

De administración.es a ciudadano.es: situación y perspectivas del portal del ciudadano

Hacia una nueva forma de gestionar los servicios públicos

Madrid, 23 de noviembre 2004. Seminario "Portales del ciudadano y del funcionario".
Ernesto Abati. Subdirector general de Simplificación Administrativa
y Programas de Atención al Ciudadano

Ministerio de Administraciones Públicas

El Contexto

CONFLICTOS ENTRE:

MARCO NORMATIVO – POSIBILIDADES TECNOLÓGICAS – CONFIGURACIÓN
FUNCIONAL



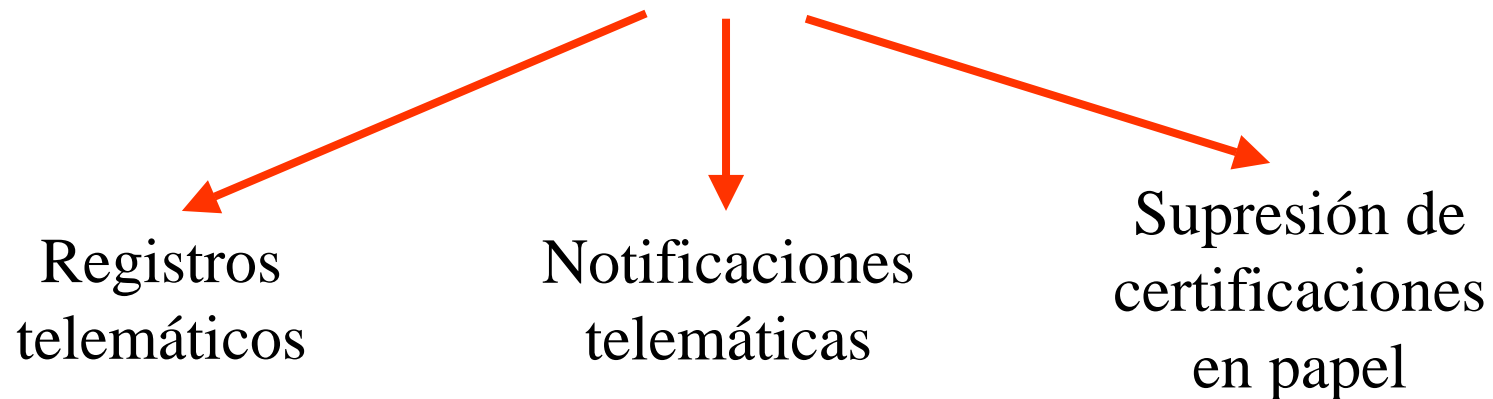
OCDE – Más del 73% de los proyectos tecnológicos públicos fracasan



**EL RIESGO DE FRACASO DE LA
ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA**

El Contexto

Ley 24 / 2001, de 27 de diciembre
(modifica la Ley 30 / 1992)

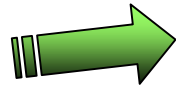
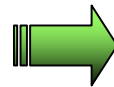


ADAPTACIÓN DEL MARCO JURÍDICO A LA
ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA



Factores críticos

- Disfunciones entre progreso tecnológico, marco normativo y esquema funcional
- Desconexión entre portal y "back office".
- Despersonalización y alejamiento
- Dispersión y fragmentación
- Escasez de servicios de valor añadido



Factores de éxito

- Marco jurídico adecuado (registro, notificación, identidad,..)
- Desarrollo de intranets y servicios web
- Complementariedad con otros canales asistidos (presencial, tfo, e-mail)
- Integración de servicios – orientación a la demanda
- Avances en identidad y personalización

Mejora de la atención a los ciudadanos

Cartas de servicios

"Los ciudadanos, como usuarios de los servicios públicos, tienen derecho a conocer cuáles son los servicios que le prestan las organizaciones estatales y a recibirlos con la mayor calidad. Las cartas de servicios sirven para construir la nueva Administración Pública que sitúa a los ciudadanos en el centro de sus decisiones."

