



Negocio Electrónico

Tema 7. Gobierno Electrónico

Profesorado

Antonio Muñoz

amunoz@lcc.uma.es

- 7.1. Introducción y conceptos de gobierno electrónico**
- 7.2. Módulos básicos de una plataforma de gobierno electrónico**
- 7.3. Tramitación de expedientes**
- 7.4. Normativas e iniciativas**

- 7.1. Introducción y conceptos de gobierno electrónico**
- 7.2. Módulos básicos de una plataforma de gobierno electrónico**
- 7.3. Tramitación de expedientes**
- 7.4. Normativas e iniciativas**

- **No es un concepto nuevo (data del siglo pasado: en 1993 en USA ya se habían definido normativas de e-procurement)**
- **No es una tecnología nueva (básicamente, se usan las mismas tecnologías que en negocio electrónico)**
- **eGov no es sólo “gobierno”**
- **eGov no es sólo por Internet**

- **Es un campo de aplicación diferente**
 - Tiene actores y partes interesadas diferentes
 - Tiene requisitos específicos y el balance de los requisitos también es diferente
 - Su importancia (“criticidad”) es en algunos casos alta
 - Potencialmente son sistemas de uso masivo (más incluso que los de negocio electrónico) y eso conlleva requisitos extra



Fuente: Gobierno de Abu-Dhabi

- **Definiciones**

- World Bank:

- *El Gobierno electrónico hace referencia a el uso por parte de las agencias gubernamentales de las TIC para transformar las relaciones con los ciudadanos, las empresas y otras ramas del gobierno*
 - *“E-Government” refers to the use by government agencies of information technologies (such as Wide Area Networks, the Internet, and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizens, businesses, and other arms of government. These technologies can serve a variety of different ends: better delivery of government services to citizens, improved interactions with business and industry, citizen empowerment through access to information, or more efficient government management. The resulting benefits can be less corruption, increased transparency, greater convenience, revenue growth, and/or cost reductions.*
 - *Traditionally, the interaction between a citizen or business and a government agency took place in a government office. With emerging information and communication technologies it is possible to locate service centers closer to the clients. Such centers may consist of an unattended kiosk in the government agency, a service kiosk located close to the client, or the use of a personal computer in the home or office.*
 - *Analogous to e-commerce, which allows businesses to transact with each other more efficiently (B2B) and brings customers closer to businesses (B2C), e-government aims to make the interaction between government and citizens (G2C), government and business enterprises (G2B), and inter-agency relationships (G2G) more friendly, convenient, transparent, and inexpensive.*

- **Definiciones**

- DigitalGovernance.org

- *Uso de TIC para superar las barreras de la gestión basada en papel y sistemas físicos*

- Deloitte and Touche

- *Uso de TIC para mejorar el acceso y distribución de servicios gubernamentales para el beneficio de los ciudadanos, las empresas, y los empleados*

- **Resumen**

- E-Government implica automatización y gestión informatizada de los procesos actuales, pero también su mejora y extensión a nuevos procesos, y a procesos más simples, accesibles, eficientes, transparentes y democráticos

- **E-Democracy**

- La RAE define democracia como:

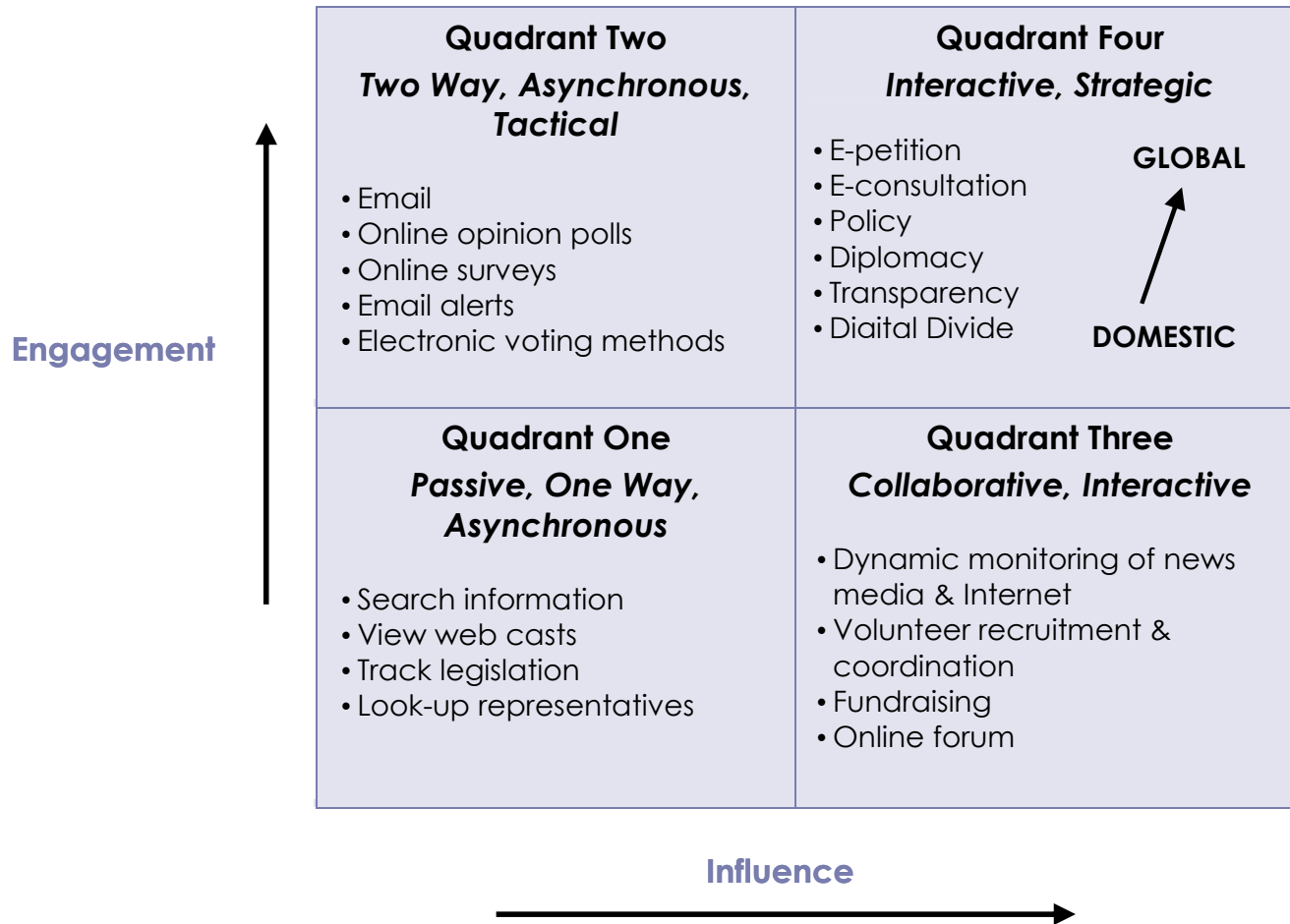
- *1. f. Doctrina política favorable a la intervención del pueblo en el gobierno.*
- *2. f. Predominio del pueblo en el gobierno político de un Estado.*

- El diccionario Webster define democracia como:

- *Un gobierno en el que el poder supremo reside en el pueblo y que es ejercido por ellos directa, o indirectamente a través de un sistema de representación*

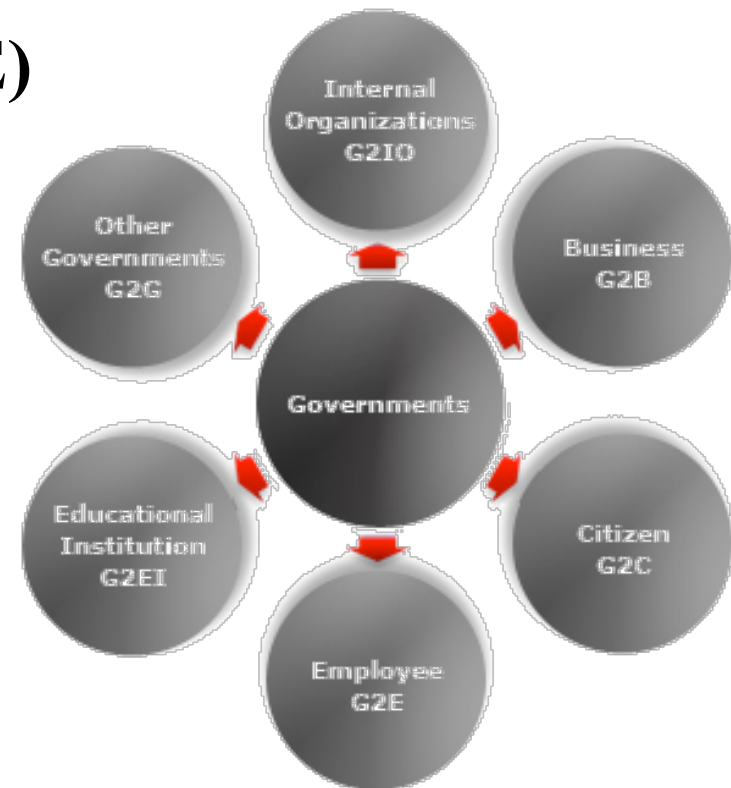
- Al ponerle una “e” delante simplemente nos referimos al uso de Tecnologías de la Información para facilitar, mejorar y extender el ejercicio de la democracia

• E-Democracy



Fuente: IBM Institute for Electronic Government

- **Government-to-Citizen (G2C)**
 - Son las más visibles y las más delicadas
- **Government-to-Business (G2B)**
 - Fueron el primer tipo de e-government basado en el concepto de e-procurement
- **Government-to-Employee (G2E)**
 - Son similares a las B2E
- **Government-to-Government (G2G)**
 - Aquí se incluyen principalmente transacciones entre diferentes departamentos o agencias de un mismo país, pero también entre diferentes países.



