

III Congreso Buenas Prácticas Gubernamentales 2007



Simplificación de Trámites

Jack Zilberman F.

III Congreso Buenas Prácticas Gubernamentales 2007

Lima, 22 de agosto del 2007

III Congreso Buenas Prácticas Gubernamentales 2007



Simplificación de Trámites

1) Principales retos de las entidades públicas

Equilibrio y transparencia presupuestaria

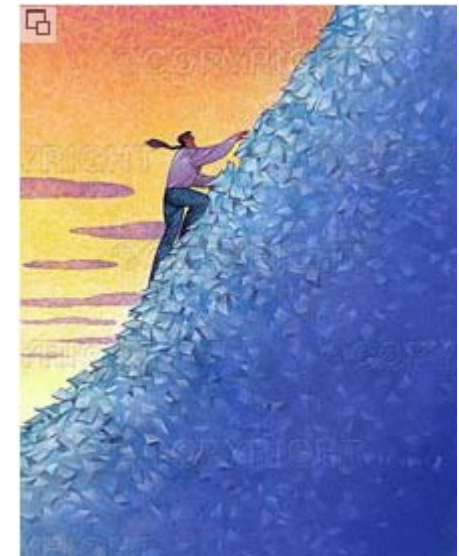
Eficiencia: Optimizar procesos administrativos

Mejorar **productividad** / Integrar

Mejorar **atención** al ciudadano

Simplificación y transparencia de trámites

Bienestar Social



III Congreso Buenas Prácticas Gubernamentales 2007



Simplificación de Trámites

2) E-Gobierno: Un gobierno sin paredes, puertas ni horarios, controlado por la "autoridad" ciudadana.

<u>Servicio tradicional</u>		<u>Servicio digital</u>	
Sistemas orientados a procesos	→	Sistemas orientados al ciudadano(necesidades)	} Sencillo (Costos) } Rápido (Tiempo) } Amigable (Entendible)
Ciudadanos en colas	→	Ciudadanos en línea	
Islas de Información	→	Integración total	
Procesos Manuales	→	Procesos automatizados	
Cuellos de Botella	→	Sistema Multicanal	
Desinformación, Desatención	→	Satisfacción Laboral,	
Alto costo x Tx	→	24x7x365	

III Congreso Buenas Prácticas Gubernamentales 2007



Simplificación de Trámites

3) Impacto de las TICs

Productividad y Eficiencia

Trabajo calificado / Innovación

El ciudadano está cada vez más conectado e informado

Convergencia tecnológica

Se aprovechan economías de escala

Se replican las mejores prácticas

Ejemplo: Reniec / Municipios



III Congreso Buenas Prácticas Gubernamentales 2007



Simplificación de Trámites

4) Experiencias Exitosas

Canadá: Costos por canal de transacción:

Personal	\$ 44
Por Correo	\$ 38
Telefónica	\$ 8
Online	\$ 1

Irlanda: El servicio de Hacienda on-line mostró un ahorro de 33% de los costos totales de tramitación manual: Mensajería, Fomularios e Impresiones, Resguardo
Recaudar 100 Euros costaba 1 Euro -> **se redujo a 66 c.**

- Los esfuerzos para avanzar en la e-Administración redundarán no sólo en ofrecer a los ciudadanos mejoras de servicios y canales alternativos para la prestación de los mismos sino que también conseguirán ahorros tangibles en los costos administrativos...”



III Congreso Buenas Prácticas Gubernamentales 2007



Simplificación de Trámites

5) Perú: estamos avanzando...

Recurso Humano

Financiamiento y Gestiónes rentable

Desarrollo Tecnológico (modelo de software libre)...seamos generosos seamos lo siempre

Cultura de Calidad.....calidad de vida

