



Claves de éxito de la 'Administración Móvil'

*Jornada Socinfo "Las Telecomunicaciones y la
Movilidad en las AA.PP."*

Madrid, 30 de Noviembre 2005

Índice

1. Los retos de la AA.PP. y de la industria de las telecomunicaciones móviles
2. El canal móvil: Nuevo Eje de Modernización
3. Nuestra propuesta de valor: 'Administración Móvil'
4. Factores de éxito

1. Los retos de la AA.PP. y de la industria de las telecomunicaciones móviles

¿Cuáles son los interrogantes que impiden a la Administración capitalizar el potencial del canal móvil?

AA.PP

- Fragmentación del poder de decisión que no permite acometer una estrategia global
- Retraso crónico en la adopción de nuevas tecnologías
- Marco normativo complejo

Ciudadanos

- Desconocimiento de la oferta
- Baja disposición al pago de servicios públicos
- Falta de experiencias positivas en el canal móvil

OPERADOR

- Falta de oferta integral de valor añadido para el sector público
- Áreas de mejora en las estrategias comerciales
- Falta de modelos de negocio de servicios móviles

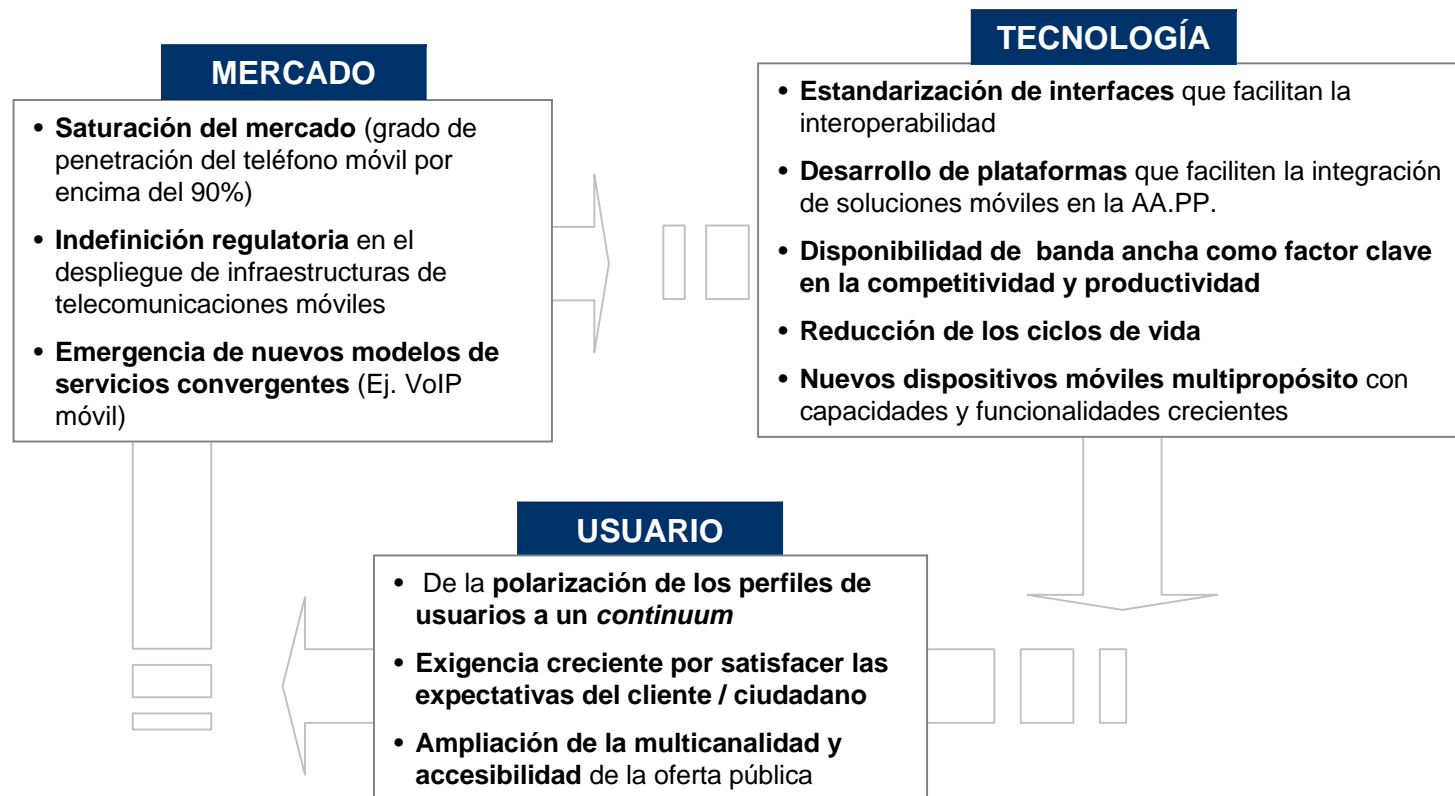
Otros agentes

- Dificultad en la integración de los servicios móviles en los sistemas de información
- Falta de estándares para la interoperabilidad de soluciones

1. Los retos de la AA.PP. y de la industria de las telecomunicaciones móviles

Tendencias

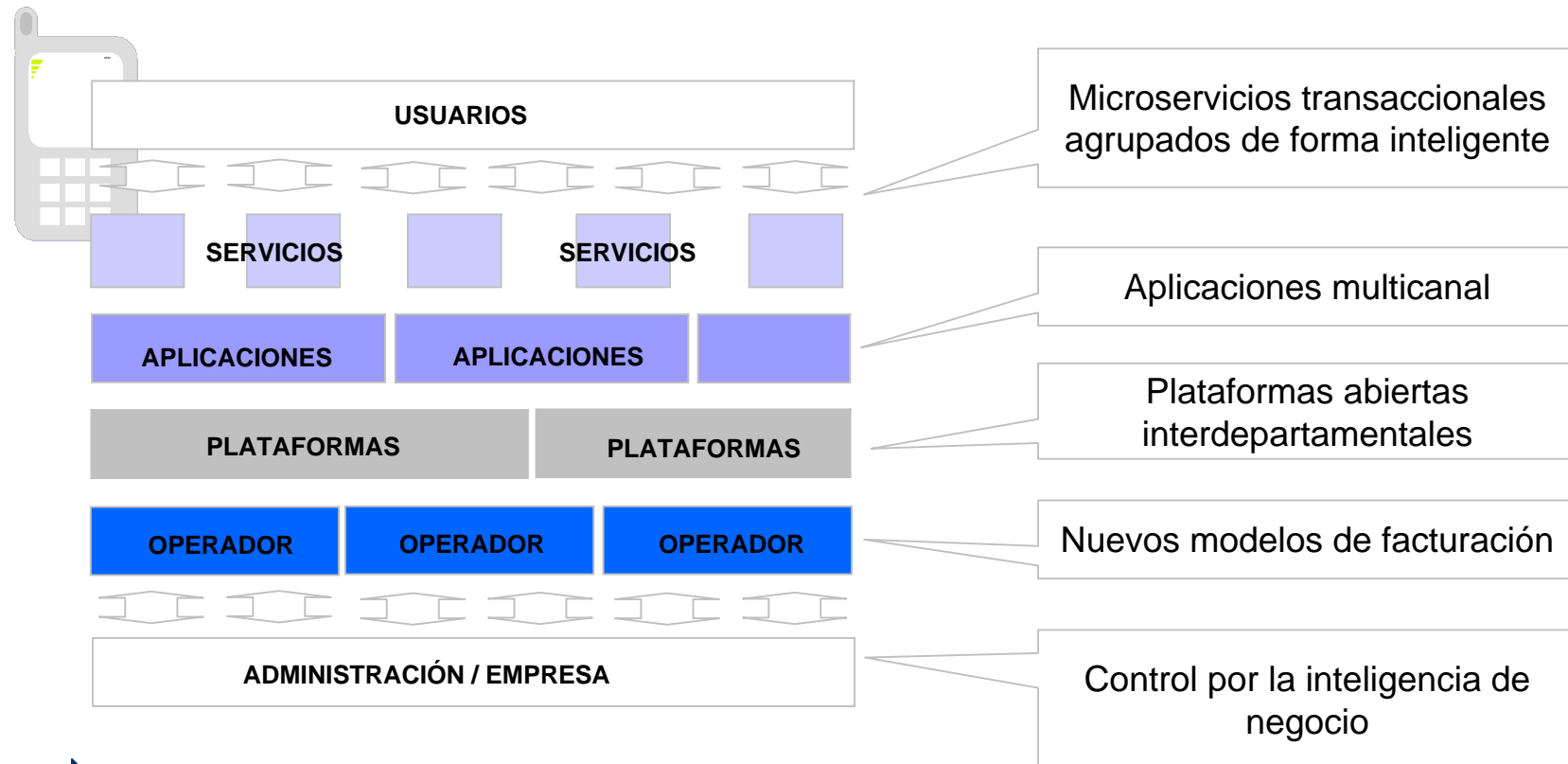
Diversas circunstancias han ido desencadenando en los últimos años una realidad social distinta, caracterizada por un mayor dinamismo social, tecnológico y económico y en constante transformación.