Ángel Acebes Paniagua
Ministro de Administraciones Públicas

El Centro de Información Administrativa es una Subdirección General dependiente de la Dirección General de Inspección, Simplificación y Calidad de los Servicios, del Ministerio de Administraciones Públicas, a la que compete la función de informar, dirigir y orientar al ciudadano respecto a los servicios y trámites prestados por este Departamento y por la Administración General del Estado.

Este servicio se realiza especialmente mediante un sistema de comunicación de tipo telefónico abierto a todos los ciudadanos, pero también con sistemas de información escrita, presencial y virtual, y a través de las publicaciones que edita.

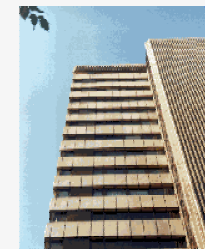
Realiza igualmente una labor coordinadora de la actividad informativa de las oficinas de información del Departamento y de otros centros de información de la Administración General del Estado, bajo la superior autoridad de los órganos directivos a quienes la legislación vigente atribuye dicha competencia.



Centro de Información Administrativa
C/ María de Molina, 50
28006 Madrid

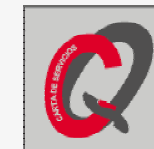


SECRETARÍA DE ESTADO PARA LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN, SIMPLIFICACIÓN Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS



Centro de Información Administrativa

Carta de Servicios



SECRETARÍA DE ESTADO PARA LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN, SIMPLIFICACIÓN Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS

Administracion.es

Evolución. Versión 1

Bienvenido



Este es el sitio de encuentro virtual entre el ciudadano y la Administración General del Estado

Estas páginas están abiertas a la colaboración de todos.

[entrar](#)

 ADMINISTRACION
GENERAL
DEL ESTADO

administración.es
Portal del Ciudadano

Servicios personalizados:

- Ciudadano
- Empresa / profesional
- Organización pública



Administracion.es

Evolución. Versión 2



ADMINISTRACIÓN
GENERAL
DEL ESTADO

[versión sólo texto]

Bienvenido

este es el sitio de encuentro virtual entre el ciudadano y la Administración



Administración
en Internet

administracion.es

el portal del ciudadano

		
ciudadano	empresa	Organización Pública

Novedades [[náticas seguras](#) ]

