

Transformación digital de país Innovación al servicio del ciudadano

Cluster Digital
IFD / ICS Innovation in Citizen Services

Brasilia
13 y 14 de agosto de 2019



La unidad centralizada de Gobierno Digital y su papel como proveedor de servicios

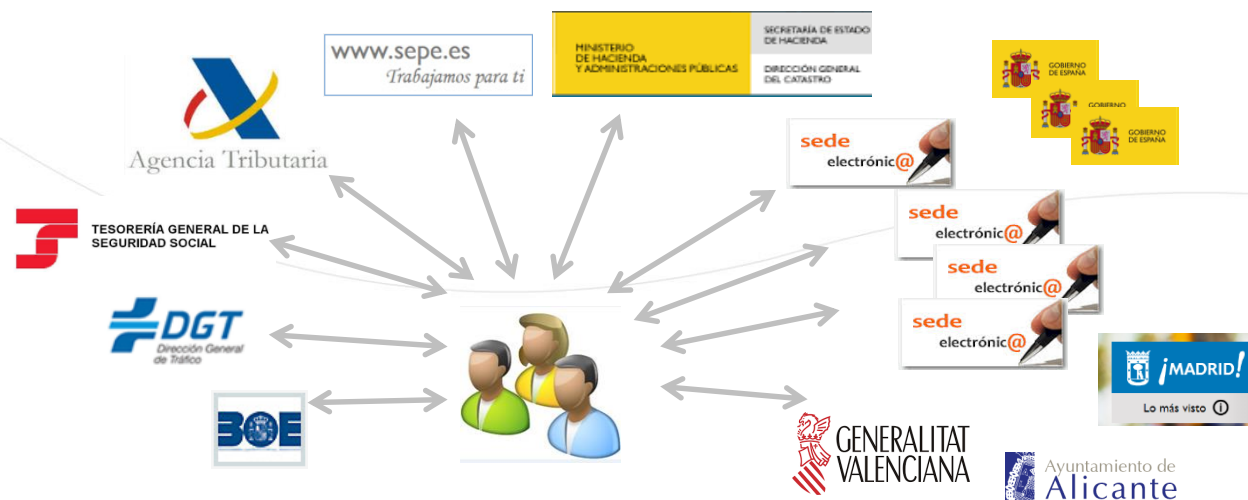


Punto de Acceso General y Carpeta Ciudadana

Servicios al ciudadano, atención multicanal

Herramientas tecnológicas para la atención multicanal: Carpeta ciudadana

De qué partimos, tanto en presencial como en internet...



¿A qué organismo tengo que dirigirme?
¿Qué medio utilizo para contactar con ellos?
¿Cómo me identifico? ¿con usuario/contraseña? ¿con certificado electrónico?
¿Qué tengo que hacer?

- ❑ Sólo en el ámbito de la Administración General del Estado (gobierno federal), hay **más de 100** sedes electrónicas cada una con sus **características y particularidades**. Y hay **centenares de Oficinas de atención al ciudadano presencial**
- ❑ La administración se ve de una forma **inconexa, compleja** y de **difícil** seguimiento.

Mejoras en la atención multicanal: Oficias de asistencia



Está Vd. en > [Inicio](#) > [Buscar](#) > Documento consolidado BOE-A-2015-10565

Legislación consolidada

 [Ayuda](#)

Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Asimismo, en el citado Capítulo se dispone la obligación de todas las Administraciones Públicas de contar con un registro electrónico general, o, en su caso, adherirse al de la Administración General del Estado. Estos registros estarán asistidos a su vez por **la actual red de oficinas en materia de registros, que pasarán a denominarse oficinas de asistencia** en materia de registros, y que permitirán a los interesados, en el caso que así lo deseen, presentar sus solicitudes en papel, las cuales se convertirán a formato electrónico.

