

1. Record Nr.	UNINA9910672240203321
Titolo	e-Gobierno para un mejor gobierno [[electronic resource] /] / Organisation for Economic Co-operation and Development
Pubbl/distr/stampa	Madrid, : Instituto Nacional de Administración Pública, 2009
ISBN	92-64-06260-2
Descrizione fisica	1 online resource (234 p.) : ill. ;
Soggetti	Science and Technology Governance
Lingua di pubblicazione	Spagnolo
Formato	Materiale a stampa
Livello bibliografico	Monografia
Note generali	Bibliographic Level Mode of Issuance: Monograph
Nota di contenuto	INTRODUCCIÓN CAPÍTULO 1. Gobierno electrónico orientado al usuario CAPÍTULO 2. Prestación multicanal de servicios CAPÍTULO 3. Soluciones para Procesos Comunes de Negocio CAPÍTULO 4. Caso de negocio para gobierno electrónico CAPÍTULO 5. La coordinación en el gobierno electrónico CAPÍTULO 6. Conclusión ANEXO A. Estadísticas del gobierno electrónico BIBLIOGRAFÍA
Sommario/riassunto	El gobierno electrónico está llamado a mejorar la operación de la administración pública y su relación con el público. La buena noticia es que las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) ofrece una gama de herramientas para alcanzar la promesa del e-gobierno. La mala noticia es que dicha promesa aún no se ha visto reflejada en la realidad. A la fecha, el acercamiento al e-gobierno ha sido conducido con demasiada frecuencia por las soluciones que ofrecen las TIC en lugar de la demanda del usuario. Mientras que las soluciones TIC han sido efectivas para ofrecer servicios en línea, esto ha derivado en la proliferación de sitios web, portales y servicios electrónicos que son incompatibles, confusos y se traslapan... sin mencionar lo costoso que son. Más que agregar simplemente un canal para la distribución de un servicio, el e-gobierno puede mejorar los servicios que el gobierno ofrece. Pero sólo puede suceder como parte de una transformación general de los procesos, la estructura y la cultura del gobierno. Algunos gobiernos de la OCDE están aplicando ahora una nueva "lógica de e-gobierno" que permite a las agencias gubernamentales en red

compartir recursos y entregar información y servicios orientados al usuario. Esto requiere un mejor entendimiento de lo que hace el gobierno y de cómo lo hace desde una perspectiva de gobierno entero. En seguimiento a un conjunto de discusiones entre funcionarios de alto nivel de e-gobierno celebradas por la OCDE en 2003 y 2004, este reporte se centra en los retos claves, que son de hecho, el reto medular de todas las administraciones públicas: cómo ser más ágiles, receptivas, constantes y transparentes. Este informe observa la nueva filosofía y la práctica en los países de la OCDE en cinco áreas diferentes. -E-gobierno orientado al usuario: haciendo los servicios electrónicos más receptivos a las necesidades de los ciudadanos y las empresas. -Distribución multicanal de servicios: mejorando los vínculos entre servicios tradicionales y servicios electrónicos para fomentar la innovación en los servicios y garantizar el acceso a todos los usuarios. -Enfoque de procesos de negocio habituales: identificando procesos habituales dentro de la administración para lograr una economía de escala, reduciendo la duplicación de esfuerzos y proporcionando servicios homogéneos. -Gobierno electrónico como caso de negocio: midiendo y demostrando los costes y beneficios de las inversiones en TIC para priorizar y gestionar mejor los proyectos de gobierno electrónico. -Coordinación: adaptando una perspectiva global para todas las iniciativas de gobierno electrónico y su gestión, a la vez que se tienen en cuenta las estructuras existentes y las culturas de las instituciones gubernamentales.