- **Sistemas base**
- **Canales de acceso**
- **Interacciones/Transacciones**
- **Confianza y seguridad**
- **Catalizadores (“Enablers”)**
- **Gente (Cuidadanos, Funcionarios...)**

Confianza

- Trust Management
- Roots of trust

Seguridad

- Los retos de siempre
 - Autenticación
 - Confidencialidad
 - Integridad
- Nuevos retos
 - Auditabilidad
 - Trazabilidad (o imposibilidad de)
 - Responsabilidad
 - Privacidad

Privacidad

- De datos, acciones, inacciones, etc.
- Respecto al gobierno, a terceros, a otros ciudadanos, etc.

Desarrollos Tecnológicos

- Cloud computing
- Smart phones
- Realidad virtual y aumentada
- Smart grids
- IoT / Smart Cities

Cambios en los paradigmas de entrega de servicios

- Integración de servicios
- Convergencia digital
- Servicios ecológicos (green computing)
- Nuevos medios de entrega de servicios
- Incremento de la confianza en el Gobierno

Cambios en la demanda

- La diversidad de las demandas: individualizar
- Comunicación en cualquier lugar y en cualquier momento, a cualquier persona, de cualquier petición o necesidad, etc

Demanda de las empresas relacionadas con las TIC

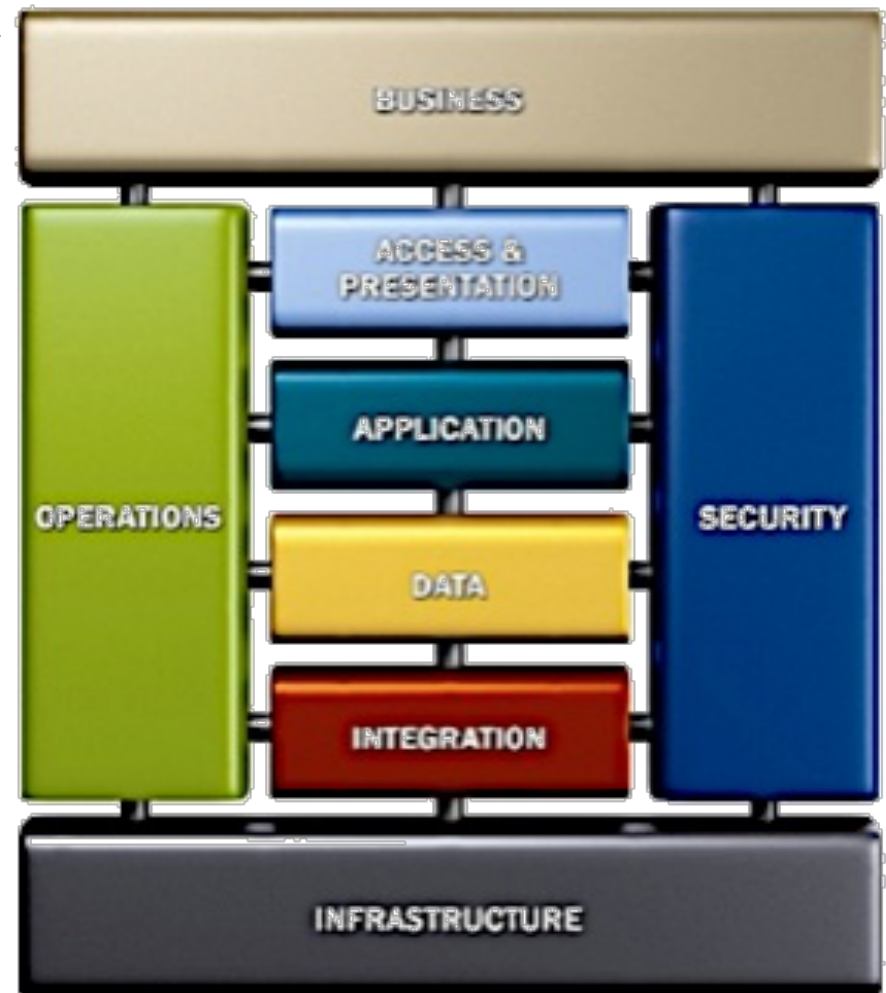
- Creación de futuros motores de crecimiento
- Promoción y liderazgo mundial de las compañías de servicios de TIC

- **7 pilares:**
 - I: Digital Single Market
 - II: Interoperability & Standards
 - III: Trust & Security
 - IV: Fast and ultra-fast Internet access
 - V: Research and innovation
 - VI: Enhancing digital literacy, skills and inclusion
 - VII: ICT-enabled benefits for EU society
- **Cada pilar se materializa en acciones**
- **El eGov se incluye en el pilar VII**