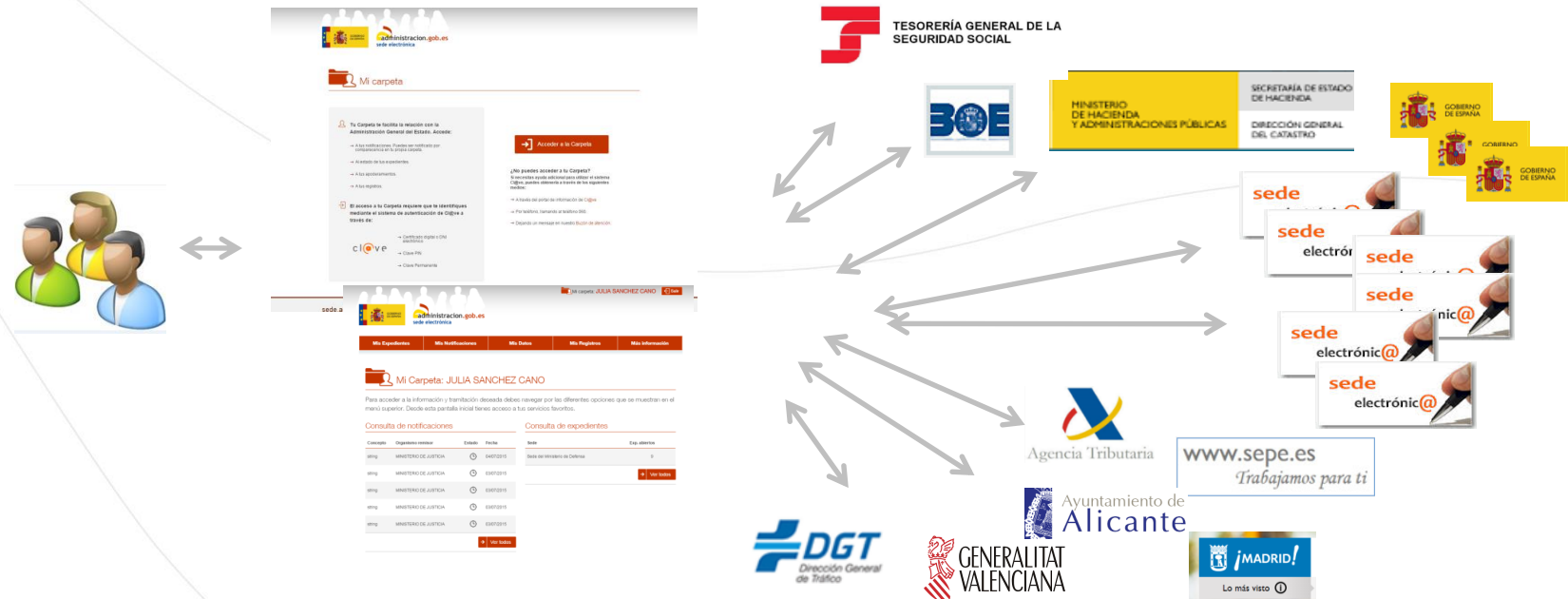
- Las oficinas se convierten en la frontera del papel, son las que digitalizan para que a partir de ellas, la administración sólo funcione en digital
- Se encargan también de ofrecer asistencia a los ciudadanos en trámites electrónicos, incluyendo de administraciones distintas
- Gracias a los servicios comunes, permiten por último el acceso y servicio directo digital a los ciudadanos por parte de funcionarios habilitados para ello en la oficina

Herramientas tecnológicas para la atención multicanal: Carpeta ciudadana

- A través de un acceso de funcionario habilitado al sistema de Carpeta Ciudadana, éste puede realizar trámites en nombre del ciudadano, acceder a notificaciones y comunicaciones, así como la obtención de datos y certificados
- El sistema de información debe tener una interfaz telefónica, para que aparte de por web, móvil y presencial ante funcionario, se pueda acceder por un servicio de voz
- Para conseguir los máximos beneficios el sistema de identificación de país debe tener una interfaz de voz, de manera que se puedan obtener datos y realizar transacciones de manera segura, también a través del canal telefónico
- Por último, la digitalización del país, permitirá reconvertir las oficinas de gestión del papel tradicionales en oficinas de asistencia a los ciudadanos en la transformación digital

