

México presenta el mayor avance en Administración Electrónica según un estudio global sobre eGobierno

En los últimos 12 meses, el panorama de la Administración Electrónica o eGobierno ha cambiado considerablemente. Ahora los Gobiernos han adoptado la postura de que los servicios en línea deben generar rendimientos de inversión, así como una mejora en la prestación de servicios y en el impacto hacia el cliente o ciudadano.

En el estudio "El liderazgo de la Administración Electrónica: conseguir la participación del cliente", realizado por Accenture en 22 países del mundo, se identifica el progreso de los gobiernos en los últimos 12 meses en cuanto a materializar sus visiones, resaltar quiénes son los nuevos líderes, detectar qué países han hecho más progresos y por qué, y destacar las tendencias emergentes en la administración electrónica.

De esta investigación surgieron cinco tendencias principales:

- ❖ La administración electrónica madura a lo largo de una serie de niveles
- ❖ El valor impulsa la visión de la administración electrónica
- ❖ El CRM sustenta la administración electrónica
- ❖ La creciente aceptación es una prioridad
- ❖ La administración electrónica necesita nuevos objetivos.

La Administración Electrónica madura a lo largo de una serie de niveles.

La administración electrónica madura a lo largo de cinco etapas: a) Presencia on – line; b) capacidad básica; c) disponibilidad de servicio; d) madurez de la prestación y e) transformación del servicio. Dentro del nivel de madurez superior, los líderes siguen siendo, por tercer año consecutivo: Canadá, Singapur y Estados Unidos. Se tienen indicios de que Canadá está dando los primeros pasos hacia la siguiente evolución: la Transformación del Servicio.

México está en el nivel de capacidad básica junto con Portugal, Brasil y Sudáfrica. Este nivel se caracteriza, entre otras cosas, por la creación de un plan central y desarrollo de marco legislativo, desarrollos de infraestructura en torno a seguridad y certificación, amplia presencia on-line e implantación de capacidades de transacción de éxito rápido.

En el estudio se recomienda para esta etapa: articular la visión, acordar objetivos claros, construir un marco para la prestación del servicio y fomentar la cooperación entre los distintos niveles y áreas de gobierno.

El índice medio en el que ha aumentado la madurez general en todos los países es de 8%, con una ligera desaceleración con respecto a años anteriores. En los niveles menos maduros, México experimentó la mayor mejora en puntuación de madurez general, con un aumento del 16.92%. Además, México e Italia se encuentran en los primeros cuatro países en cuanto a mayor incremento en CRM, con saltos del 15.19% y del 15.46% respectivamente.

México ha introducido importantes mejoras en su programa de administración electrónica y su posición en la clasificación general ha pasado del puesto 23 al 19, lo cual refleja los primeros resultados de las iniciativas de administración electrónica realizadas por el Gobierno Federal.

"La mayor mejora del país se ha producido en la amplitud de servicio que aumentó el 20%. Este año se brindan 21 servicios nuevos on line", indicó Eugenio Kuri, socio director de Accenture México.

#### *El valor impulsa la visión de la administración electrónica*

El valor, es decir, la eficacia y eficiencia del servicio público, impulsa la visión de la administración electrónica. Los gobiernos se están dando cuenta de que la administración electrónica no genera ahorro en costos, al menos inicialmente. Los costos para el desarrollo de infraestructura de soporte sólo se recuperan con el tiempo y sólo si los canales electrónicos han pasado a ser los preferidos por una masa crítica de usuarios.

### El CRM sustenta la administración electrónica

En el informe del 2002 se detectó una creciente tendencia a tratar a los ciudadanos y a las empresas como clientes, centrándose en la calidad de la prestación del servicio a través del uso de nuevos canales, más que en la reducción de costos.

En este estudio se sugiere que los principios del CRM están en el núcleo de una buena administración electrónica. La mayoría de los ejecutivos del sector público apoyan la mejoría del servicio, centrándose en la satisfacción del cliente. Ofrecer un servicio superior es el imperativo clave para el 92% de los directivos encuestados y la administración electrónica es el factor principal para ellos cuando piensan en la prestación de servicios. La mayoría expresó interés en que los sistemas de la administración electrónica sean más accesibles.