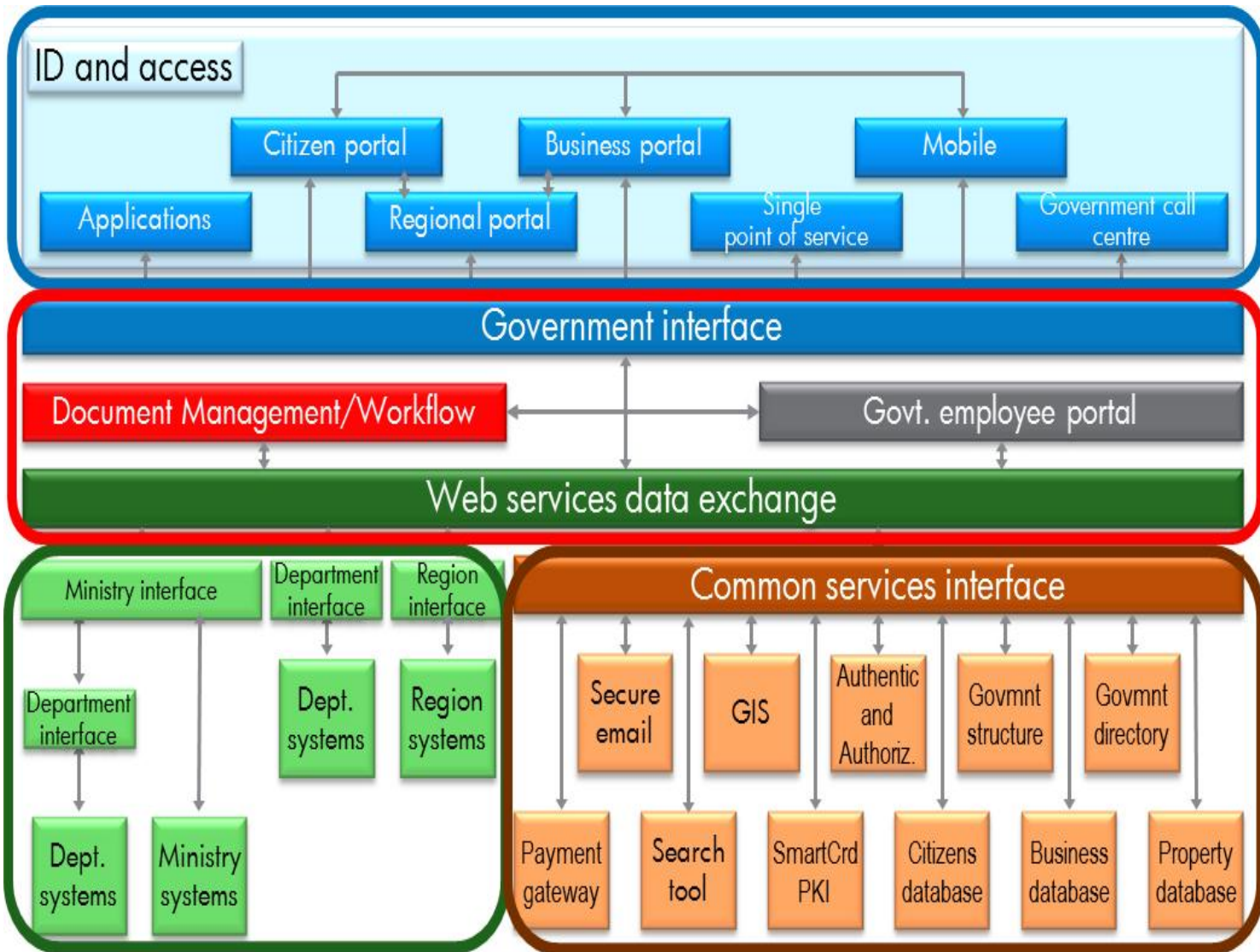
- 7.1. Introducción y conceptos de gobierno electrónico**
- 7.2. Módulos básicos de una plataforma de gobierno electrónico**
- 7.3. Tramitación de expedientes**
- 7.4. Normativas e iniciativas**

