

Seminario  
Telecomunicaciones y Movilidad en las AA.PP.

**La importancia de las tecnologías móviles en  
el proceso de modernización de los servicios  
públicos de Castilla y León y en su relación  
con los ciudadanos**

Félix Colsa Bueno.  
Director General de Atención al Ciudadano y  
Modernización Administrativa  
Consejería de Presidencia y Administración Territorial

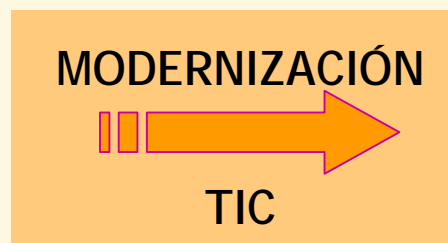
30 Noviembre 2005



## Acercarse al Ciudadano a través del canal móvil

### Entorno Actual

Las Tecnologías de Información y Comunicación están contribuyendo en gran medida a la Modernización Administrativa por las grandes posibilidades de mejora que pueden introducir.



Las políticas actuales, tanto europeas como nacionales, están incluyendo en sus planes ambas componentes:

- Modernización Administrativa
- Incorporación de las TIC en el conjunto de la sociedad



Las nuevas políticas públicas proponen las nuevas tecnologías como impulsoras de la inclusión y de la calidad de vida. Este nuevo marco recomienda la adopción de la telefonía móvil como medio de relación al haber sido este sistema de comunicación el elegido de 'forma natural' por la inmensa mayoría de la población.

## Acercarse al Ciudadano a través del canal móvil

### Entorno Actual

... y también en Castilla y León

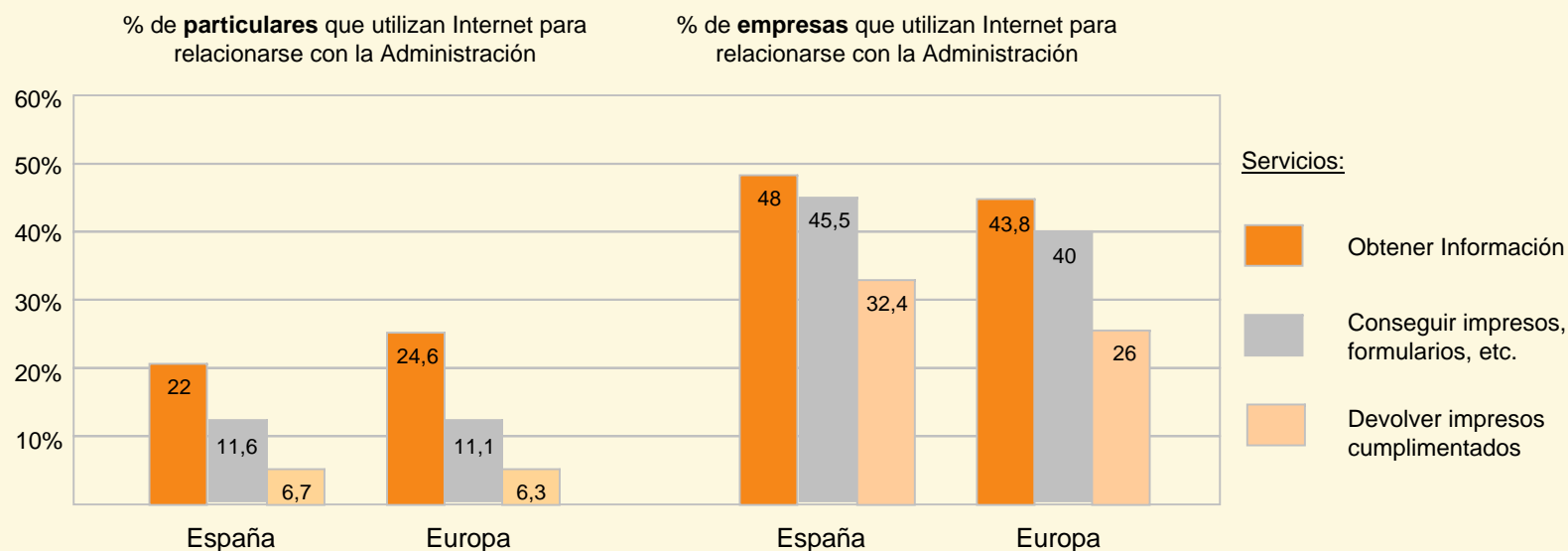


Las Tecnologías de Información y Comunicación están introduciendo nuevos canales de comunicación entre la Administración y los ciudadanos, complementarios al canal presencial: Teléfono, Internet y el MÓVIL