Herramientas tecnológicas para la atención multicanal: Carpeta ciudadana

Carpeta Ciudadana como foco de atención al ciudadano



El ciudadano dispone de un punto para relacionarse con la administración:

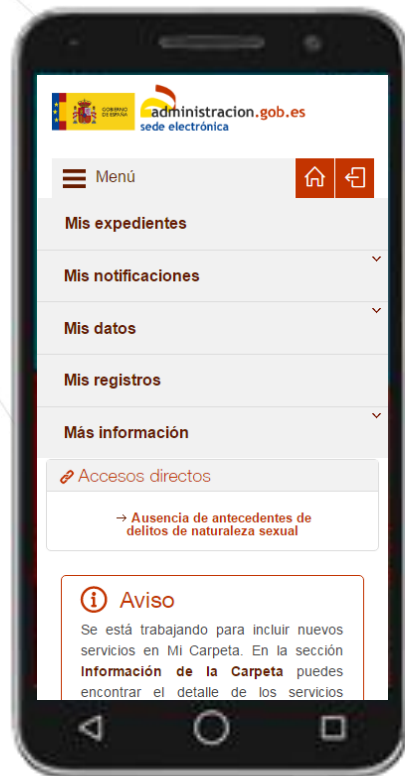
- Se **facilita la relación** de los ciudadanos con la administración
- Se **mejora la percepción** de servicio público
- Sólo se identifica una vez** para acceder a Carpeta y a todas las sedes electrónicas

El funcionario habilitado para ello, puede acceder en nombre del ciudadano a su carpeta:

- Se **facilita la atención multicanal**, al poder informar desde oficina física a los trámites digitales
- Se permite la **obtención de certificados** y documentos del ciudadano **en cualquier oficina**

Herramientas tecnológicas para la atención multicanal: Carpeta ciudadana

Ofrece:



Ciudadanos



Empresas



Mis expedientes.

Muestra información sobre los expedientes abiertos o en tramitación y los organismos donde se encuentran y el acceso directo a su tramitación en la sede correspondiente.



Mis notificaciones.

Permite la consulta de las notificaciones y comunicaciones pendientes y recibidas, posibilitando la comparecencia en la propia Carpeta. Además, se muestran los anuncios del Tablón Edictal Único (TEU).



Mis datos.

Permite el acceso a los datos personales de diferentes ámbitos (domicilio, educación, empleo, etc.) con la posibilidad de obtener justificantes/certificados de los mismos.

Y agrupa la información que muestra el uso de mis datos, actualmente con la consulta que las administraciones están realizando de los datos del ciudadano a través de la plataforma de intermediación con consentimiento de los ciudadanos.

