

CÓMO LOS GOBIERNOS LOCALES Y ESTATALES SE CONVIERTEN EN COMUNIDADES CONECTADAS

Los ciudadanos tienen expectativas claras sobre los gobiernos locales y estatales. Según el estudio de Net Impact 2004 realizado por Momentum Research Group, la principal prioridad de los ciudadanos respecto a sus gobiernos no es la reducción de costos, sino el incremento de la eficacia y la rapidez de los servicios. Un participante del sondeo describió el camino para obtener servicios eficaces como "la redefinición y mejora de la administración interna, el fortalecimiento y profundización del compromiso con los ciudadanos y el desarrollo de una estrategia de participación". La segunda prioridad para los participantes en el sondeo era la extensión del alcance de los servicios a más personas y la búsqueda de formas innovadoras para ofrecer nuevos servicios que satisfagan la creciente demanda. Su última prioridad era recortar los costos, pero sólo si ello no implicaba menoscabar la satisfacción de los ciudadanos.

LAS SOLUCIONES DE CISCO PERMITEN A LOS GOBIERNOS LOCALES Y ESTATALES ALCANZAR SUS OBJETIVOS MODIFICANDO SUS PROCESOS DE DIVERSAS FORMAS GRACIAS A LA RED

El Reto

Con la reducción de presupuestos, los gobiernos ya no pueden invertir en mejorar los servicios tal y como lo exigen los ciudadanos. En su lugar, los gobiernos de todo el mundo están satisfaciendo las necesidades de los ciudadanos modificando sus procesos de diversas formas gracias a la red. Los objetivos específicos son:

- Mejorar la seguridad de los ciudadanos mediante la protección de los datos privados, la mejora de la capacidad de respuesta de los trabajadores del área de seguridad, la mejora del conocimiento de la situación para los responsables de informar de primera mano a los ciudadanos y la garantía de la continuidad de los servicios comunitarios durante situaciones irregulares. El treinta por ciento de los gobiernos que respondieron al sondeo de Net Impact de 2004 identificaron a la seguridad como el principal punto de atención presupuestario en los próximos 12 meses.
- Incrementar la eficacia de los servicios ampliando el alcance de los servicios a un número mayor de ciudadanos en más lugares, ofrecer servicios innovadores o mejorar la eficiencia de los servicios existentes y reducir los costos.
- Promover la excelencia educativa enriqueciendo el contenido educativo en las aulas con video interactivo y en tiempo real o video a demanda transmitido a través de la red y mejorando la eficiencia de profesores y administradores.
- Impulsar el desarrollo económico haciendo que la comunidad resulte para los residentes un lugar más atractivo para vivir, trabajar, aprender e invertir, que atraiga igualmente a residentes y negocios.

En un estudio anterior, Net Impact 2003, se reveló que las organizaciones que combinaban su inversión en redes con cambios en sus procesos aumentaron su productividad en materia de atención y asistencia al cliente entre el 400 y 500 por cien con respecto a las organizaciones que simplemente invirtieron en aplicaciones para Internet. Estas organizaciones registraron a su vez un aumento del 20 por ciento de la satisfacción del cliente, un aumento del 15 al 20 por ciento en autoservicio por parte de los clientes y un descenso del 25 al 35 por ciento de los costos operativos.

Solución

Entre las soluciones que permiten conectar a las comunidades se incluyen:

- Infraestructura de base de Cisco. La infraestructura de base de Cisco se compone de routers, switches, soluciones ópticas y almacenamiento de Cisco en el núcleo de la red. Con una infraestructura de base de Cisco, los gobiernos pueden ampliar el alcance de sus servicios a más ciudadanos y más lugares, ofrecer más servicios más rápidamente y facilitar las comunicaciones entre organismos, de acuerdo con las recomendaciones del Departamento de Seguridad Nacional de EE.UU.
- Comunicaciones IP de Cisco. Las comunicaciones IP de Cisco incluyen numerosas soluciones que se ejecutan en una red IP basada en estándares, entre las cuales están la telefonía IP, mensajería unificada de voz y correo electrónico, asistente personal activado por voz, centro de contactos del cliente, conferencias y soluciones de video. Las comunicaciones IP de Cisco ayudan a mejorar la seguridad pública simplificando las comunicaciones en situaciones de emergencia mediante alertas en tiempo real a teléfonos y otros dispositivos, conferencias multimedia y centros de contacto de colaboración. Las comunicaciones IP permiten a los gobiernos mantener la continuidad de los servicios durante situaciones irregulares mediante funciones a prueba de fallas, además de movilidad de extensiones telefónicas, las cuales permiten a los empleados acceder a cualquier teléfono IP como si fuera el suyo propio. A fin de mejorar la eficacia de sus servicios, los gobiernos pueden usar el Centro de contactos IP de Cisco (IPCC) y las soluciones de mensajería unificada de Cisco Unity®, además de soluciones de accesibilidad de otros proveedores. Escuelas, centros universitarios de la comunidad y universidades pueden mejorar sus planes de estudios ofreciendo video a través de la red directamente a las aulas y mejorar la eficiencia de profesores y procesos administrativos mediante aplicaciones sencillas que se acceden a través de la pantalla de los teléfonos IP de Cisco, por ejemplo para los informes de asistencia.

- Seguridad integrada de Cisco. Las soluciones de seguridad integrada de Cisco ofrecen conectividad segura, defensa contra amenazas y administración de identidad y confianza. Gracias a la protección flexible contra las amenazas que evolucionan, los gobiernos locales y estatales previenen las interrupciones de manera que puedan continuar prestando servicios vitales y eficaces para la seguridad de los ciudadanos. Las soluciones protegen a su vez los datos privados de los ciudadanos, requisito fundamental para que los ciudadanos depositen su confianza en el gobierno.
- " Redes inalámbricas de Cisco. Los gobiernos mejoran su capacidad de respuesta al facultar a sus empleados para que puedan acceder a datos y video cuando se encuentran en campo sirviendo o protegiendo a los ciudadanos. La capacidad de respuesta es un requisito clave para la seguridad pública y la eficacia de los servicios. Las redes LAN inalámbricas permiten a escuelas y universidades mejorar sus entornos de investigación y facilitan la colaboración. Asimismo, los gobiernos pueden ofrecer información y aplicaciones a los ciudadanos y visitantes de toda la ciudad con el fin de hacer más atractivos los servicios de la comunidad, fomentar el turismo, la inversión y promover el desarrollo económico.

Esta inversión tecnológica, combinada con las mejores prácticas, puede producir resultados tangibles para la seguridad de los ciudadanos, la eficacia de los servicios, la excelencia educativa y el desarrollo económico. A continuación se indican algunas de las mejores prácticas reflejadas en el estudio de Net Impact 2004:

- Automatización de operaciones repetitivas del centro de contactos con respuesta de voz interactiva (IVR) e integrando sitios web y puntos de información con los centros de contacto
- Obtención de funciones sofisticadas de análisis/extracción de datos mediante la consolidación de almacenes de datos dispares utilizando redes de área de almacenamiento (SAN)
- Ampliación del alcance de los servicios por medio de redes LAN inalámbricas y portales
- Mejora de la seguridad de los ciudadanos mediante técnicas de seguridad integrada como exploración de virus y sistemas de detección automática de intrusiones (IDS)

Beneficios del gobierno

Muchos gobiernos locales y estatales de todo el mundo ya han conectado sus comunidades utilizando soluciones de Cisco para mejorar la seguridad, la eficacia de los servicios, la excelencia educativa y el desarrollo económico:

- Mejora de la seguridad de los ciudadanos. Mediante una solución de red inalámbrica de Cisco, el municipio de Everett, en Washington, refuerza la seguridad pública permitiendo a los agentes de policía acceder a fichas policiales, órdenes judiciales y demás información sobre aplicación de la ley desde sus computadoras portátiles instaladas en los vehículos patrulla.
- Aumento de la eficacia de los servicios. El juzgado metropolitano del condado de Bernalillo en Albuquerque, Nuevo México, mejoró la eficacia y la rapidez de sus procesos judiciales utilizando comunicaciones IP de Cisco para realizar entrevistas por video y encausar a reclusos en una instalación remota, lo que permitió reducir los gastos de transporte y seguridad.
- Excelencia educativa. El sistema de enseñanza pública del condado de Charles en Maryland mejora sus planes de estudio ofreciendo video interactivo en tiempo real y video en demanda. El distrito ha conseguido más tiempo lectivo en las aulas instalando teléfonos IP con pantallas integradas en cada clase, lo que permite a los profesores reducir el tiempo que necesitan para completar los informes de asistencia, consultar la información sobre los estudiantes e incluso realizar pedidos de material.
- Desarrollo económico. El municipio de Greensboro, Carolina del Norte ha incrementado su atractivo para la urbanización comercial y residencial al simplificar el proceso de aprobación de permisos de construcción. Los inspectores de construcción pueden descargar peticiones de aprobación cada mañana y enviar informes cada noche sin tener que desplazarse a la oficina principal, con el simple hecho de estacionar su vehículo cerca de los numerosos puntos de acceso inalámbrico de Cisco Aironet® repartidos por toda la ciudad, lo cual agiliza el proceso de aprobación.

Soluciones, productos, partners y oferta de servicios

- Infraestructura de base de Cisco
- Comunicaciones IP de Cisco
- Seguridad integrada de Cisco
- Redes inalámbricas de Cisco
- Servicios de asistencia técnica de Cisco
- Servicios de planeación, diseño e implementación de Cisco
- Alertas PhoneTop de AAC
- InformaCast de Berbee
- IP Blue
- NTS
- Vytec

El enfoque de Cisco para la conexión de comunidades

Cisco Systems desarrolla sus soluciones para comunidades conectadas con el fin de ayudar a los gobiernos a conectar importantes recursos con la ciudadanía y así mejorar la seguridad de los ciudadanos, los servicios, la educación y el desarrollo económico. La visión primordial es ayudar a que los gobiernos mejoren su eficacia general a la hora de servir a los ciudadanos mientras maximizan el valor presupuestario.

Cisco ofrece en exclusiva:

- Experiencia técnica inigualable
 - Un historial de casi 20 años como líder de la industria de redes
 - Ingenieros con certificación en redes de Cisco de clase mundial con profunda experiencia en conexión de redes
 - Amplia experiencia en diseño de redes escalables, operaciones, administración y asistencia
 - Amplia experiencia en el despliegue de redes en el sector público en todo el mundo
 - Una gran variedad de expertos técnicos e ingenieros que comprenden las necesidades, las normas e importantes iniciativas del gobierno
- Asociaciones estratégicas inmejorables. Cisco mantiene asociaciones con líderes de la industria de TI a fin de ayudar a los gobiernos a desplegar una infraestructura de red adaptable, así como aplicaciones innovadoras que les permitan sacar el máximo partido de su inversión en infraestructura a fin de servir a los ciudadanos.
- Soluciones altamente interoperativas. Las soluciones de red abiertas de Cisco, basadas en normas y líderes en la industria ofrecen una interoperatividad sin igual, que protegen y amplían la inversión del cliente.