Premios 2003  

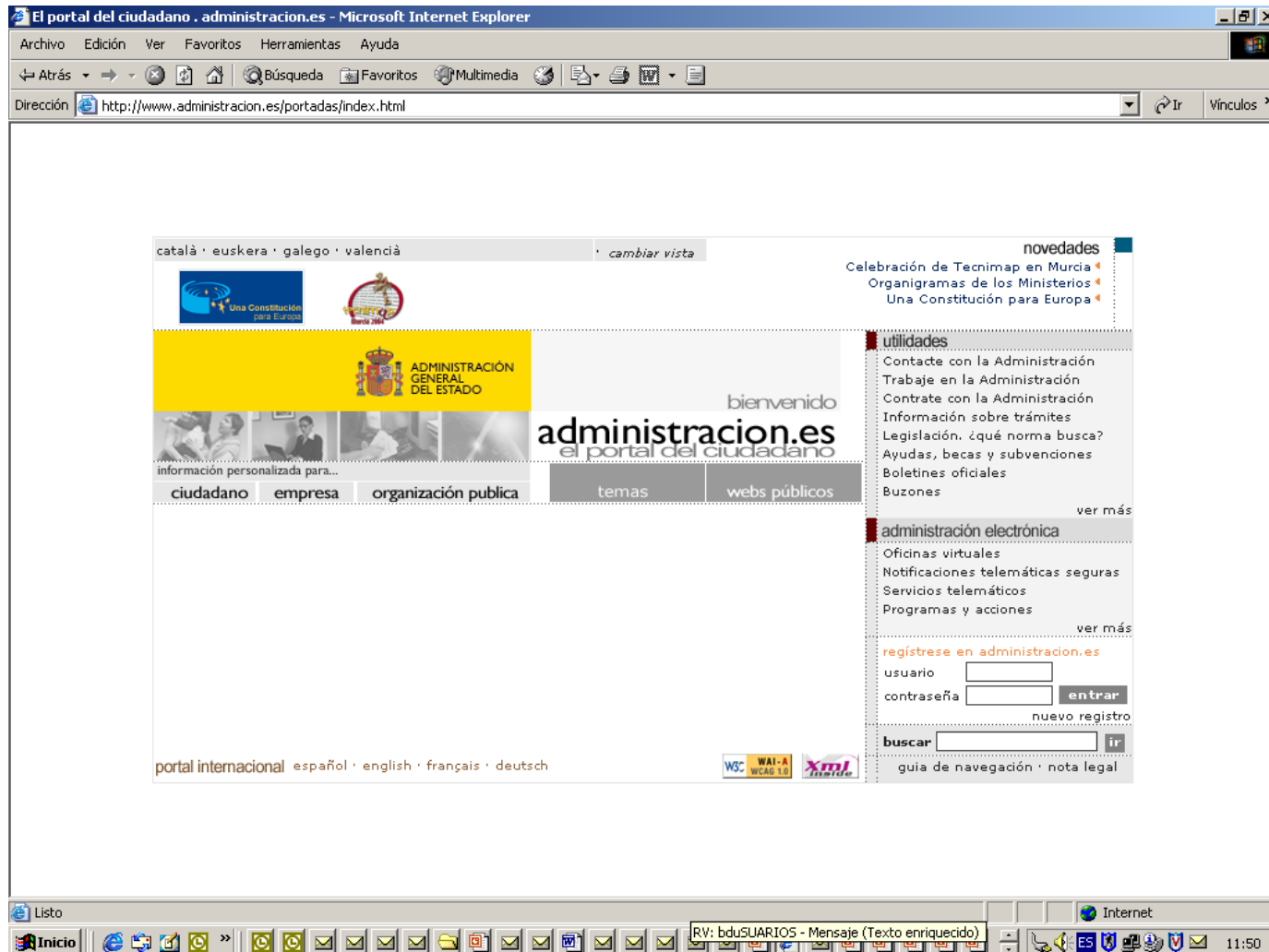
► Noticias de Presidencia del Gobierno

[**Seleccione Idioma :** [català](#) | [euskera](#) | [galego](#) | [valencià](#)]

[**Portal Internacional :** [español](#) | [english](#) | [français](#) | [deutsch](#)]