## Acercarse al Ciudadano a través del canal móvil

### La Administración Electrónica

La AA.PP. ofrece por Internet el 55% de los 20 servicios públicos básicos electrónicos considerados en la política pública europea. El grado de desarrollo de los ofrecidos en España es de un 73% por encima de la media europea. Aún así el grado de relación no alcanza el nivel de interacción bidireccional.

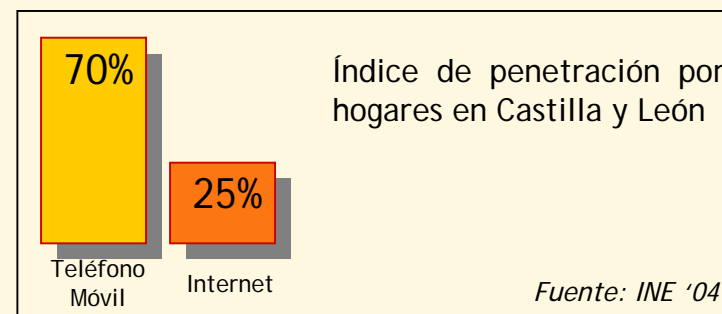


A pesar de que el grado de desarrollo de los servicios básicos electrónicos disponibles en la red en España supera la media europea, los niveles de uso de los particulares se encuentran rezagados en cuanto al resto de países europeos.

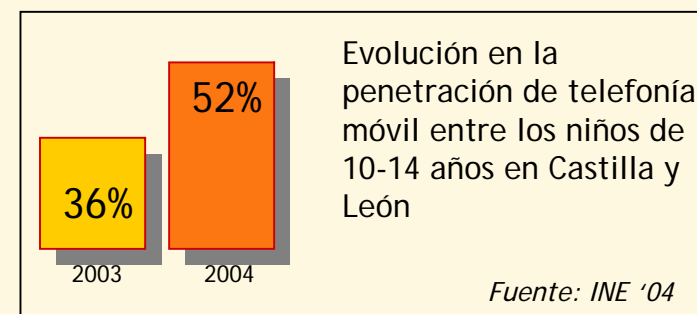
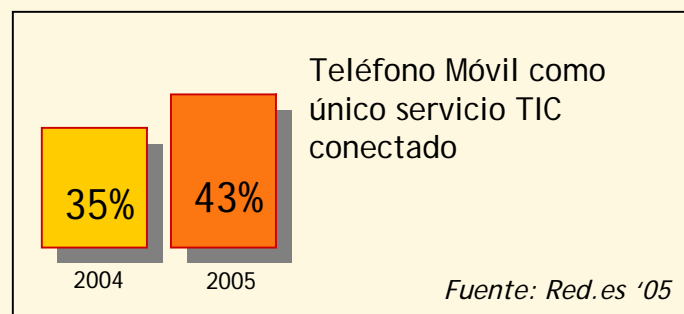
## Acercarse al Ciudadano a través del canal móvil

### Ventajas de partida en el uso del Teléfono Móvil

- ✓ *Mayor penetración del teléfono móvil en la sociedad*



- ✓ *Mayor crecimiento e importancia del móvil dentro de los hogares*



En Castilla y León más de 54.000 niños disponen de teléfono móvil. Castilla y León está por encima de la media nacional.