PARA OBTENER MÁS INFORMACIÓN

Si desea más información sobre las soluciones de Cisco para los gobiernos locales y estatales, visite

www.cisco.com/global/LA/microsites/sp/espanol



PARA OBTENER MAS INFORMACION

Cisco Systems Argentina / Bolivia / Paraguay y Uruguay

Ing. Butty 240 - piso 17 - Capital Federal. (C1001ABF) - Argentina
Argentina:
0810-444-24726
Paraguay / Uruguay / Bolivia
+54-11-41321100 Ext. 0115
www.cisco.com.ar

Cisco Systems Brasil

Centro Empresarial Nações Unidas - CENU
Av. das Nações Unidas, 12901 - 26º e 18º andares
Torre Oeste São Paulo - SP - Cep: 04578-000
0800 702 4726
www.cisco.com/br

Cisco Systems Chile

Edificio World Trade Center, Torre Costanera
Av. Nva. Tajamar 555
Santiago - Chile.
800 52 2000
www.cisco.com/cl

Cisco Systems Colombia

Carrera 7 No. 71-21. Torre A. Piso 17
Bogotá, Colombia.
018009154303 Ext. 7182506
www.cisco.com/co

Cisco Systems Costa Rica

Parque Empresarial Forum, Edificio C, Segundo Piso
San Jose, Costa Rica.
08000120118 ext 7182653
www.cisco.com/cr

Cisco Systems Ecuador

18776852773 Ext. 7182506

Cisco Systems Panamá

Edificio World Trade Center
Piso 17, Of 1701 Area Comercial, Marbella
Panamá
001-800-507-1286 Ext. 7182653
<http://www.cisco.com/pa>

Cisco Systems México

Paseo de Tamarindos 400A, Piso 30
Bosques de las Lomas, México.
001-800-667-0832
Mexico North Ext. 7186297
Mexico DF Ext 7186234
Mexico West Ext 7186235
Mexico South Ext 7182642
www.cisco.com/mx

Cisco Systems Perú

Av. Víctor Andrés Belaunde 147, Vía Principal 123
Edificio Real Uno, piso 13
San Isidro, Perú.
+511 215-5117
www.cisco.com/pe

Cisco Systems Puerto Rico

268 Ave. Munoz Rivera, Hato Rey Tower Suite 2300
Hato Rey, PR 00918
Puerto Rico.
1-800-493-9697 Ext 7182507

Bermuda

1-877-841-6599 Ext 6214

Rep. Dominicana

1-888-156-1464 Ext 6214
www.cisco.com/pr

Cisco Systems Venezuela

Av. La Estancia, Centro Banaven,
Torre C, piso 7. Chuao.
0-800-100-4767 ext. 7182506/ 7182649
<http://www.cisco.com/ve>

US Toll free

1-800-667-0832
Phone USA: 1-800-493-9697



Cisco Systems cuenta con más de 200 oficinas en distintos países y regiones. Direcciones, teléfonos y números de fax pueden ser encontrados en el siguiente site: www.cisco.com/go/offices

Alemania · Arabia Saudita · Argentina · Australia · Austria · Bélgica · Brasil · Bulgaria · Canadá · Chile · China PRC · Colombia · Corea · Costa Rica · Croacia · Dinamarca · Dubai, UAE · Escocia · Eslovaquia · Eslovenia · España · Estados Unidos · Filipinas · Finlandia · Francia · Grecia · Hong Kong SAR · Hungría · India · Indonesia · Irlanda · Israel · Italia · Japón · Luxemburgo · Malasia · México · Nueva Zelanda · Noruega · Países Bajos · Perú · Polonia · Portugal · Puerto Rico · Reino Unido · República Checa · Rumania · Rusia · Singapur · Sudáfrica · Suecia · Suiza · Tailandia · Taiwán · Turquía · Ucrania · Venezuela · Vietnam · Zimbabwe

Todo el contenido está protegido por Copyright © 1992-2006 de Cisco Systems, Inc.

Todos los derechos reservados. Catalyst, Cisco, Cisco Systems y el logotipo de Cisco Systems son marcas registradas de Cisco Systems, Inc. y/o de sus afiliadas en los EE.UU. y otros países. Todas las demás marcas comerciales mencionadas en este documento o sitio web son propiedad de sus respectivos titulares. El uso de la palabra partner no implica una relación de asociación entre Cisco y ninguna otra empresa. (0304R)

N2/KW/LW5530 01/04