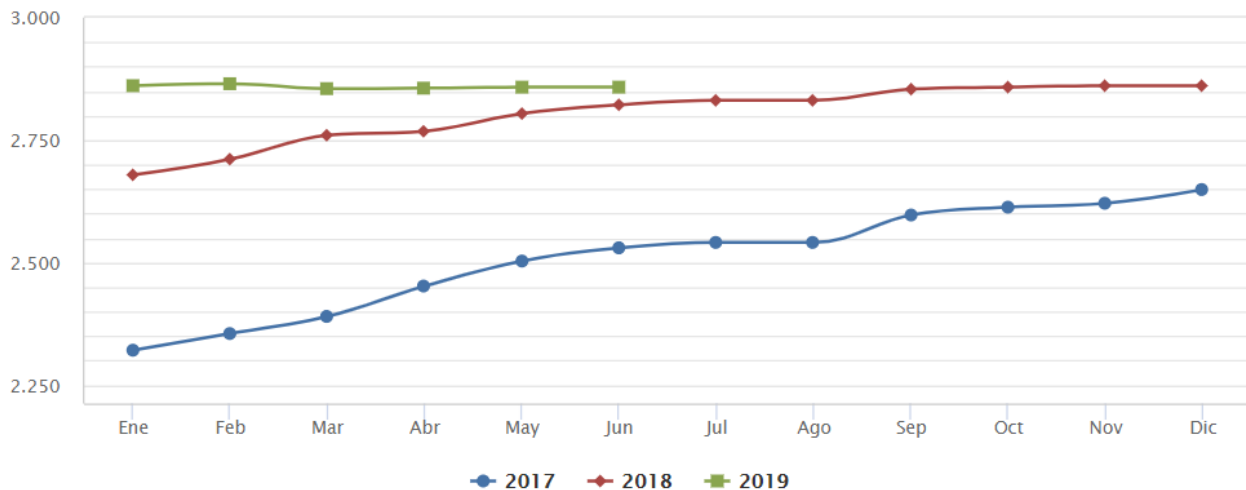


Mis registros.

Permite conocer si un asiento registral entregado en una administración dirigido a otra administración ha llegado a su destino.

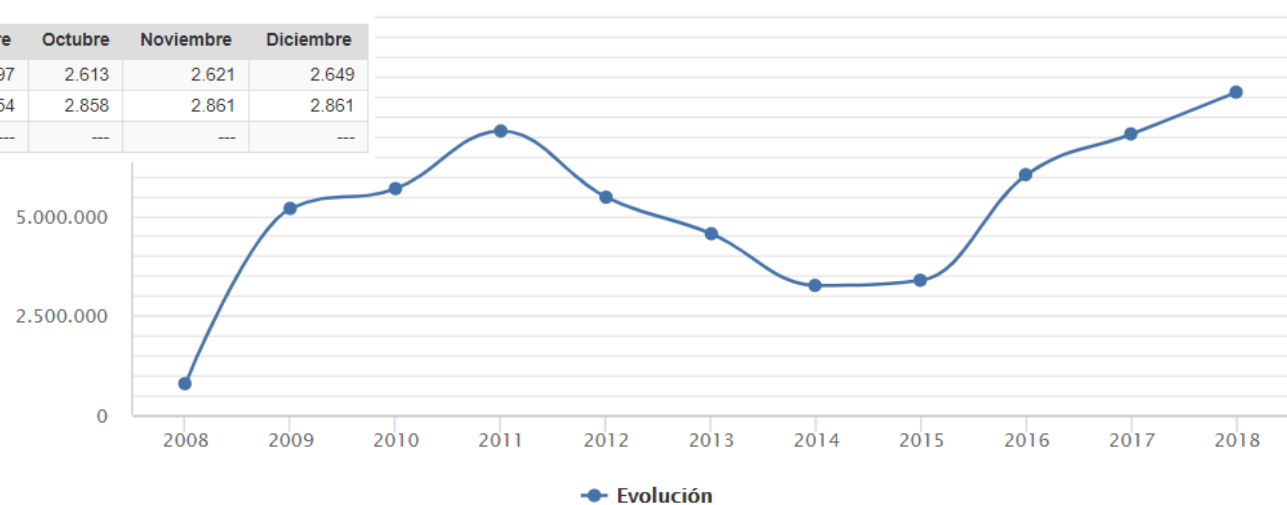
Herramientas tecnológicas para la atención multicanal: Algunos datos

Nº de Oficinas 060 (acumulado)



	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
2017	2.321	2.355	2.390	2.452	2.503	2.530	2.541	2.541	2.597	2.613	2.621	2.649
2018	2.679	2.711	2.760	2.768	2.804	2.822	2.831	2.831	2.854	2.858	2.861	2.861
2019	2.861	2.865	2.855	2.856	2.858	2.858	---	---	---	---	---	---

Número de visitas al portal PAG



	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Evolución	798.074	5.185.190	5.684.934	7.129.141	5.468.244	4.553.347	3.256.849	3.386.620	6.033.853	7.055.083	8.102.940