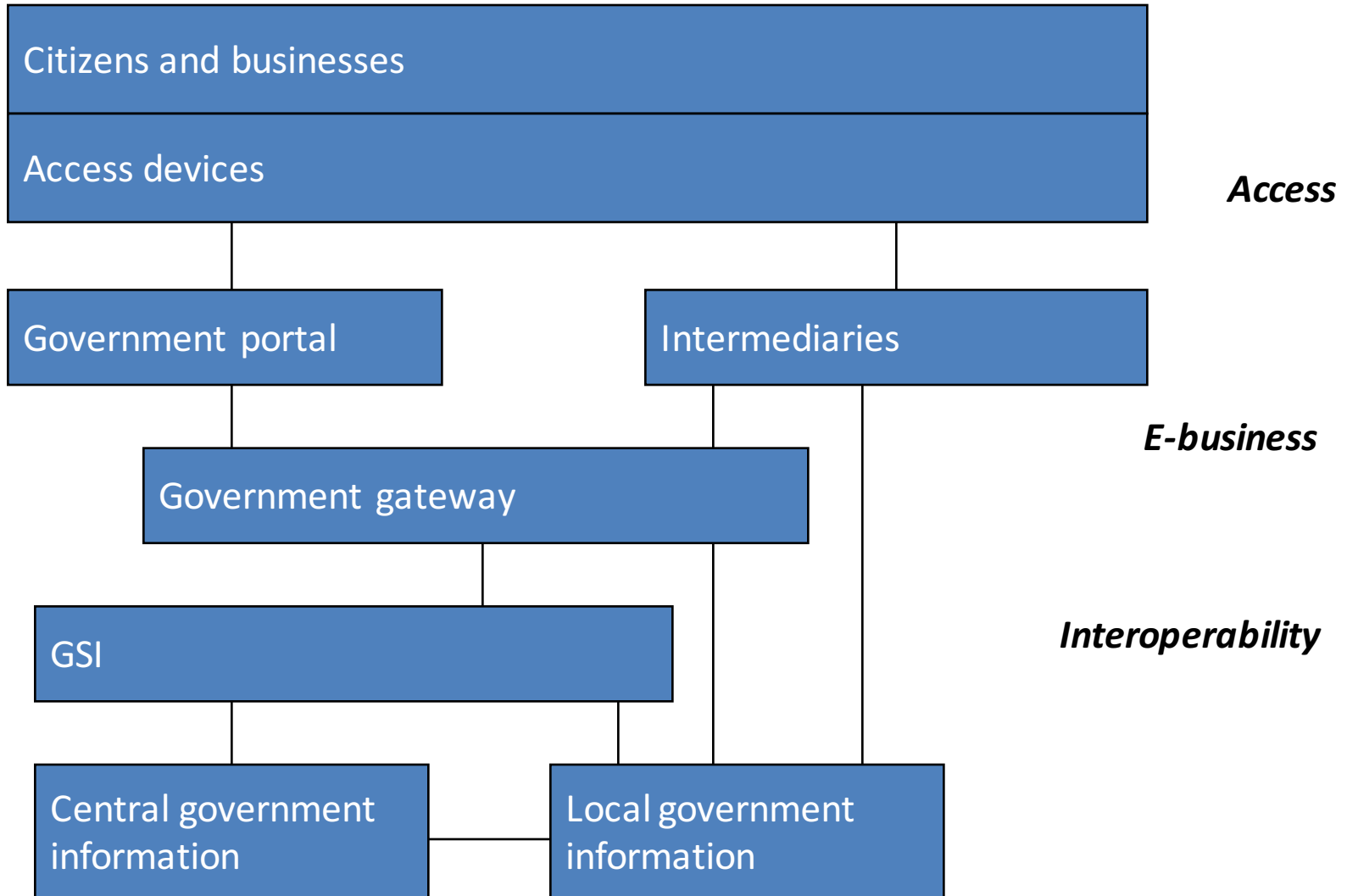
- **Definida en 8 módulos:**

- **Negocio:** gestión de procesos de negocio y flujos de información
- **Acceso y Presentación:** proporciona canales de acceso a los servicios
- **Aplicación:** Define las aplicaciones internas y externas
- **Datos:** describe los estándares y estructuras de información que se usan
- **Integración:** Capa basada en SOA para facilitar la interoperabilidad e integración de servicios
- **Infraestructura:** Define los criterios y estándares para implementar las plataformas de soporte
- **Seguridad:** Cubre todas los otros módulos y define los requisitos y soluciones de seguridad usados
- **Operaciones:** Gestiona la calidad y continuidad de servicio en toda la arquitectura