Administracion.es




Evolución. Versión 3



Administracion.es

Evolución

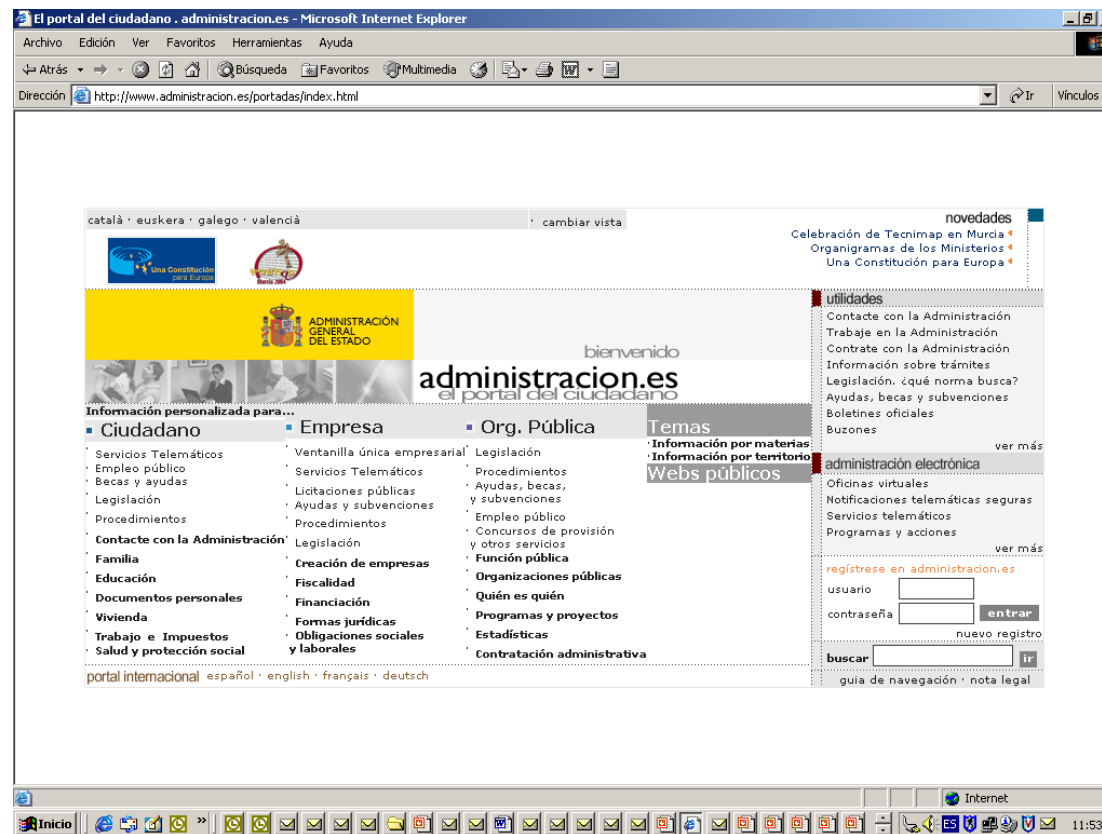
Mejoras Diseño avanzado

- Accesibilidad (1ª fase  existencia de una versión texto
- Utilización de lenguas cooficiales (40%) 
- Creación de un portal internacional  para dar a conocer nuestro sistema político / institucional a los extranjeros. Versiones en castellano, inglés, francés y alemán.



Administracion.es accesibilidad

Versión única accesible



Administracion.es

Versión en lenguas cooficiales

The screenshot shows the website 'administracion.es' in Microsoft Internet Explorer. The browser's address bar displays 'http://www.administracion.es/portadas/index.html'. The page header includes the logo of the 'ADMINISTRACION GENERAL DEL ESTADO' and the text 'administracion.es el portal del ciudadano'. A navigation menu contains links for 'Balagariak', 'Administración electrónica', 'Gaiak', 'Web Publikoak', 'Herritarra', 'Enpresa', and 'Erakunde Publikoak'. The main content area is titled 'Hezkuntza-sistema' and lists several educational topics:

- Espainiako-hezkuntza-sistema
- Arte plastikoak
- Arte dramatikoa, musika eta dantza
- Hizkuntzak
- Espainiako tituluak baliozkotzea eta homologatzea (castellano)
- Atzerriko tituluak baliozkotzea eta homologatzea (castellano)

Below the list, three boxes represent different levels of education: 'Hezkuntza atzerrian', 'Urrutiko hezkuntza', and 'Unibertsitate-hezkuntza'. On the left side, there is a sidebar with the heading 'Herritarra' and a section 'Eduki bereziak' containing a list of links related to the education system. At the bottom of the browser window, the taskbar shows the 'Inicio' button and various application icons, with the system clock displaying '11:54'.