1. Los retos de la AA.PP. y de la industria de las telecomunicaciones móviles

Visión estratégica del mercado

Para que el móvil se convierta en un terminal de datos de valor añadido es necesario construir un marco de relación entre todos los agentes del sector



En este nuevo escenario el poder de negociación pasará a la Administración pública a expensas de los operadores

2. El canal móvil: Nuevo eje de Modernización

Nuevas políticas públicas



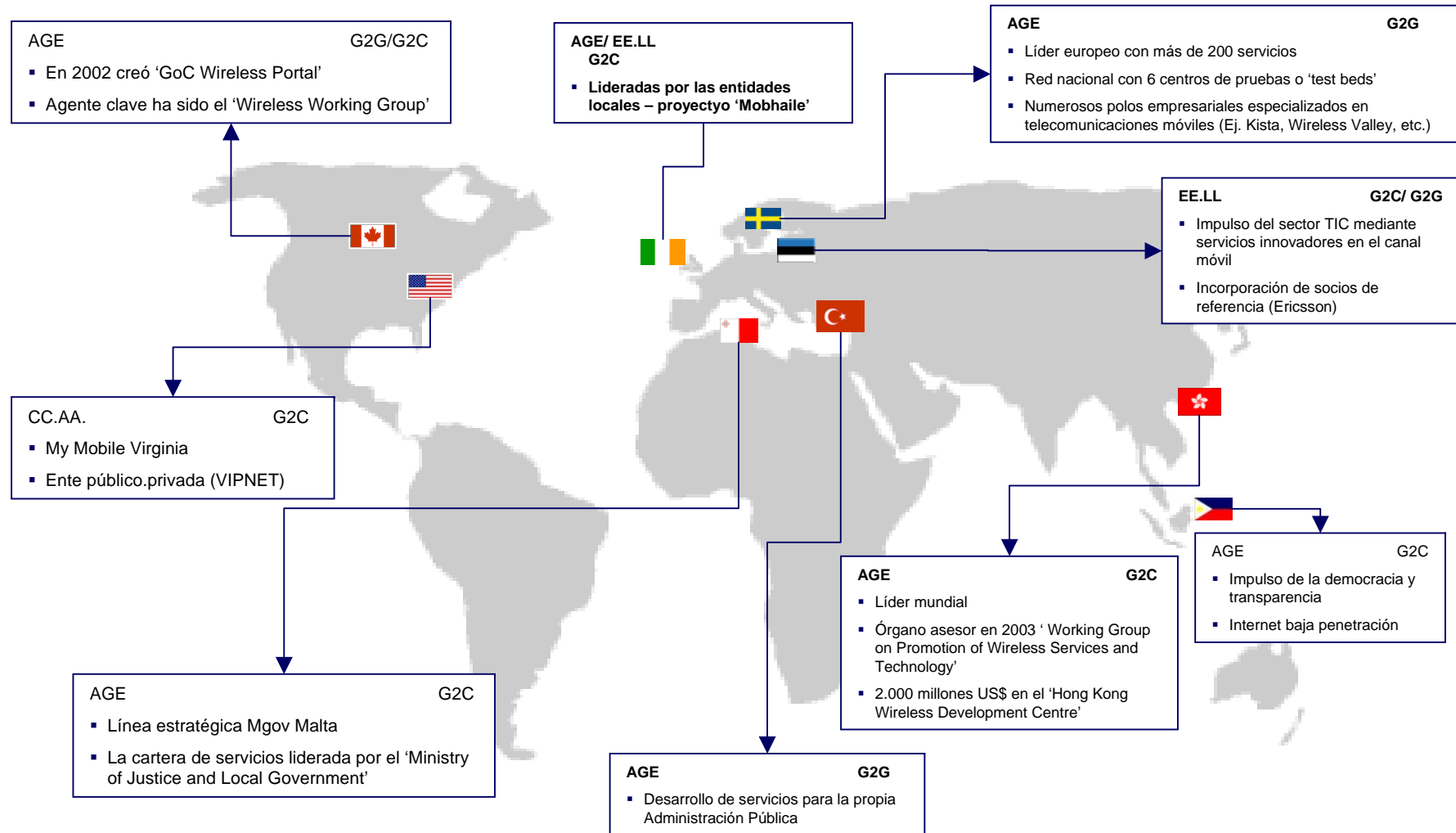
- Acceso a los servicios desde **cualquier plataforma o tecnología**
- **Aceleración en el grado de 'uso'** de las nuevas tecnologías
- **Eliminación de la 'brecha digital'** garantizando la integración social de todos los colectivos.
- **Adopción de la telefonía móvil** como medio de relación.
- El teléfono móvil ha sido **elegido de 'forma natural' por la inmensa mayoría de la población.**



Se ha producido una transformación de las políticas públicas regionales, nacional y europea en el ámbito de la S.I. para favorecer el 'uso' de las nuevas tecnologías y para aumentar la accesibilidad de la oferta pública.

2. El canal móvil: Nuevo eje de Modernización

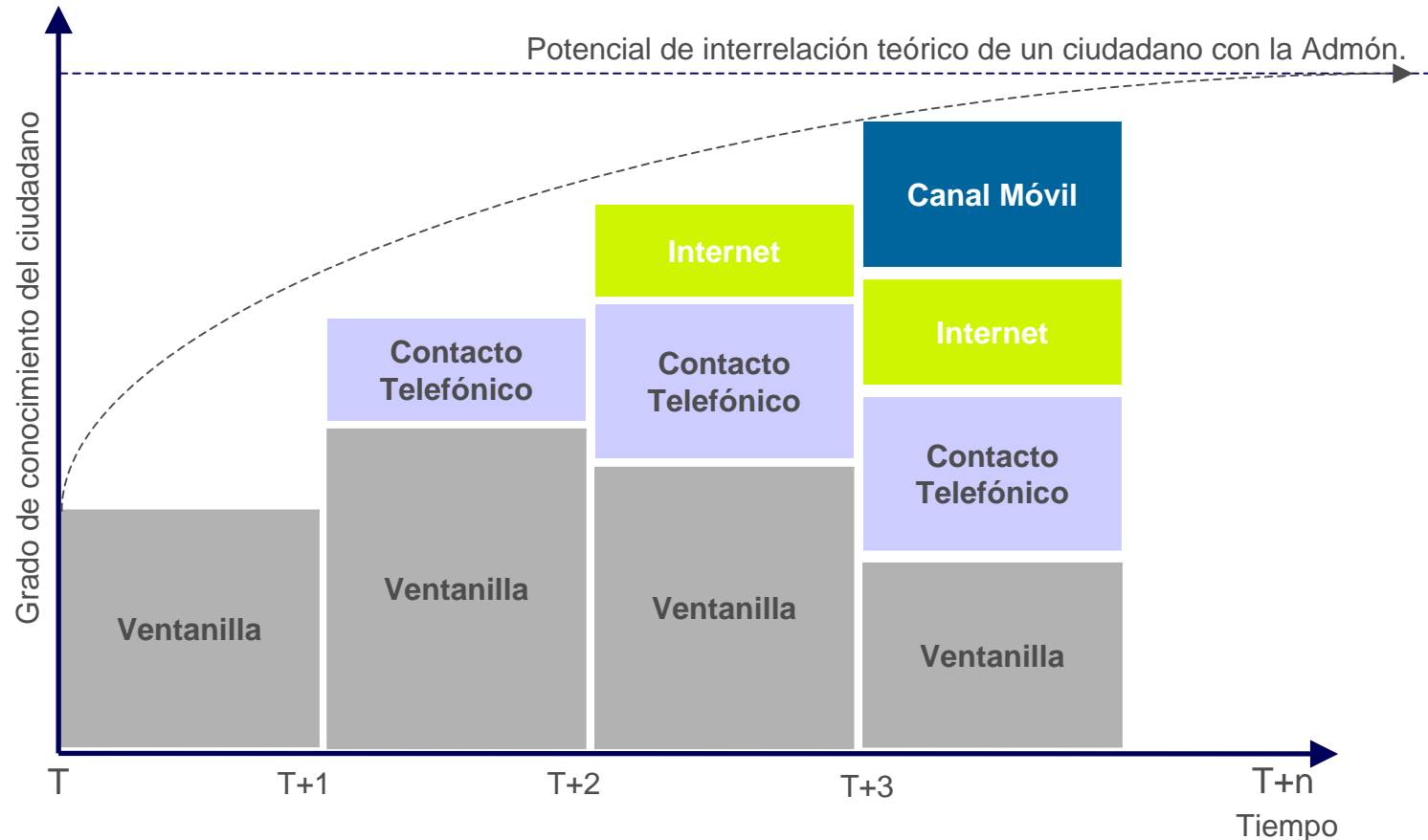
Iniciativas internacionales de referencia en el canal móvil



2. El canal móvil: Nuevo eje de Modernización

Satisfacer las necesidades de los ciudadanos

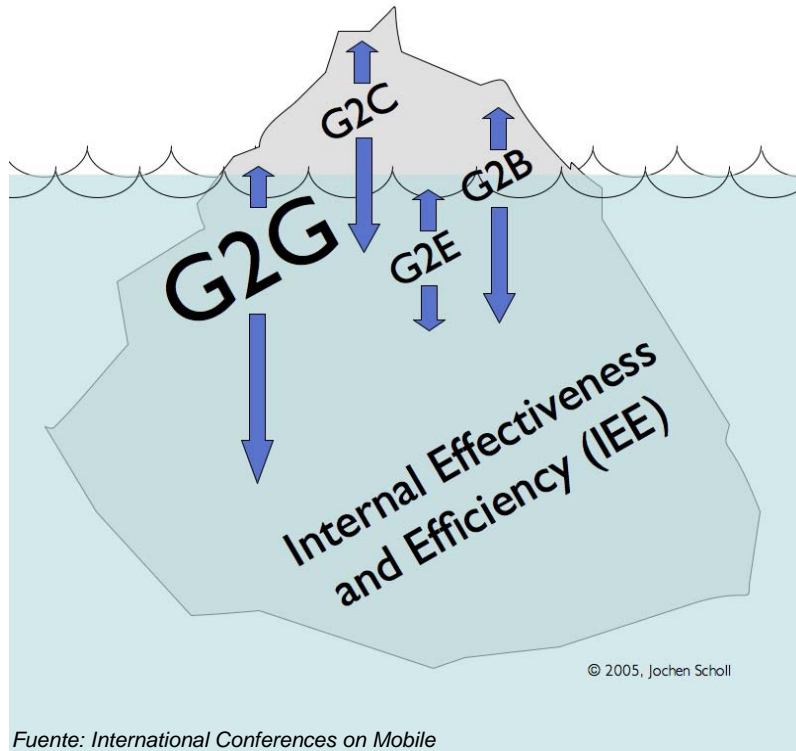
Evolución del mix de canales utilizados por el ciudadano



La Administración Pública no puede excluirse del proceso de modernización, el cual pasa por la adopción de sistemas de gestión innovadores para conseguir una Administración cercana, transparente y accesible a todos.

2. El canal móvil: Nuevo eje de Modernización

El potencial de las telecomunicaciones móviles en la AA.PP.



Fuente: *International Conferences on Mobile Government*

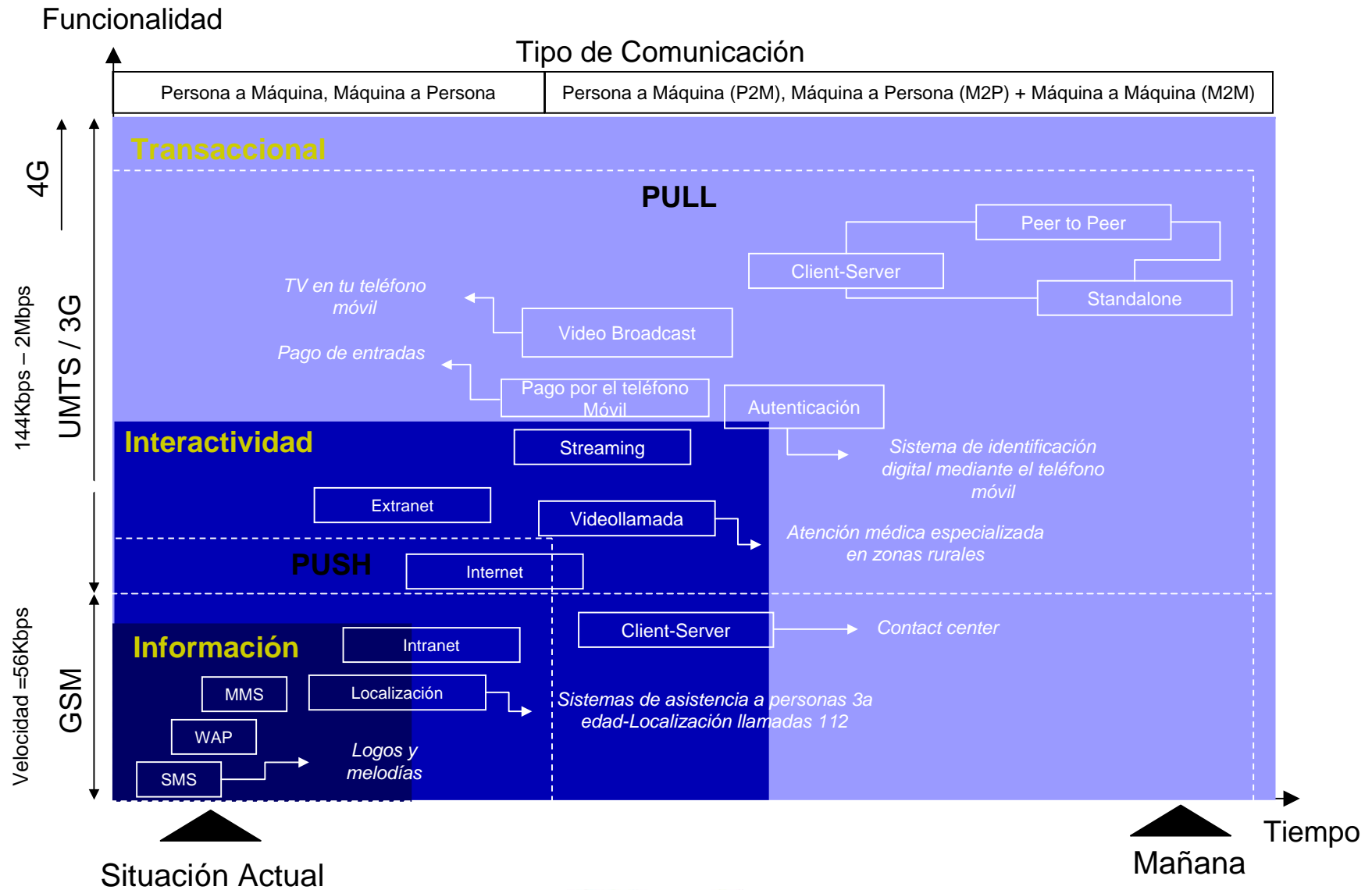
- La mejora de la **eficiencia** maximizando los resultados alcanzados en las actividades del AA.PP. en relación a los recursos invertidos.
- La mejora de la **eficacia** con la optimización del grado de cumplimiento de los objetivos establecidos por la CC.AA.



La mejora de los servicios públicos y la cercanía con los ciudadanos no representa más que la 'punta del iceberg' frente a las posibilidades de mejora de los procedimientos administrativos y procesos internos.

2. El canal móvil: Nuevo eje de Modernización

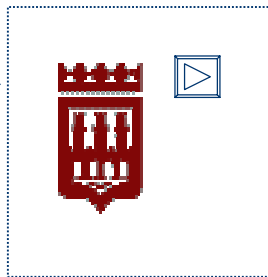
Mucho más que hablar y enviar mensajes



3. Nuestra propuesta de valor: 'Administración Móvil' *Agrupación de servicios en un icono de referencia*



I. Icono de acceso



II. Segmentos de usuarios

ejemplo



III. Cartera de servicios

- | | |
|---|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Promoción turística | <input type="checkbox"/> Atención al ciudadano |
| <input checked="" type="checkbox"/> Tiempo libre | <input type="checkbox"/> Gestión administrativa |

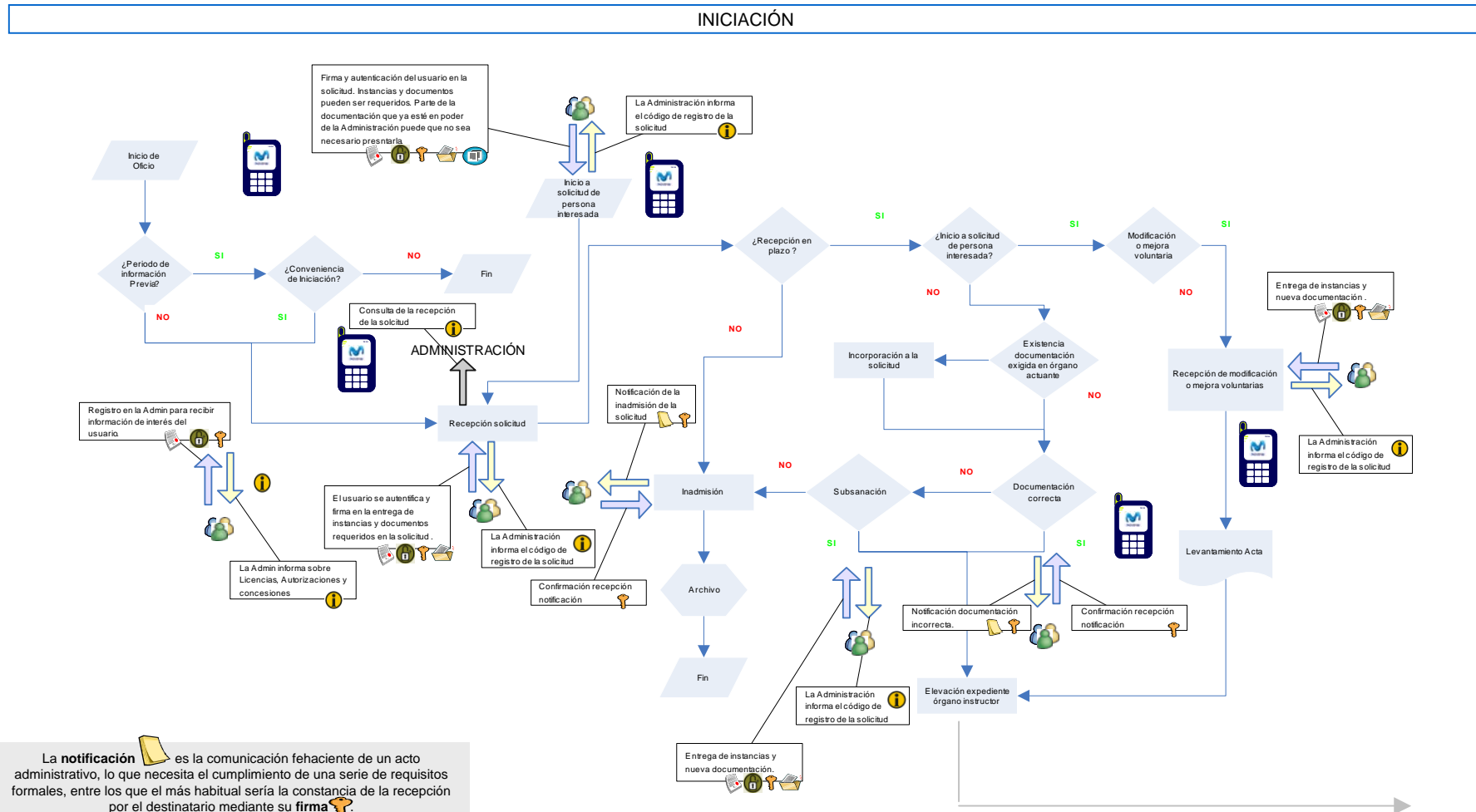


'Administración Móvil' permitiría a la AA.PP. disponer de una oferta microsegmentada y personalizada de servicios públicos de valor añadido mediante un icono de referencia.

3. Nuestra propuesta de valor: 'Administración Móvil'

Integración del canal móvil en los procedimientos administrativos

Ejemplo ilustrativo en el fase de iniciación del Procedimiento de Licencias, Autorizaciones y Concesiones



La **notificación** es la comunicación fehaciente de un acto administrativo, lo que necesita el cumplimiento de una serie de requisitos formales, entre los que el más habitual sería la constancia de la recepción por el destinatario mediante su **firma**.

En caso de ausencia de estos requisitos se trataría de una mera comunicación de una **información**.

4. Factores de éxito

Plan Estratégico + 4

(1) Desarrollar una plan estratégico de servicios móviles de valor añadido



(2) Elaborar en profundidad varios
'business cases'

(3) Adecuar recursos económicos
requeridos en la implantación de la
'Administración Móvil'

**(4) Establecer un sostenible liderazgo
político** de la iniciativa

**(5) Garantizar colaboración
intergubernamental e intersectorial**

Muchas gracias!



Carlos Marqueríe

Director General de LaneFour
Strategy & Management

cmarquerie@lanefoursm.com

Serrano 57, 2a planta
28006 Madrid – Spain

Tel.: (34) 91 781 49 61

Fax.: (34) 91 435 40 76