## Acercarse al Ciudadano a través del canal móvil

### Avanza Castilla y León, Plan estratégico de modernización



Facilitar la relación con los ciudadanos con la Administración.  
Incrementar su grado de satisfacción con los servicios públicos  
Mejorar su calidad de vida y bienestar social

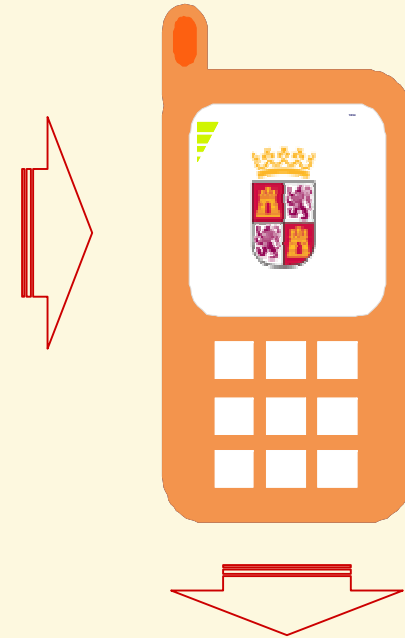
#### 7 Objetivos Estratégicos

- ✓ *Mejorar la atención, información y transparencia administrativa*
- ✓ *Promover la modernización de la Administración periférica*
- ✓ *Facilitar las gestiones públicas que tenga que realizar el ciudadano*
- ✓ *Hacer de la Administración de Castilla y León un referente de excelencia entre las organizaciones públicas*
- ✓ *Potenciar la eficiencia de recursos*
- ✓ *Mejorar la gestión de los recursos humanos y del conocimiento*
- ✓ *Intensificar la comunicación interna y externa*

## Acercarse al Ciudadano a través del canal móvil

7 planes específicos donde el canal móvil puede integrarse

1. ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO
2. ADMINISTRACIÓN PERIFÉRICA
3. RACIONALIZACIÓN ADMINISTRATIVA
4. EXCELENCIA
5. EFICIENCIA DE RECURSOS
6. DESARROLLO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA
7. COMUNICACIÓN



- ✓ *Conseguir una Administración cercana, transparente y accesible a todos los ciudadanos con la potenciación de los canales de comunicación e información con mayor aceptación en la sociedad.*
- ✓ *Integrar a la Administración en la Sociedad del Conocimiento*
- ✓ *Dotar a la organización de mayor flexibilidad y capacidad de respuesta frente a las necesidades de los ciudadanos*
- ✓ *Conseguir la participación y colaboración de los empleados públicos para mejorar la calidad de servicios*

## Acercarse al Ciudadano a través del canal móvil

### Programación del plan Avanza para el 2005

19. Uso de la telefonía móvil, a través de SMS, como medio de difusión de información relevante en materia de oposiciones.
20. Localización del origen de llamadas al 112 que se efectúen desde terminales móviles.
23. Implantación de las aplicaciones informáticas y contratación de los servicios de telefonía que permitan el intercambio de información vía mensajería SMS.
24. Generalización del uso de la telefonía móvil como medio de difusión de información relevante para el sector agrario.
26. Creación de las aplicaciones informáticas y contratación de los servicios de telefonía, fija y móvil, que permitan la consulta de la información por teléfono o mensaje SMS en el marco del proyecto Infoeduc@.



## Acercarse al Ciudadano a través del canal móvil

Iniciativas en marcha:

### Centro de Innovación en Movilidad



Iniciativa empresarial promovida por Microsoft junto con Indra, Siemens y Thales, y apoyada desde la Junta de Castilla y León a través de CEDETEL, que contribuirá al desarrollo de la Sociedad de la Información facilitando a los ciudadanos el acceso a cualquier tipo de servicios a través de dispositivos móviles.

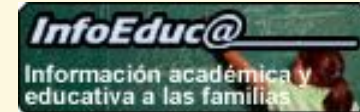
**Objetivo** Creación de un polo de conocimiento y transferencia tecnológica en torno a soluciones de movilidad para introducir mejoras en:

- Administraciones Públicas, que redundará en la mejora de los servicios públicos ofrecidos a los ciudadanos
- Empresas, tanto del sector TIC como en otros sectores

## Acercarse al Ciudadano a través del canal móvil

Iniciativas en marcha:

### INFOEDUC@

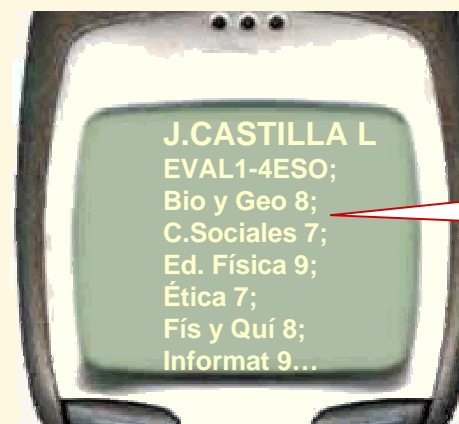
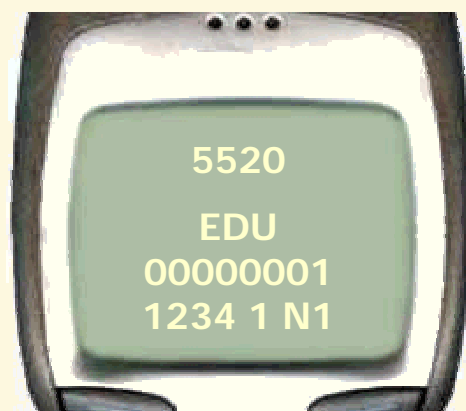


- ✓ Infoeduc@ acerca a las familias la posibilidad de obtener la información académica y educativa de sus hijos en la nueva Sociedad de la Información.
- ✓ Infoeduc@ es un servicio que ofrece a las familias la posibilidad de obtener información académica y educativa de sus hijos a través de Internet, Telefonía y Mensajes a móviles (SMS).
- ✓ Infoeduc@ permite el tratamiento de la información académica y educativa de una forma sencilla, rápida y eficaz.

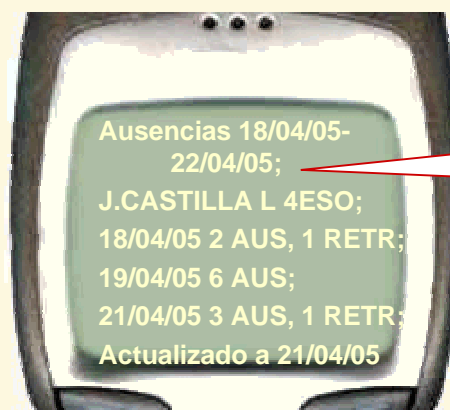
## Acercarse al Ciudadano a través del canal móvil

### Iniciativas en marcha:

Infoeduc@ mediante el teléfono móvil proporciona información sobre falta de asistencias y retrasos, calificaciones, horario del alumno, equipo docente, datos de tutoría e histórico de calificaciones. Para el curso 2005/2006 formarán parte del proyecto 185 centros de la Comunidad de Castilla y León.



Resultados académicos



Absentismo escolar

## Acercarse al Ciudadano a través del canal móvil

### Beneficios de nuestra experiencia

#### Ciudadanos

- ✓ *Mejora de la calidad de vida: comodidad, flexibilidad, ...*
- ✓ *Reducir el tiempo de espera en los trámites administrativos*
- ✓ *Aumento de la satisfacción*
- ✓ *Mayor inclusión social*
- ✓ *Mayor y mejor información en tiempo real*
- ✓ *Reducción de la 'brecha digital'*