Herramientas tecnológicas para la atención multicanal: Algunos datos

Economía

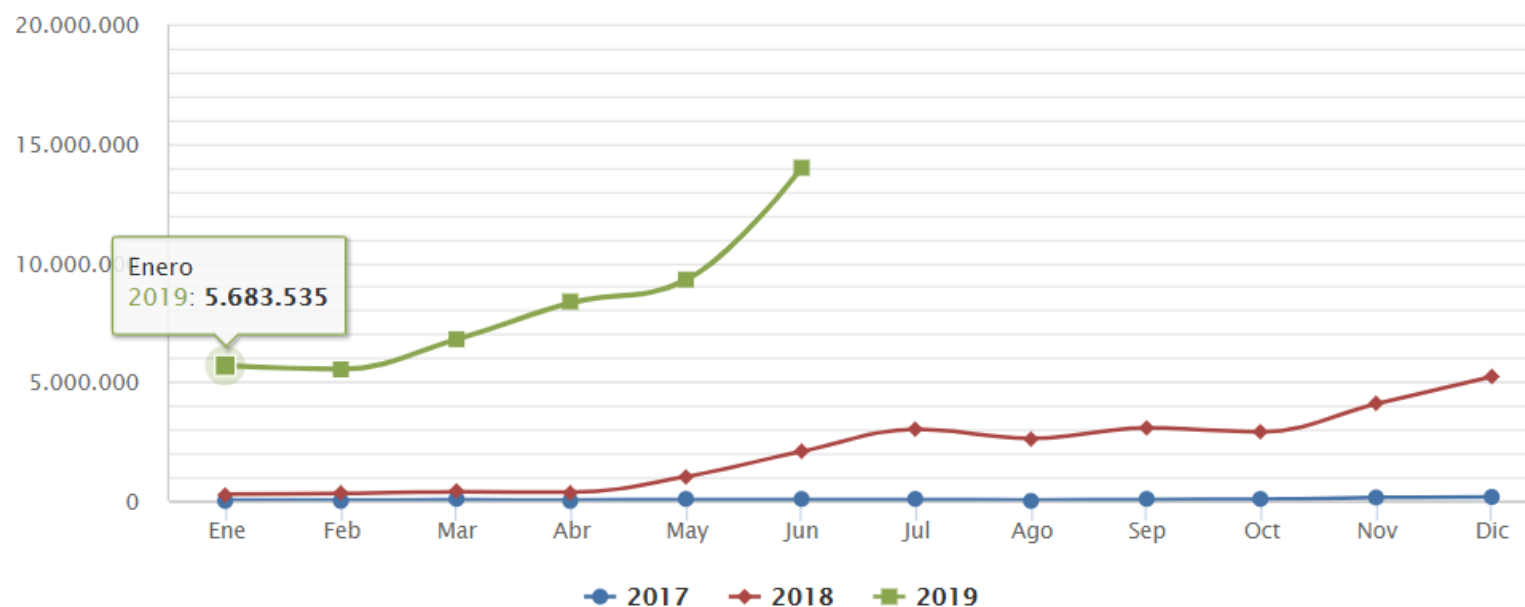
Las llamadas al teléfono 060 de información del estado subieron un 40% en el primer trimestre

14/04/2017 - 12:30

MADRID, 14 (SERVIMEDIA)

Los ciudadanos realizaron un total de 2.483.761 llamadas al teléfono 060, el servicio de información del Estado, lo que supone un aumento del 40% en comparación con el primer trimestre del año anterior (1.775.918).

Número de accesos a Carpeta Ciudadana



	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre
2017	28.636	32.620	42.497	39.808	50.327	53.587	48.085	41.302	56.227	68.805	144.756
2018	290.745	311.054	377.453	374.862	1.027.142	2.078.008	3.006.588	2.623.568	3.067.430	2.902.505	4.085.203
2019	5.683.535	5.536.527	6.786.355	8.327.045	9.291.384	13.986.727	---	---	---	---	---

Transformación digital de país

Marco legal, gobernanza y herramientas para la implementación de la transformación digital y atención multicanal al ciudadano

El camino hacia la transformación digital



Photo by [Paul Rysz](#) on [Unsplash](#)

Electrónica

- Eliminación del soporte papel
- Expectativa de los ciudadanos

Interoperable

- No se solicitan a los ciudadanos documentos en poder de la administración
- Mejora sustancial de eficiencia manteniendo el modelo administrativo

Automática

- Innovación en el procedimiento
- Salto cualitativo en eficiencia y percepción ciudadana

Proactiva

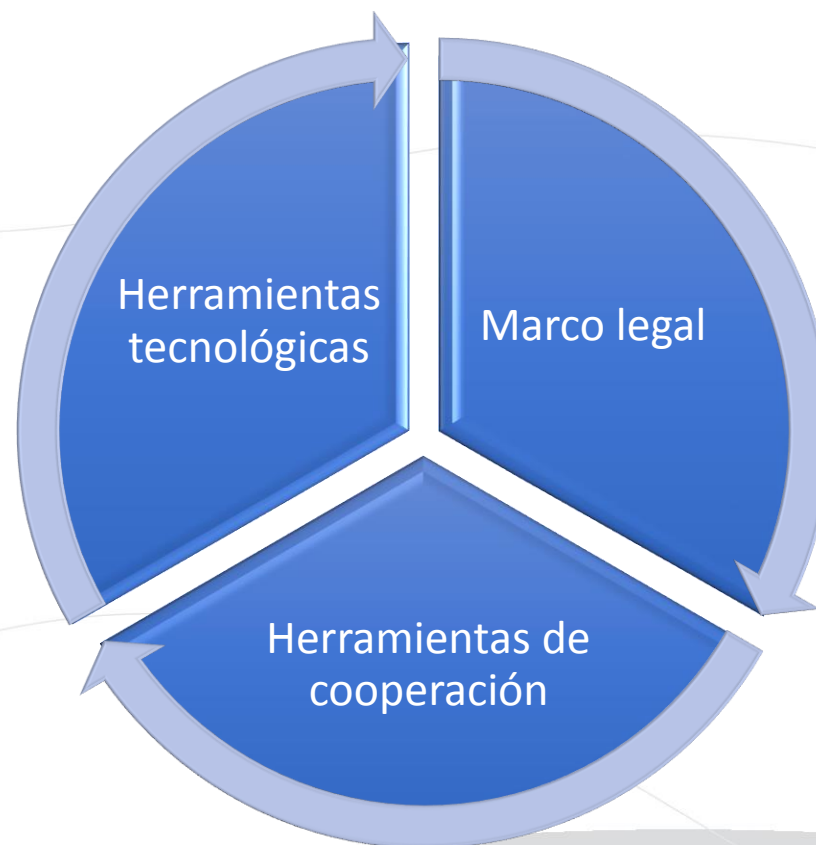
- Ejemplo del enfoque de eventos vitales
- Máxima satisfacción y servicio ciudadano

Equilibrio en tres componentes fundamentales

Los proyectos de **transformación digital de país**, requieren **estrategias de país**.

En los países con estructura multinivel, esto **implica** la **coordinación** y colaboración de múltiples actores

El **marco legal** debe permitir la **transformación digital**, este marco legal debe **crear las condiciones que colaboración formal** entre niveles de administración, y tener unas **herramientas tecnológicas** que permitan hacer efectiva la transformación digital en todo el territorio



Marco legal

Funcionamiento administrativo

Transparencia y buen gobierno

Cooperación interadministrativa

Accesibilidad y Usabilidad

Control de riesgos

Ciberseguridad

Protección de datos personales

Patrimonio documental y operativo de la nación

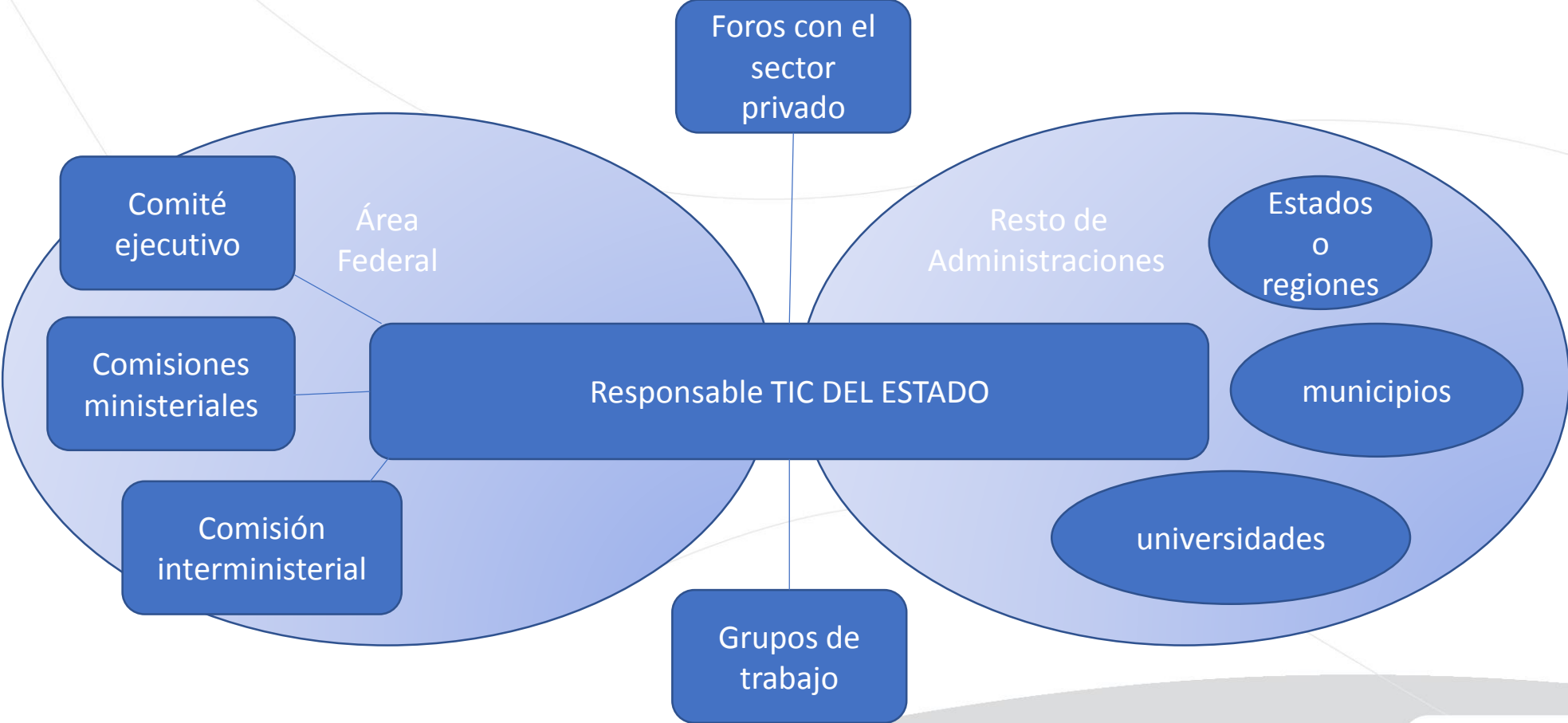
Principios técnicos

Interoperabilidad

Regulación de identidad digital y expediente electrónico

Servicios compartidos

Gobernanza: Colaboración y gobernanza TIC en un estado multinivel



GOBERNANZA: INCENTIVOS DE ADHESIÓN A LAS ADMINISTRACIONES

Legales y normativos

- Adhesiones contempladas en la ley
- Facilitar los mecanismos que no requieran convenios o tramitación compleja
- Obligatoriedad de uso de servicios comunes en los proyectos federales

Económicos

- Posibilidad de gratuidad de servicios comunes para el resto de administraciones
- Ahorro de costes por el uso de sistemas
- Sinergias entre servicios que se dan a las AAPP y los servicios comunes

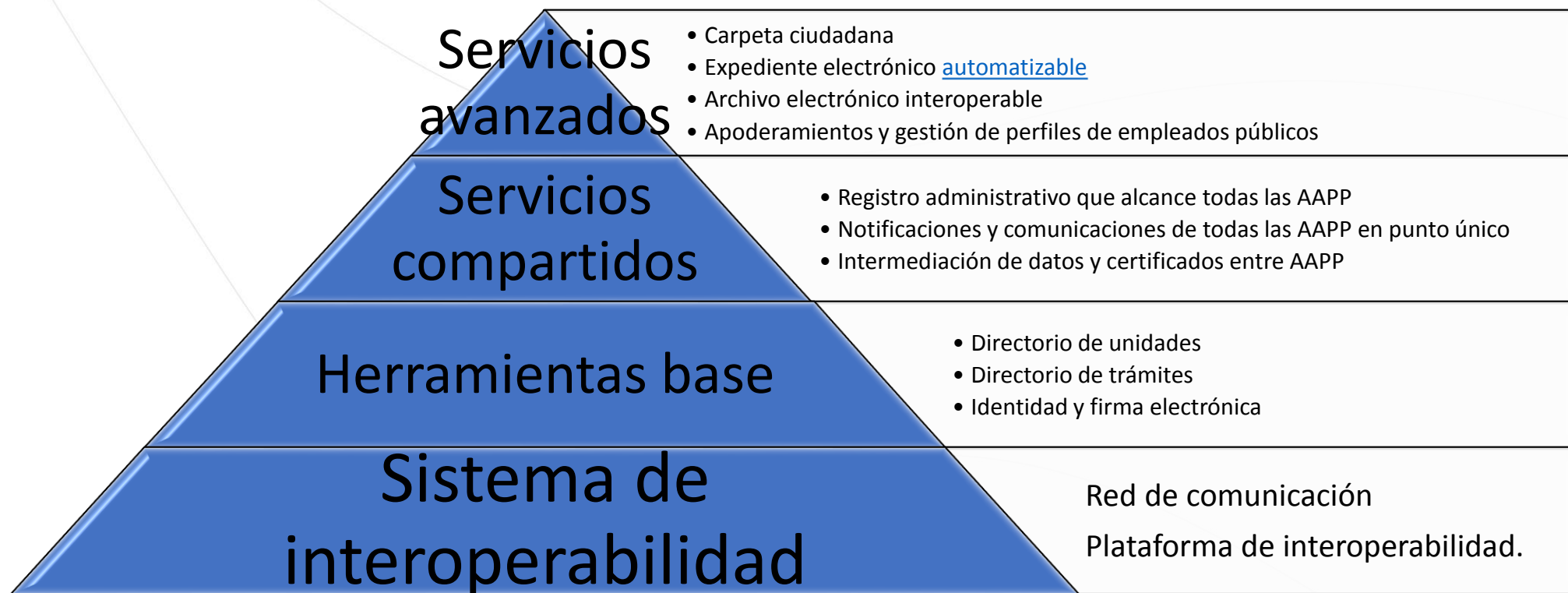
Difusión y reputacionales

- Transparencia a la ciudadanía sobre las AAPP integradas
- Foros de colaboración entre el sector público y privado
- Prensa y comunicación institucional

Gobernanza: Comité sectorial de administración electrónica



Herramientas tecnológicas: Soluciones para estados multinivel



¡Gracias!

Aitor Cubo Contreras
Especialista Senior de Gobierno Digital del BID
aitorc@iadb.org

Blog GovernArte
www.iadb.org/Governarte