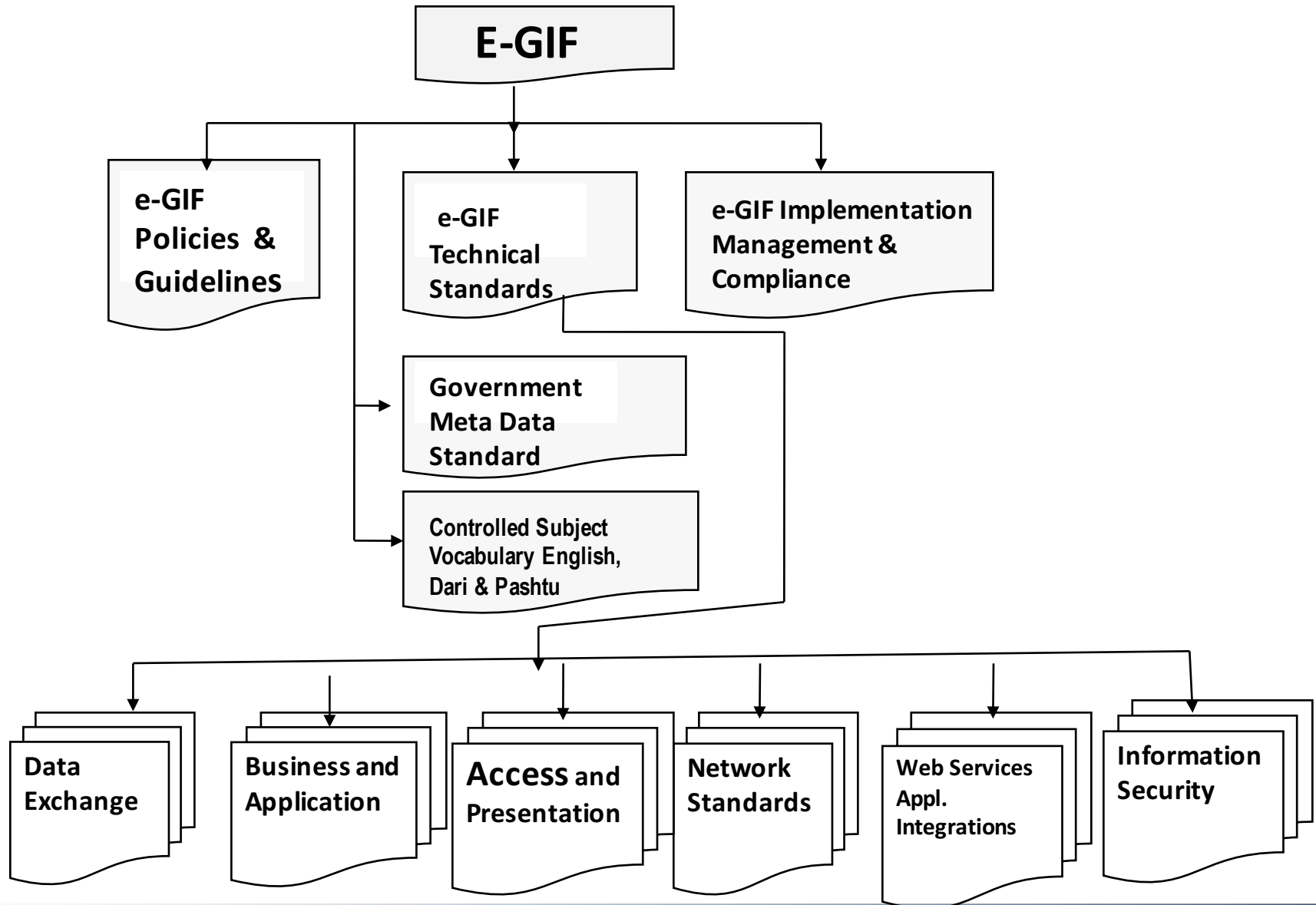


HP eGovernment framework

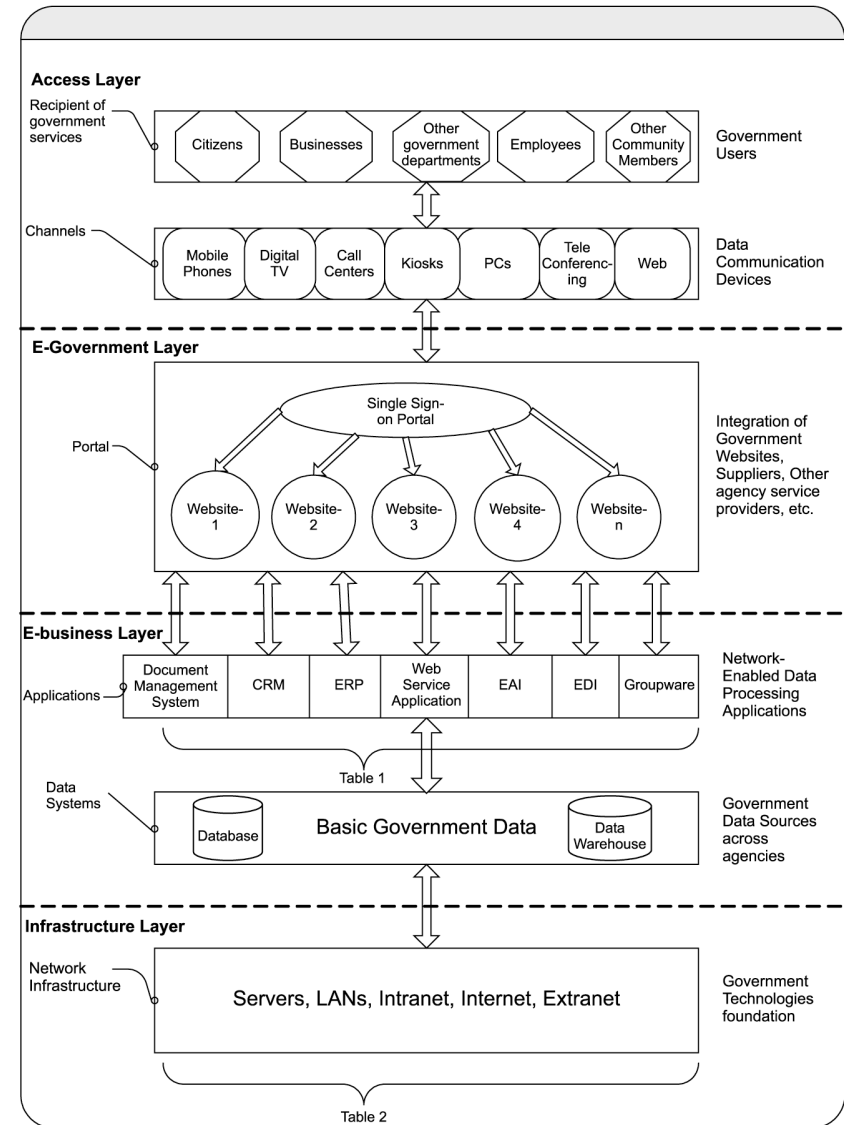




Iraq: Arquitectura e-GIF



- **Zakareya Ebrahim, Zahir Irani "E-government adoption: architecture and barriers", Business Process Management Journal, Vol. 11 Iss: 5, pp.589 – 611. 2005**
 - Define la arquitectura en base a una capa de e-business
 - Separa la capa de acceso
 - Mantiene una capa de infraestructura separada
 - La capa de e-government es simplemente un conjunto de servicios G2C y G2B
 - *Muy limitado en concepto y realización*



- 7.1. Introducción y conceptos de gobierno electrónico**
- 7.2. Módulos básicos de una plataforma de gobierno electrónico**
- 7.3. Tramitación de expedientes**
- 7.4. Normativas e iniciativas**

- **Los expedientes son conjuntos de documentación usados en los procesos de la administración y el gobierno**
 - El paso de esos expedientes a formatos electrónicos es un primer escalon para la administración y el gobierno electrónicos
- **Se necesitan**
 - Soporte legal:
 - *Ley de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos (LAECSP)*
 - Soporte tecnológico:
 - *Formatos normalizados e interoperables*
 - *Firma digital (DNIe + soluciones propietarias)*
 - *Infraestructuras de identidad (DNIe)*
 - *Control de acceso federado o abierto*
 - *Integración de procesos*
 - ...
 - Soporte formativo
 - *Ej: Uso limitado del DNIe*
 - Medidas de fomento
 - *Ej: Dar ventajas adicionales a quien adopte servicios electrónicos*
 - Sistemas de garantía
 - Mecanismos de responsabilidad (accountability) y auditoría
 - ...

- 7.1. Introducción y conceptos de gobierno electrónico**
- 7.2. Módulos básicos de una plataforma de gobierno electrónico**
- 7.3. Tramitación de expedientes**
- 7.4. Normativas e iniciativas**

- **USA**

- E-Government Act of 2002 (PUBLIC LAW 107–347—DEC. 17 2002)