Administracion.es

Portal internacional

The screenshot displays the homepage of the 'Administracion.es' international portal. At the top left, there is a yellow banner with the Spanish coat of arms and the text 'ADMINISTRACION GENERAL DEL ESTADO'. To the right of this banner are logos for 'MUSEO DEL PRADO', 'España' (with a sun and globe icon), and a red stylized logo. Further right is the 'insight Spain' logo. Below these logos is a search bar with the text 'Search' and a 'go>' button, followed by a link to 'advanced' search. On the right side of the search bar, there are links for 'Biddings' and 'Suggestions'. The main content area features a large image of a lion on the left and a central navigation menu with five items: 'The political system', 'The territorial organization of the State', 'Projects', 'Websites', and 'The political system' (repeated). Each item is accompanied by a small image and a blue cube icon. At the bottom left, there are links for '[Web site map]' and '[administracion.es]'. At the bottom right, there is a language selection menu with the text 'Choose language' and options for '[español]' and '[français]'. The footer also includes the text '[english]' and 'www.administ'.



Contenidos de administracion.es

■ BASES DE DATOS TRANSVERSALES:

- EMPLEO PÚBLICO
- AYUDAS
- LEGISLACIÓN
- PROCEDIMIENTOS Y FORMULARIOS
- LICITACIONES
- DIRECTORIO

■ PRODUCTOS DE INICIACIÓN:

- GUSANOS

■ DISTRIBUIDORES DE ENLACES

Diagnóstico de contenidos

■ VOLUMEN Y DIVERSIDAD SUPERIORES A CUALQUIER WEB



■ DIFICULTAD DE ORGANIZACIÓN, BÚSQUEDAS Y NAVEGACIÓN



■ USUARIO DEFINIDO (Oficinas públicas) - USUARIO INDIRECTO



■ NECESIDAD DE INCORPORACIÓN DE USUARIOS

organización

SEGMENTACIÓN DE USUARIOS

POR TIPO

- CIUDADANO
- EMPRESA
- EMPLEADO PÚBLICO

POR REQUERIMIENTO

- PRODUCTOS PROPIOS
- ACCESO A PÁGINAS PÚBLICAS

La administración electrónica

Servicios de información

The screenshot shows the 'ciudadano' portal interface. At the top, there are logos for 'ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO', 'administración electrónica', and 'Notificaciones telemáticas', along with the URL 'administracion.es el portal del ciudadano'. A navigation bar includes links for 'Boletines Oficiales', 'Directorio', 'Servicios en red', 'Certificación digital', 'Buzones', and 'Ayuda'. A search bar is present with a 'Buscar' button and a 'avanzada' link. The main content area is titled 'Expedición y renovación del Documento Nacional de Identidad' and is attributed to the 'Ministerio del Interior'. It provides a brief description of the service and a list of frequently asked questions (FAQs) related to the DNI process.

ciudadano

■ Boletines Oficiales ■ Directorio ■ Servicios en red ■ Certificación digital ■ Buzones ■ Ayuda

Buscar Ciudadano | Empresa | Org. Pública | Adm. en Internet

▶ inicio > ciudadano > documentos personales [imprimir]

Expedición y renovación del Documento Nacional de Identidad

Ministerio del Interior

Consiste en la expedición y renovación del Documento Nacional de Identidad.

- ¿A QUÉ EDAD SE PUEDE OBTENER EL DNI?
- ¿QUÉ VALIDEZ TIENE EL DNI?
- ¿CÓMO SE GESTIONA Y DÓNDE DIRIGIRSE?
- DATOS REQUERIDOS PARA INICIAR LA TRAMITACIÓN
- ¿QUE DOCUMENTOS SE DEBEN ACOMPAÑAR?
- OTRA INFORMACIÓN

Ciudadano

Recordar Perfil ?

