



## TECNIMAP 2010

### **Título: SERVICIOS ELECTRÓNICOS CENTRADOS EN LOS CIUDADANOS**

#### **CONTEXTO**

La [Declaración de Malmö](#) establece como una de sus prioridades para el periodo 2011-2015 las de contribuir a dar poder a la ciudadanía mediante Gobiernos transparentes y colaborativos.

- \* Potenciar la reusabilidad de la información pública de carácter no personal y la transparencia de los procedimientos administrativos.
- \* Desarrollo de servicios de Administración Electrónica de tercera generación apoyados en los paradigmas "Citizen-driven" y "Design for all".
- \* Facilitar la participación de la ciudadanía en el desarrollo de políticas públicas

Estos principios europeos deben armonizarse con el principio constitucional español que nos marca que como empleados públicos nuestra meta es servir con objetividad los intereses generales, ello implica prestar servicios necesarios y útiles a los ciudadanos, eficaces y eficientes, de calidad, ajustados a sus necesidades, proporcionados en tiempo y forma, en definitiva focalizados en los usuarios.

Igualmente, la [Ley 11/2007](#) nos recuerda en su art 1º, que una de sus finalidades es garantizar los derechos de los ciudadanos, y un tratamiento común ante las Administraciones Públicas. Por ello una de nuestras principales preocupaciones es diseñar servicios electrónicos pensados para los ciudadanos y por los ciudadanos, en los que la accesibilidad al servicio, su usabilidad y facilidad de empleo, y en definitiva la satisfacción de nuestro cliente resultan esenciales y marcan la diferencia entre el éxito y el fracaso.

La expansión de la firma electrónica y en particular del [DNIe](#) en España debe servir como factor dinamizador para fomentar el acceso a servicios públicos electrónicos personalizados.

Los Ayuntamientos son las Administraciones más cercanas a los ciudadanos y las que pueden y deben prestar servicios más personalizados, por ello su conocimiento y experiencia de las necesidades de los usuarios resulta de un valor inigualable.

Algunos Ayuntamientos punteros como el de Barcelona poseen un nuevo modelo de gestión basado en las TIC cuyos cuatro ejes principales son:

- \* Proximidad a los ciudadanos y a sus problemas
- \* Servicios de alta calidad y completa disponibilidad
- \* Gestión medible y auditable
- \* Continuo proceso de innovación

Algunos de sus servicios más destacados son : Servicios multicanal para los empleados municipales, Plataforma de e-trámites, plataforma de e-compras, Barcelona WIFI, Welcome to Barcelona (Conjunto



de servicios y procedimientos más comunes a la hora de instalarse) y la organización de procesos participativos de e-voto.

La demanda de servicios electrónicos avanzados que estén más en sintonía con las necesidades de los ciudadanos es cada vez mayor. Los nuevos servicios serán más útiles si hay una creciente cooperación entre los usuarios, los gobiernos, las empresas y las universidades en su desarrollo.

¿Cómo se puede conocer la prioridad y necesidad de los ciudadanos? ¿Cómo se captura la visión ciudadana? ¿Cómo diseñar las iniciativas para que estén centradas en los intereses de los ciudadanos? ¿Cómo fomentar la participación?

En este panel se debatirá cómo podemos dar participación al ciudadano en el diseño de los servicios electrónicos, valiéndonos de su “experiencia de usuario”, cómo podemos medir y mejorar su satisfacción, y cómo podemos diseñar y construir más y mejores servicios, personalizados a sus necesidades.

También se podrán examinar soluciones para valorar la utilidad de los servicios para los usuarios, y de cómo ellos pueden proponer mejoras en función de su experiencia práctica.