Cuando se le preguntó a los directivos sobre sus planes para mejorar los procesos de prestación de servicios, mencionaron específicamente la prestación multicanal, un principio clave del CRM. Como principales prioridades en sus planes de mejora, algunos de los encuestados se refirieron a la oferta de más servicios a través de Internet y a la creación de un portal como punto único de entrada para obtener servicios integrados. Así, el progreso de la administración electrónica y el CRM son las prioridades de las iniciativas de servicio que se implementan en la actualidad.

Por otra parte, los directivos expresaron un gran interés por hacer que los sistemas de la administración electrónica fueran más accesibles, con mayor número de puntos de accesos físicos y telefónicos. Al mismo tiempo, reconocieron como el mayor desafío la existencia de la "brecha digital" respecto a la conectividad y disposición de la tecnología para todos los ciudadanos, dado su requisito de ofrecer un servicio universal para todos. "Creo que deberíamos impulsar nuestros servicios hacia los clientes, hacer que pudieran acceder rápidamente a la información y ofrecer un servicio de atención al cliente 24x7", explicaba un directivo. "El enfoque está en ofrecer a los clientes la información cuando la necesitan, no cuando creemos que la necesitan. Así, los clientes serán más autosuficientes a medida que sepan dónde pueden obtener determinada información una vez que conocen mejor los canales."

### La creciente aceptación es una prioridad

La creciente aceptación de los servicios del gobierno a través de Internet es una prioridad. En la mayoría de los países se ve una tendencia a una lenta aceptación inicial seguida de un rápido crecimiento en los servicios de administraciones electrónicas más maduras. Los gobiernos están trasladando cada vez más la recaudación de impuestos a Internet con gran éxito. En Canadá, el 77% de los ciudadanos considera que Internet mejorará el modo en el que recibe los servicios del gobierno, el 78% afirma que da una imagen de innovación al gobierno y el 73% está convencido de que ofrecer servicios e información en línea es dar un buen uso a los impuestos recaudados.

### La administración electrónica necesita nuevos objetivos

En el pasado, los indicadores de la administración electrónica solían limitarse a los objetivos de disponibilidad (ofrecer gran cantidad de servicios electrónicos), los cuales impulsaron en un primer momento el progreso y la satisfacción; sin embargo, el avance se ha estancado. Los directivos reconocen que los objetivos que fijaron en el pasado no corresponden con sus metas actuales. En realidad la calidad es más importante que la cantidad de los servicios.

### Al comienzo... todos avanzan a grandes pasos

Tras evaluar los resultados de los últimos años, se vio que al comienzo de cada etapa los países avanzan a grandes pasos y a menudo consiguen un desarrollo rápido. Al aproximarse a cada nivel, las barreras que impiden un mayor progreso se ponen de manifiesto y el índice de desarrollos se vuelve relativo.

Para que un país alcance un nivel de madurez, es necesario que cambie en algún aspecto. Italia es un ejemplo de este principio, ya que realizó grandes avances en CRM con respecto al año anterior y avanzó cuatro puestos en las clasificaciones. Entre las iniciativas italianas orientadas a los ciudadanos destaca el reciente lanzamiento de su portal ([www.italia.gov.it](http://www.italia.gov.it)), basado en las necesidades de los ciudadanos. Hace un año, los sitios Web del gobierno italiano ofrecían poco más que breves descripciones de las estructuras y las responsabilidades de las dependencias gubernamentales; se ofrecían pocos servicios y no había orientación al ciudadano. En la actualidad, muchos de los sitios están orientados al cliente, son atractivos y fáciles de usar, y proporcionan información, servicios y enlaces para ayudar aún más. Dar otro paso hacia una mayor madurez requiere la re-evaluación de los objetivos y tiene como consecuencia un cambio de enfoque.

El desarrollo de nuevos objetivos para afrontar estos desafíos posiciona al gobierno para dar los primeros pasos hacia el siguiente nivel, y el patrón se repite de nuevo. El intervalo temporal medio entre niveles es de dos a tres años.

#### e- México

El programa e-México se centra en el desarrollo del sector de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) en el país, el fomento de un mercado interno para los productos del TIC, la promoción de un marco legal adecuado para el uso de los medios electrónicos y el comercio electrónico, y la digitalización de los servicios públicos. Además, las tecnologías de la información y la formación a través de Internet estarán disponibles en todas las escuelas, y la estructura legal y normativa del comercio electrónico se habrá implantado para promover una mayor confianza del consumidor, incluyendo el uso de tarjetas de crédito on-line.

A lo largo de los últimos 12 meses, México ha introducido importantes mejoras en su programa de Administración Electrónica y su posición en la clasificación general ha pasado del puesto 23 al 19. Esta mejora refleja los primeros resultados de las iniciativas de Administración Electrónica lanzadas por el gobierno actual.

Estas iniciativas de Administración Electrónica se enmarcan en dos programas: 1) el programa nacional e-México, que se centra en la conectividad, los contenidos y los servicios; y 2) el plan presidencial para el buen gobierno, que define seis estrategias clave, una de ellas para la Administración Electrónica.

Las mejoras de este año se relacionan con propuestas diferentes de distintos departamentos para ofrecer más servicios a través de Internet o mejorar los existentes. La mayor mejora del país se ha producido en la amplitud de servicios, que aumentó el 20%. En la actualidad hay muchos más servicios en línea, se ofrecen 21 servicios que no se ofrecían el año pasado y 49 que son totalmente nuevos. Posiblemente el más destacable de los esfuerzos de la Administración Electrónica de México fue la creación del portal del gobierno federal de los ciudadanos ([www.gob.mx](http://www.gob.mx)), que ofrece, integra o enlaza muchos servicios federales diferentes.

Durante el año 2002 se concluyó la primera etapa del portal, que se centraba en la definición de la visión, el lanzamiento del programa, el traslado de los servicios a Internet y las pruebas piloto de otras iniciativas importantes, como la reingeniería de procesos internos.

La segunda etapa, que se extenderá durante el 2003 y 2004, se ha definido como la fase de crecimiento y consolidación. Durante ese periodo, se ofrecerán más servicios a través de Internet y se desarrollarán prestaciones más avanzadas. Algunas de las prioridades de desarrollo durante esta etapa incluyen la consolidación del Portal Federal para los ciudadanos mediante la oferta de más servicios y la integración de algunos de ellos por áreas de interés; la estandarización de servicios comunes, como la firma electrónica y los pagos electrónicos; la reingeniería de procesos internos (como servicios públicos, compras electrónicas y planificación de recursos empresariales) para que puedan dar la respuesta más rápida posible a los ciudadanos; y el desarrollo de una solución de CRM para gestionar las necesidades de éstos. Mirando más hacia el futuro, las propuestas de e-México incluyen la creación de estructuras de soporte para las operaciones electrónicas del gobierno durante el periodo 2005-2006.

Parte del soporte más fuerte para los cambios en el programa de Administración Electrónica de México incluye una serie de leyes diseñadas para mejorar la transparencia del gobierno mexicano. La nueva ley Federal de Transparencia obliga a la Administración Federal a publicar información y responder a las preguntas de los ciudadanos sobre la organización y las operaciones de la Administración Pública. Obviamente, la Administración Electrónica es una potente herramienta para cumplir este objetivo y, por tanto, se ha visto reforzada como programa estratégico.

"Aunque México todavía se encuentra en sus etapas iniciales de madurez en cuanto a administración pública electrónica, su importante mejora señala el rápido progreso que probablemente obtenga durante el próximo año, debido en gran parte a la orientación estratégica del país hacia los principios del CRM como impulsor de sus iniciativas", concluyó Eugenio Kuri.