La administración electrónica

Servicios de información avanzada

The screenshot shows the 'empresa' section of the 'administracion.es' website. The header includes the logo of the 'ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO' and the text 'administración electrónica' and 'Notificaciones telemáticas'. The main navigation bar contains links for 'Boletines Oficiales', 'Directorio', 'Servicios en red', 'Certificación digital', 'Buzones', and 'Ayuda'. A search bar is present with a 'Buscar' button and a 'ir > avanzada' button. The breadcrumb trail reads 'inicio > empresa > licitaciones publicas'. A '[imprimir]' link is visible. The main content area is titled 'Búsqueda por Licitaciones Públicas' and contains a descriptive paragraph: 'Esta pantalla le permite **consultar** la base de datos de **Licitaciones Públicas** mediante diversos criterios. Escoja lo que prefiera y pulse el botón **"Buscar"**. No obstante, existe una pantalla de búsqueda aún más completa: pulse el botón **"Búsqueda Experta"**.' Below this is a search form with the following fields: 'Referencia:' (text input), 'Expediente:' (text input), 'Denominación:' (text input), 'Tipo de contrato:' (dropdown menu with '<Cualquier tipo de contrato>' selected), 'Procedimiento de adjudicación:' (dropdown menu with '<Cualquier procedimiento de adjudicación>' selected), 'Provincia:' (dropdown menu with '<Cualquier provincia>' selected), 'Localidad:' (text input), 'Pais:' (text input), 'Ministerio adjudicador:' (dropdown menu with '<Cualquier ministerio adjudicador>' selected), and 'Entidad adjudicadora:' (text input). A vertical scrollbar is on the right side of the form. At the bottom left of the page, there is a 'Recordar Perfil ?' checkbox.

La administración electrónica

Servicios de transacción

The screenshot shows the website for the Spanish Social Security system. At the top, there is a header with the Spanish coat of arms, the text "Seguridad Social" and "Secretaría de Estado", and navigation icons for "mapa", "direcciones", "descargas", "imprimir", and "ayuda". A search bar and a "Buzón de consultas" (consultation mailbox) icon are also present. Below the header, there are tabs for "Trabajadores", "Pensionistas", "Empresarios", "Sistema RED", and "Oficina virtual", along with a "Versión accesible" (accessible version) link. The main content area displays a personalized greeting: "Bienvenido Sr/a EDUARDO MARTIN MU?OZ". Below this, it states "Las aplicaciones a las que tiene acceso son las siguientes:" (The applications you have access to are the following:). A list of services is shown in rounded rectangular buttons: "Servicios Personales" (highlighted in light blue), "Informe de vida laboral", "Solicitud de rectificación informe vida laboral", "Consultas bases cotización régimen general y mar", and "Solicitud de rectificación de informe de bases de cotización". A left sidebar contains a menu with items like "La Seguridad Social", "Direcciones y teléfonos", "Internacional", "Normativa", "Formularios / Modelos", "Contratación / venta de bienes", and "Más información".

Seguridad Social
Secretaría de Estado

Trabajadores Pensionistas Empresarios Sistema RED Oficina virtual Versión accesible

Bienvenido Sr/a EDUARDO MARTIN MU?OZ

Las aplicaciones a las que tiene acceso son las siguientes:

- Servicios Personales
- Informe de vida laboral
- Solicitud de rectificación informe vida laboral
- Consultas bases cotización régimen general y mar
- Solicitud de rectificación de informe de bases de cotización

La Seguridad Social
Direcciones y teléfonos
Internacional
Normativa
Formularios / Modelos
Contratación / venta de bienes
Más información

El portal del ciudadano

Proyecto vertebrador

Al tratarse de un proyecto vertebrador de la administración electrónica tiene unas características:

- ✦ Necesidad de un amplio consenso.
- ✦ Amplia repercusión.
- ✦ Alta complejidad organizativa y tecnológica.
- ✦ Exigencia de un liderazgo.