<http://thomas.loc.gov/cgi-bin/bdquery/z?d107:HR02458:@@@L&summ2=m&TOM:/bss/d107query.html>

- *Incluye el Federal Information Security Management Act of 2002*

- **EU**

- Diferentes iniciativas para **fomentar** el desarrollo del e-Gov en Europa

- **IDABC** (Interoperable Delivery of European eGovernment Services to public Administrations, Businesses and Citizens)

- *Programa lanzado en 2004 para promocionar un uso adecuado de las TIC para servicios transnacionales en Europa*

- **European eGovernment Action Plan 2011-2015**<http://ec.europa.eu/digital-agenda/en/european-egovernment-action-plan-2011-2015>

- *Prácticamente todo es a nivel político*

- **Excepción:** eSignatures y eIdentification

- *Define cuatro prioridades*

- Dar poder a ciudadanos y empresas
- Reforzar la movilidad en el mercado único
- Fomentar la eficiencia y efectividad
- Crear los catalizadores necesarios para que se desarrolle el eGov

- **Primeros pasos en 1999 y 2001: “INFO XXI: La *Sociedad* de la inform@ción *para* todos”**
- **Después reforzada por numerosas leyes y medidas legales de apoyo**
 - <http://www.minetur.gob.es/telecomunicaciones/lssi/normativa/paginas/normativa.aspx>
- **Bases legales**
 - Ley 34/2002, de 11 de julio de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico
 - Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.
 - Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos
 - Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores.
 - Ley 25/2007, de 18 de octubre, de conservación de datos relativos a las comunicaciones electrónicas y a las redes públicas de comunicaciones.
 - Ley 56/2007, de 28 de diciembre, de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información.
- **Materialización**
 - Portal 060. <http://www.060.es>

- **Más e-Administration que e-Government pero tiene un aspecto muy importante: convierte el eGov en un derecho legal.**