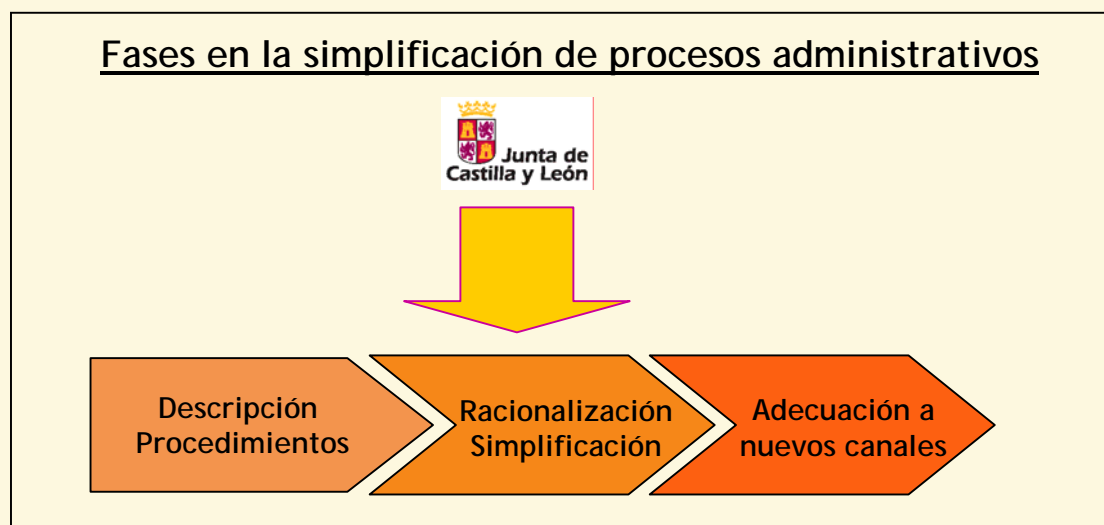
#### Entorno económico

- ✓ *Reducción de costes*
- ✓ *Incremento de la productividad*
- ✓ *Mejora de los servicios ofrecidos*
- ✓ *Mayor eficiencia y eficacia*

## Acercarse al Ciudadano a través del canal móvil

Entorno Actual:

Programa de racionalización y simplificación de Procedimientos



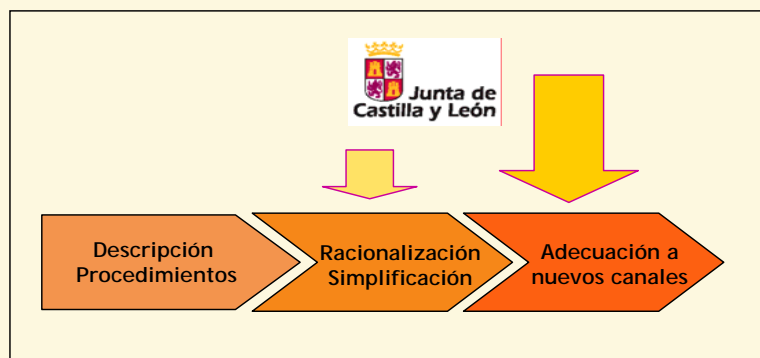
- El Programa de racionalización y simplificación de los Procedimientos persigue el análisis y redefinición de los procedimientos y procesos para optimizar, simplificar y automatizar los procedimientos de forma progresiva.
- Esta racionalización constituye un elemento básico para la modernización administrativa.

## Acercarse al Ciudadano a través del canal móvil

### Entorno Actual:

#### Programa de racionalización y simplificación de Procedimientos

Continuar con las políticas y programas de racionalización y simplificación, haciendo un especial esfuerzo por un mayor aprovechamiento de las nuevas tecnologías.



Las tareas de racionalización se enfocarán en la **preparación de los procedimientos para el canal móvil**, mediante:

- La mejora de los procedimientos existentes para su adecuación a los nuevos canales de relación con los ciudadanos
- La creación de nuevos procedimientos, teniendo en cuenta las posibilidades y funcionalidades propias de este nuevo canal

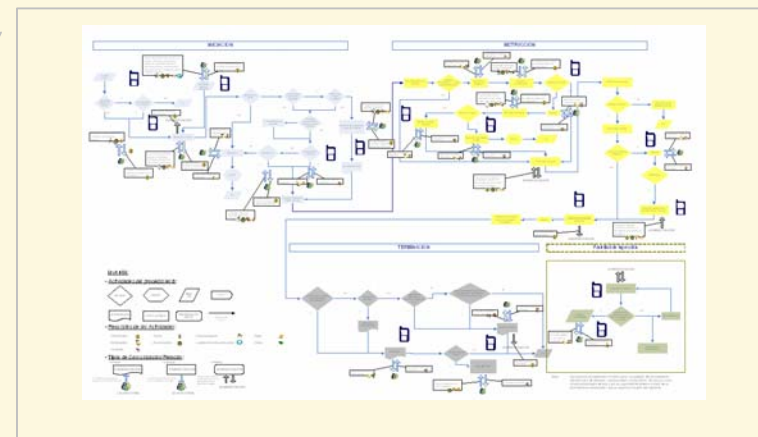
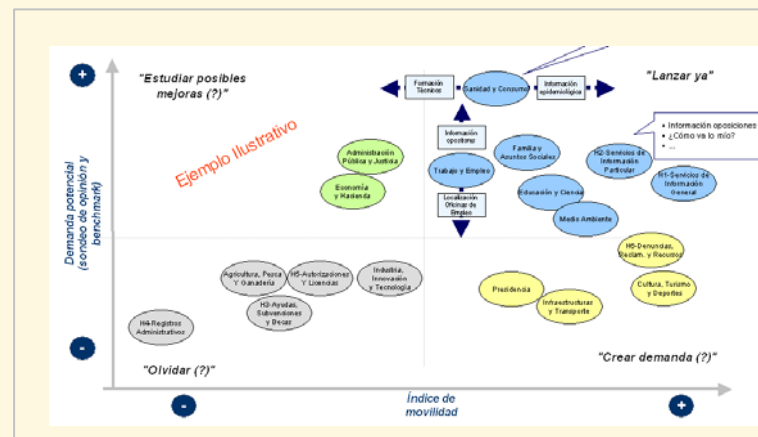
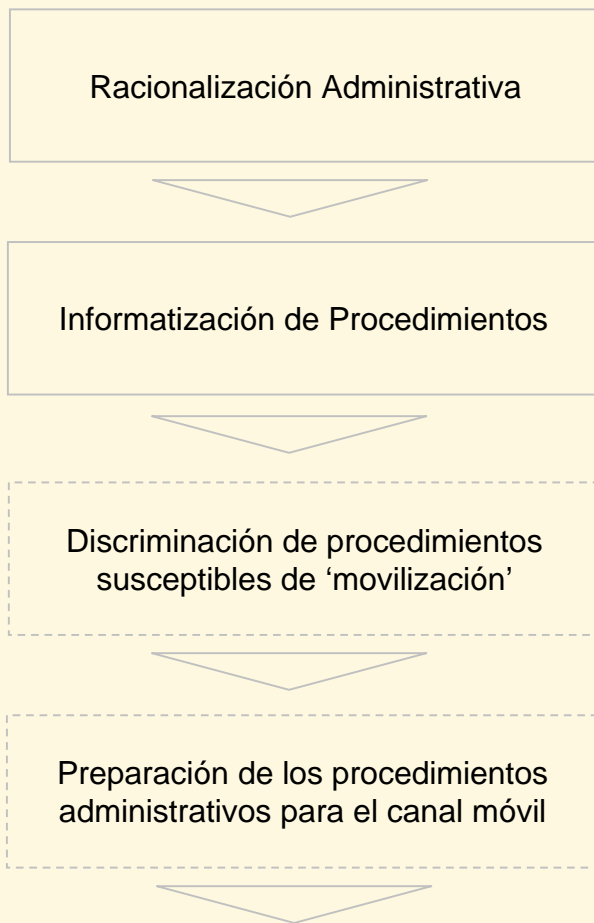


**MÓVIL**

## Acercarse al Ciudadano a través del canal móvil

### Una estrategia de implantación de servicios móviles

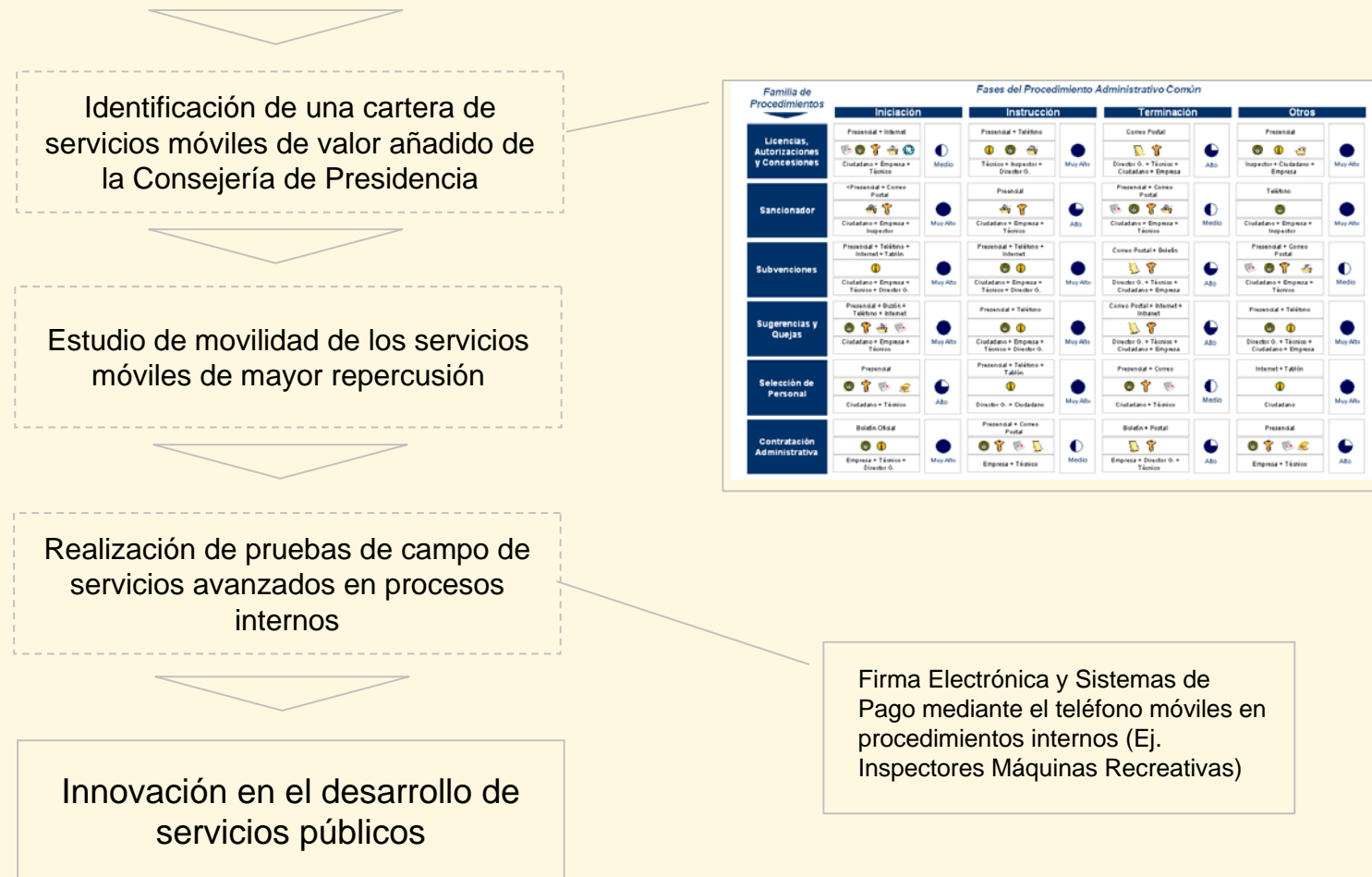
1. "Preparación de procedimientos administrativos y procesos internos susceptibles de 'movilización' que tienen repercusión en el ciudadano, empresa y empleado público"



## Acercarse al Ciudadano a través del canal móvil

### Una estrategia de implantación de servicios móviles

2. "Aplicabilidad de servicios móviles de valor añadido a los procedimientos administrativos y procesos elegidos"





## Acercarse al Ciudadano a través del canal móvil

### Conclusiones:

#### Factores Clave de la Movilidad en la Administración

##### Efecto tractor de la Administración

La Administración puede tener un efecto **multiplicador** en las **inversiones** realizadas, provocando un incremento de la **iniciativa privada**. Con ello se pretende un **aumento** en la **productividad** y **competitividad** de todo el **tejido empresarial** de la Comunidad.

##### Gestión coordinadora

Facilitando un **entorno de colaboración** no sólo entre las **diferentes administraciones**, sino también con **otras entidades privadas**, **unificando esfuerzos** para ofrecer **nuevos y mejores servicios** a los ciudadanos.

##### Facilitación del despliegue de la Telefonía Móvil

Partiendo siempre de un **compromiso** entre la **tecnología** y su **impacto medioambiental**, primando en todo momento el **bienestar** de los ciudadanos.

##### Introducción de la movilidad en toda la sociedad

Promoviendo el **diseño** y **definición** de **nuevos servicios móviles** que **mejoren** la **calidad** de los **servicios públicos**, y **dinamizando** la **introducción** de estos **servicios** en la **sociedad**, prestando especial **atención** a los entornos **familiar**, **educativo**, y principalmente en la **integración** e **inclusión** de **minorías**.

*Seminario 'Telecomunicaciones y movilidad en las AA.PP.'*

*Madrid, 30 de noviembre de 2005*

**Félix Colsa Bueno**

**Director General de Atención al Ciudadano y Modernización  
Administrativa**

**Consejería de Presidencia y Administración Territorial**