El portal del ciudadano



[versión sólo texto]

Bienvenido

este es el sitio de encuentro virtual entre el ciudadano y la Administración

Administración.es es un portal especialista dirigido a proporcionar un acceso sencillo y único para la relación de ciudadanos, empresas y organizaciones públicas con la Administración General del Estado

[Novedades](#) [

[Premios 2003 a la Calidad y a las Mejores Prácticas](#)

]

[▶ Noticias de Presidencia del Gobierno](#)

[[Seleccione Idioma :](#) [català](#) | [euskera](#) | [galego](#) | [valencià](#)]

[[Portal Internacional :](#) [español](#) | [english](#) | [français](#)]

[Guía de navegación](#) | [\[Aviso legal\]](#)

El Portal del Ciudadano:
CIUDADANO.ES

PLAN CONECTA

CERTIFICA

eDNI

CIUDADANO.es

SIMPLIFICA

MAP EN RED

Los nuevos objetivos

Establecer servicios de atención:

Integrados para superar los inconvenientes de la división competencial

Accesibles por el medio que elija el ciudadano (oficinas, teléfono, internet, móviles)

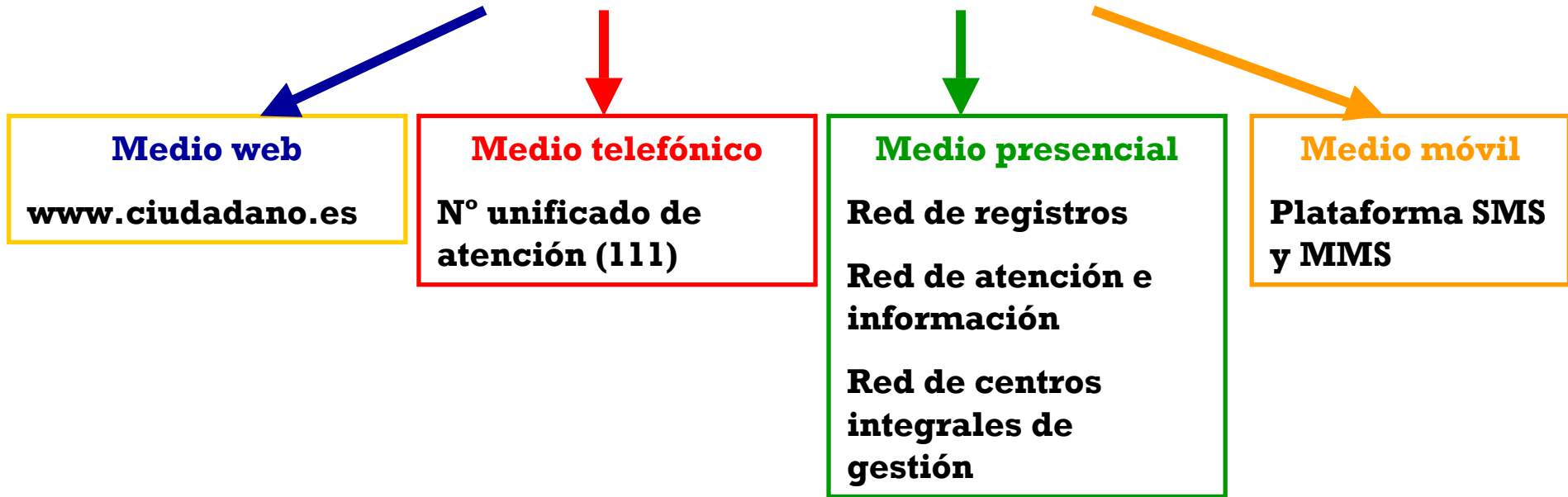
Normalizados: el ciudadano recibe el mismo servicio con independencia de lugar/medio

Personalizados y de valor añadido: servicios a medida de la demanda personal, interactivos