Derechos de los ciudadanos

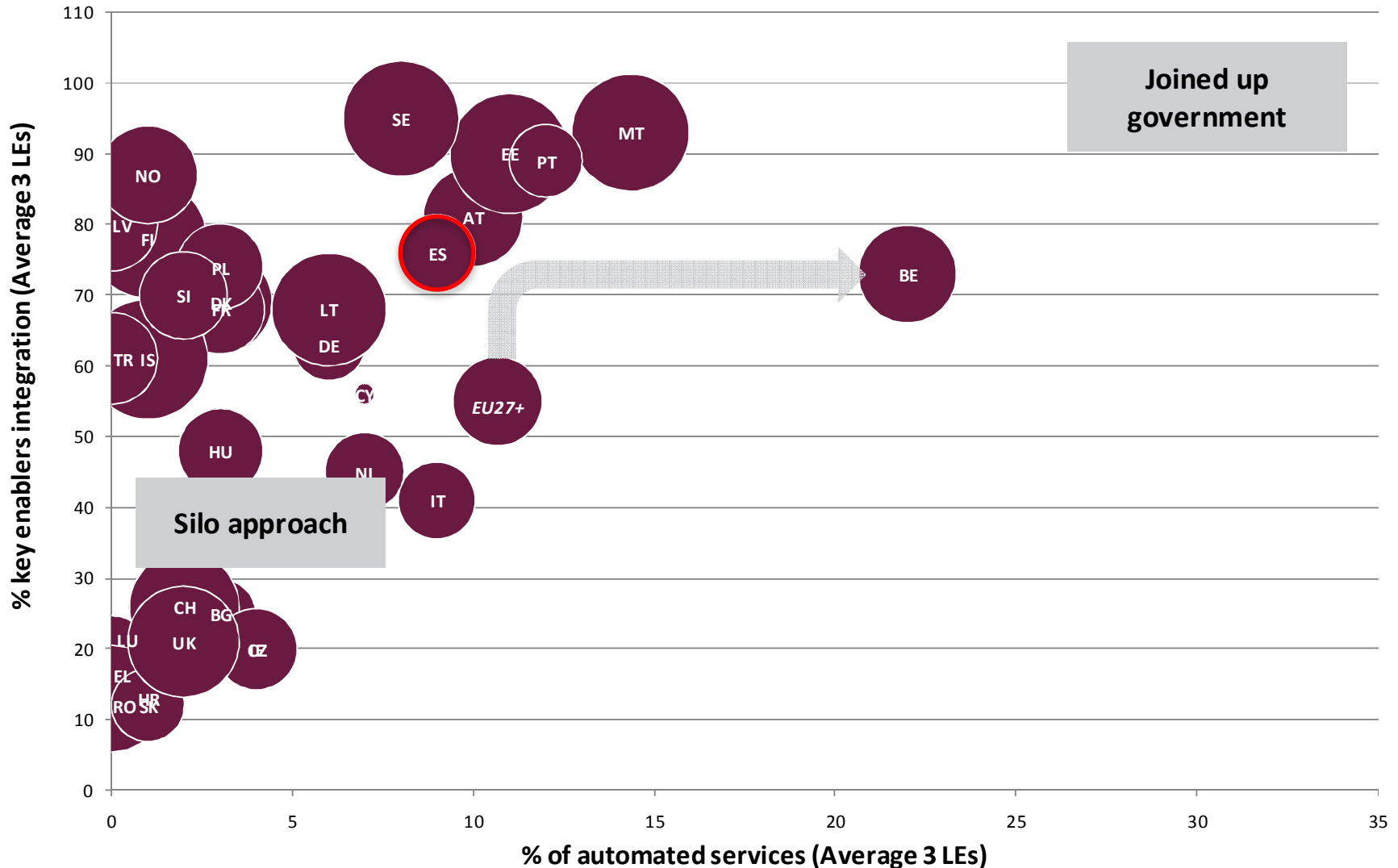
- Acceso electrónico a las Administraciones Públicas, y a través de múltiples canales.
- Uso de la firma electrónica como medio de identificación y para la presentación de documentos.
- Acceso a la información de los expedientes que les afectan.
- Obtener copias electrónicas de los documentos.
- La conservación en formato electrónico, por parte de las AA.PP., de los documentos electrónicos que formen parte de un expediente.
- No aportar documentación que obren en poder de las Administraciones Públicas.
- Calidad, y garantía de seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los sistemas de las AA.PP.

Respuesta obligada de las AA.PP

- Desarrollo de servicios electrónicos.
- Fomento de la multicanalidad.
- Disponibilidad de los servicios 24x7
- Admisión del DNIE y certificados de firma electrónicos.
- Gestión electrónica de expedientes.
- Gestión y archivo de los documentos electrónicos asociados
- Validez y autenticidad de las copia electrónica.
- Medir la calidad de los servicios.
- Políticas de estandarización.
- Interoperabilidad.
- Cumplimiento íntegro de la LOPD (Artículo 4, apartado a))
- Regulación de la Sede Electrónica, registro y comunicaciones electrónicas (Artículos 10,25,27).

Adopción en Europa

● User satisfaction



Fuente: EU eGovernment Benchmark 2012 – INSIGHT report

- **Diseñar un plan de adopción e integración con servicios de eGov y datos abiertos para vuestra aplicación. Debe contener:**
 - **Objetivos:**
 - *Servicios a integrar*
 - *Grado de integración*
 - **Requisitos:**
 - *Los derivados de esa adopción/integración*
 - **Plan:**
 - *Acciones a desarrollar para la integración*
 - **Evaluación:**
 - *Plan de evaluación de la consecución de los objetivos y el cumplimiento de los requisitos definidos*