S.L. – Evento TIC  
Seminario

Sociedad de la Información e Innovación en Andalucía (IV)

## Hacia una nueva forma de hacer las cosas

# Los diferentes estudios respecto al desarrollo del Gobierno Electrónico...

En el ámbito internacional...



United Nations  
Public Administration Network



## UN E-Government Surveys

- 2003. E-government at the Crossroads.
- 2004. Towards Access for Opportunity.
- 2005. From E-Government to E-Inclusion.
- 2008. From E-Government to Connected Governance.
- 2010. Leveaging E-government at a Time of Financial and Economic Crisis.

# Los diferentes estudios respecto al desarrollo del Gobierno Electrónico...

En el ámbito nacional...



## United Nations E-Government Survey 2010

print this

Nos posicionan en lo más alto...



### E-Government Development Index Top 20 Countries

Country	Index
Republic of Korea	0.8785
United States of America	0.8510
Canada	0.8448
UK and Northern Ireland	0.8147
Netherlands	0.8097
Norway	0.8020
Denmark	0.7872
Australia	0.7862
Spain	0.7516
France	0.7476
Singapore	0.7476

### E-Participation Index Top 20 Countries

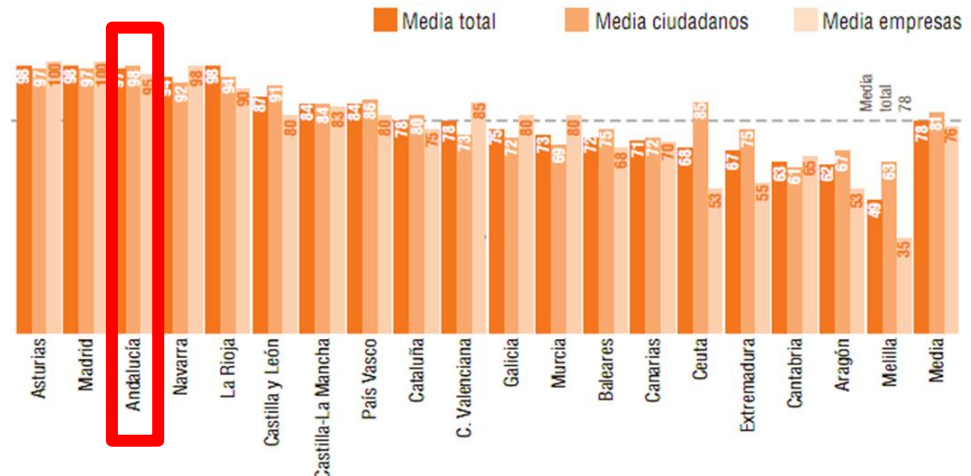
Country	Index
Republic of Korea	1.0000
Australia	0.9143
Spain	0.8286
New Zealand	0.7774
UK and Northern Ireland	0.7714
Japan	0.7571
United States	0.7571
Canada	0.7286
Estonia	0.6857
Singapore	0.6857
Bahrain	0.6714
France	0.6571
Denmark	0.6429
Sweden	0.6143
Finland	0.6000
Portugal	0.6000
Chile	0.5857
Italy	0.5571
Poland	0.5286
Belgium	0.5143

(En 2008 puesto 34)

(En 2008 puesto 20)

> Gráfico 4.8. Disponibilidad de los servicios públicos online 2011. Resultados por CC AA, en %

Fuente: Estudio comparativo 2011 de los servicios públicos online en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)



# Y es cierto que hemos hecho muchas cosas...



**Sin embargo, en la realidad, salvo para algunos trámites estrella, acabamos realizando demasiados trámites de forma presencial...**

O por barreras tecnológicas, o porque tenemos la sensación permanente de necesitar el trámite que está en ese 2% que aún no está disponible para tramitar por medios electrónicos...

Ejemplo ilustrativo

## Tramites básicos a realizar para un recién nacido:

- **Inscripción en el Registro**
  - Trámite presencial
- **Baja por maternidad/paternidad.**
  - Aunque está disponible online, no funciona correctamente en equipo cliente normal de 2011.
- **Alta en la Seguridad Social del Bebé.**
  - Sólo presencial, primero en el INSS, después en el Centro de Salud.

# No sólo lo vivimos en el día a día, la estrategia de Europa nos lo confirma...

**eEurope 2020**

**Digital Agenda  
101011101110000100 2010-2020  
for Europe**

**Plan de Acción de  
Administración Electrónica  
para Europa 2011-2015**

El grado de realidad es dispar en un contexto de crisis donde las TIC en general y la administración electrónica en particular han de ser, pero hoy no lo son, la palanca para impulsar la innovación, el crecimiento económico y el progreso.

# ¿Por qué...?



- Se ha afrontado una gran inversión.
- Se dispone de una infraestructura hardware y software de una gran complejidad y que, o bien muy pronto es obsoleta, o bien existen nuevas alternativas posibles.
- No se ha producido la transferencia de conocimiento para asumir el control sobre el sistema de información de administración electrónica.
- El sistema requiere un coste de mantenimiento. Si no se mantiene y evoluciona, se degrada el uso y favorece la resistencia al cambio.

- Las soluciones no responden a las áreas usuarias e interesados.
- Existe una gran desconfianza y/o desconocimiento en el funcionamiento del sistema por los diferentes perfiles de usuario (interesados, tramitadores, firmantes, ...)
- Los sistemas, en la práctica realidad, son poco o nada interoperables.
- No se disponen de medios para poder realizar mediciones que faciliten el análisis y la mejora continua.

- No se sabe realmente si supone un ahorro para el interesado y/o la administración el uso de medios telemáticos para un determinado trámite.
- Mucho menos se sabe exactamente cuánto y cuándo se retorna la inversión realizada.

***Es necesario pararse y pensar,  
plantearse un nuevo modelo que nos  
permita gobernar el proceso de cambio y  
realmente ahorrar costes***



attitude makes the difference

Ejemplo ilustrativo

Un organismo, analizó el gasto anual en notificaciones fehacientes en papel...

“el papelito rosa”:

**Aproximadamente 3 millones de euros**

Una implantación de notificaciones por medios electrónicos implica un ahorro de casi 2 € por notificación

**Si el 50% de las notificaciones se consiguiese realizar por medios electrónicos les supondría un ahorro aproximado de 1 millón de euros al año**

Ejemplo ilustrativo

### Claves de ahorro

"Un estudio evaluó los costes de una tramitación electrónica, y supone una media de **ahorro de 75 euros respecto a la tramitación presencial**, que cuesta 80 euros", Jesús Casado(\*).

Según las estimaciones, en España se hacen unas 4.500 millones de facturas al año, con un **ahorro por factura, en el caso de hacerlas electrónicamente, de 3,4 euros.**

En **cada desplazamiento** de 5 km para una tramitación personal que se vaya en coche, autobús o moto se emite **1,25 kg de CO<sub>2</sub> aprox.**

### Indicadores operativos

Nº de tramitaciones telemáticas anuales **30.000**

Nº de notificaciones telemáticas **45.000**

Nº de solicitudes telemáticas **30.000**

### Beneficios

**Ahorro de 2.250.000 €**

**Ahorro de 153.000 €**

**Ahorro de 37.500 kg de CO<sub>2</sub>**



**Ejemplo: un mínimo de 30.000 solicitudes y tramitaciones y 45.000 notificaciones telemáticas supondría un ahorro de 2,25 MM€ a la ciudadanía, 153M€ para la administración y 37,5 toneladas de CO<sub>2</sub> para el medio ambiente.**

(\*) Jesús Casado, director de la campaña de difusión de los servicios públicos electrónicos de la Dirección General para el Impulso de la Administración Electrónica del Ministerio de Política Territorial y Administración Pública

- La mejor inversión es la que se hace bien. Antes de invertir hay que pensar, planificar, gobernar. Con menos recursos podemos hacer mas.
- Definir un plan estratégico para la implantación/evolución sostenible del gobierno electrónico.
- Implantación de modelos de estimación de reducción de cargas administrativas y de costes para los interesados. Calculadora en tiempo real del ahorro generado.
- Análisis de utilización de los medios electrónicos por interesados y usuarios del sistema, realizando un ejercicio estructurado que permita la evaluación de la situación para la toma de decisiones

- **Implantaciones eficaces.** Lo que ya existe, ahora sí nos planteamos que puede ser más útil. Soluciones en Cloud, modo pago por ahorro, servicios de respuesta inmediata, trámites de alto impacto, simplificación de trámites, etc...
- **Potenciar el uso de los dispositivos móviles y los medios de uso frecuente hoy día por los interesados (redes sociales, multimedia, ...).**
- **Implantación de soluciones que permitan la medición, análisis y mejora continua para el gobierno electrónico.**
- **Calcular el ROI de la inversión y cómo optimizarlo.** Para optimizarlo es necesario que algunos cambien cómo hacen las cosas actualmente.

***Para ser más eficientes hay que cambiar la forma de hacer las cosas. Hay que tomar decisiones de gobierno que incentiven y/u obliguen a hacer las cosas de otra manera. Con la buena disposición no basta. Siempre que legalmente sea posible, suprimir la vía presencial y el papel. Y ser innovadores para conseguirlo.***

***Gracias por su atención***



attitude makes the difference

Consulting, IT & Outsourcing Professional Services

[everis.com](http://everis.com)