Escalables: desde punto de presentación hasta gestión, pasando por información

Los nuevos proyectos

Ciudadano.es – Plan conecta



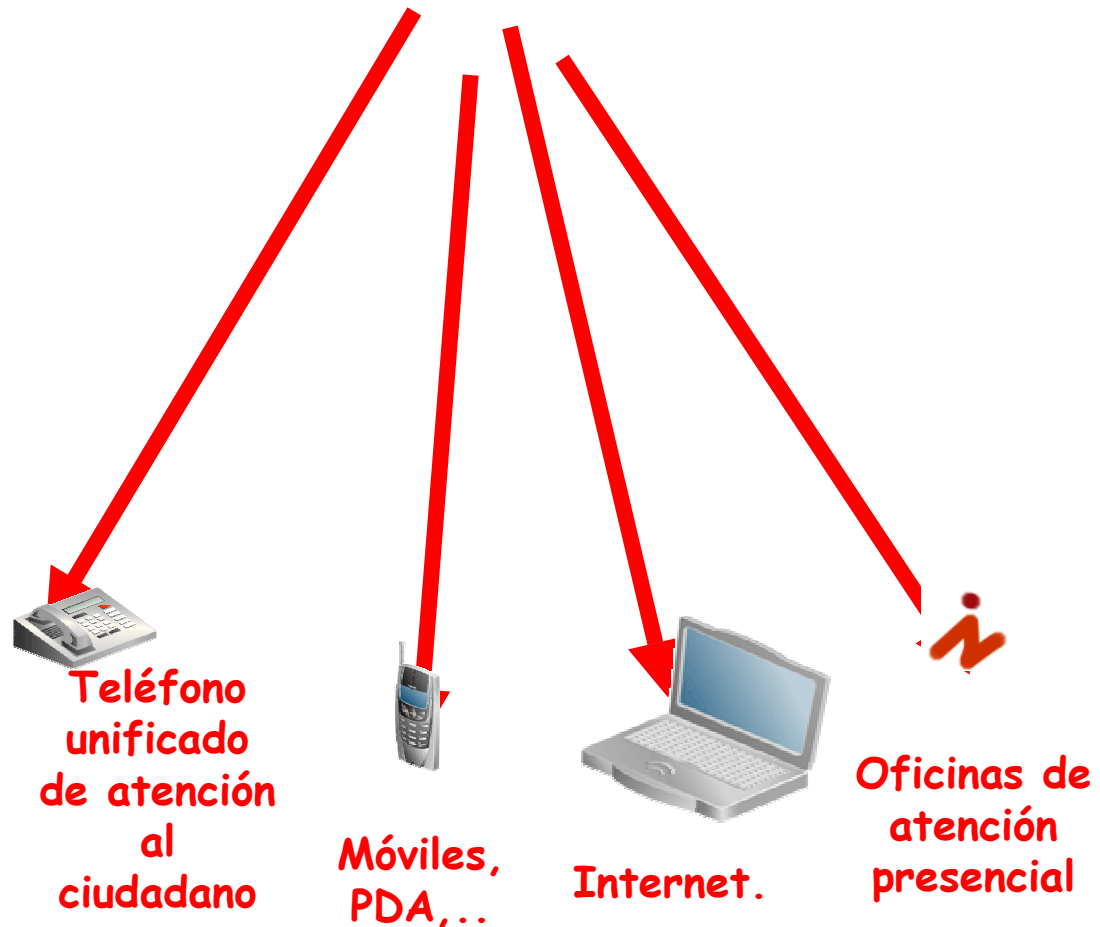
Los nuevos proyectos. El medio presencial

Principios

- Aprovechamiento de infraestructuras públicas (red de oficinas de los distintos Ministerios y Administraciones) - ahorro en infraestructuras específicas.
- Aplicación intensiva de soluciones tecnológicas de servicio web (intranets de información y gestión) – menor dedicación de personal específico
- Instrumentalización a través de Convenios de cooperación – revisión y unificación de los actuales Convenios VU y VUE

El Portal del Ciudadano: CIUDADANO.ES

Hacia una plataforma multicanal avanzada de servicios personalizados e interactivos para el ciudadano



El Portal del Ciudadano:

