

Debate OSPI

Las 'apps' en los servicios públicos

Julio 2021

OSPI ■

Observatorio
del sector público

inetum ■

Introducción

El **Observatorio del Sector Público de Inetum** -OSPI- ha celebrado un nuevo debate con expertos de los sectores público y privado sobre 'Las *apps* en los Servicios Públicos'. Si bien la Administración ya ha adoptado la multicanalidad en su relación con la ciudadanía, las cifras relativas a penetración del móvil en nuestro país y la posición de España en el Informe DESI -el segundo lugar en provisión de servicios públicos- indican que sí existe margen para una mayor adopción de *apps* por parte del sector público.

Un ejemplo de cómo un organismo público ha aunado su relación con el ciudadano a través de una *app* es la DGT con su aplicación **Mi DGT**. Permite llevar en el móvil el permiso de conducción y el de circulación, y está prevista la incorporación de más trámites. Aunque, en este camino hacia esta nueva relación con las administraciones públicas, la identificación y autenticación de usuario es un reto destacado. "No todos saben utilizar Cl@ve", apunta uno de los ponentes. Parece que la llegada del **DNI 4.0** contribuirá a aportar usabilidad al proceso.

Para debatir sobre estas cuestiones el Observatorio de Sector Público de Inetum ha contado con el siguiente panel de expertos, moderados por **Víctor M. Izquierdo**, presidente del OSPI:

- Carlos Bustos, jefe de Área de Informática (CNIG)
- Santiago García, director general de Transformación Digital y Relaciones con los Usuarios (Consejería de Sanidad del Gobierno de Cantabria)
- Santiago Graña, subdirector general de Impulso de la Digitalización de la Administración (SGAD)
- Nuria López de la Cova, subdirectora adjunta de Operaciones (DGT)
- Carlos Acha, Chief Digital Officer (Alsa)
- Ángel Luna, BDM Smart Automation & Digital Channels (Inetum)

Las intervenciones se han vertebrado en torno a **cuatro ejes temáticos**:

- Cuál es la situación actual. De qué punto partimos
- Los objetivos para los próximos años (Agenda España Digital 2025)
- Los aspectos que hay que tener en cuenta en el desarrollo e implantación de aplicaciones de servicios públicos
- Cómo afecta a los empleados públicos y cuáles son las tareas prioritarias para aprovechar el potencial de las aplicaciones.

Situación actual

Desde hace ya tiempo las Administraciones Públicas, y en particular la Administración General del Estado, han incorporado la multicanalidad en sus relaciones con la ciudadanía. Además de la presencialidad, ofrecen sus servicios a través de la página web o a través del teléfono 060. Aunque, desde el sector público, son conscientes de la necesidad de dar un impulso a la tecnología móvil.

Santiago Graña, subdirector general de Impulso de la Digitalización de la Administración (SGAD), pone sobre la mesa cifras que indican cuál es el camino a seguir. Este organismo ha desarrollado en el último año dos *apps* a nivel nacional para combatir la pandemia: Asistencia COVID y Radar COVID, para rastreo de contactos. "España ocupa la segunda posición de la UE, según el informe DESI –Índice de Economía y Sociedad Digital–, en provisión de servicios públicos digitales. Si a ello sumamos 55 millones de líneas móviles, 16 millones de banda ancha, según la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, obtenemos una ratio de 3,5 líneas móviles por cada línea banda ancha. Unas cifras que dan una idea del margen que tenemos para aumentar la adopción de los servicios digitales si empezamos a ofrecer nuevos servicios, o los ya existentes, a través de las plataformas móviles", afirma.

Destacan, en este camino por recorrer, la estrategia del [Plan España Digital 2025](#) y el [Plan de Digitalización de las Administraciones Públicas 2021-2025](#), que establecen medidas específicas para el paso a tecnología móvil de, al menos, el 50% de servicios.

Para **Carlos Acha, Chief Digital Officer (Alsa)**, la clave está en "diferenciar si aportamos valor añadido con las nuevas *apps* o si, por el contrario, estamos creando un escenario deslavazado que costará más reconducir". Este experto aporta la visión de una entidad privada que presta servicios públicos de transporte, un ámbito en el que han surgido grandes disrupciones, con la llegada de nuevos actores. Cree que es necesario que la administración sea consciente de cómo gestionar las *apps* y la información generada.

El ámbito sanitario ha sufrido un cambio de modelo, enfocado hacia una sanidad preventiva que contribuya a reducir costes del sistema, con especial foco en la monitorización remota del paciente crónico. "Tenemos una población envejecida, con pacientes pluripatológicos, lo que ocasiona un mayor consumo de recursos. Cualquier medida que contribuya a prevenir y mejorar el seguimiento del paciente contribuye al sostenimiento del sistema", expone **Santiago García, director general de Transformación Digital y Relaciones con los Usuarios** (Consejería de Sanidad del Gobierno de Cantabria). Y añade que "prácticamente cualquier paciente y cualquier cuidador tiene un *smartphone* en la mano, con capacidad prácticamente ilimitada de datos. Una circunstancia que tenemos que aprovechar".

Señala, asimismo, el efecto que ha tenido la pandemia en el resurgir, no solo de *apps* oficiales, también en el empleo de otras tecnologías como los códigos QR o los SMS y menciona otro aspecto a tener en cuenta desde las administraciones: la existencia de una "hiperinflación" de *apps* de salud. "Y no todas están basadas en evidencias científicas", apostilla. Cree que los servicios de salud deben orientar en su uso, "con el establecimiento de catálogos de *apps* homologadas". En relación a los *wearables*, los pulsioxímetros, la miniaturización de dispositivos, considera que existe tecnología para realizar mediciones de parámetros de salud en el domicilio del paciente, por lo que es necesario trabajar en cómo integrar esa información en la historia clínica de una forma útil y que aporte valor.

"La *app* Mi DGT nació como idea para no tener que aportar los documentos físicos, pero fuimos un paso más allá, para convertirlo en un canal de comunicación al que se van incorporando más trámites" explica **Nuria López de la Cova, subdirectora adjunta de Operaciones (DGT)**. Actualmente podemos llevar los permisos de conducir y de circulación en el móvil, y la buena acogida que ha tenido esta iniciativa les ha llevado a avanzar en la implementación de trámites dentro de la aplicación. "Durante la pandemia ayudó a las Jefaturas de Tráfico, que estaban en teletrabajo, a emitir los permisos. Es un ejemplo de que en la Administración apostar por las *apps* funciona".

Para el Centro Nacional de Información Geográfica (CNIG), las *apps* también son uno de sus aspectos estratégicos. Así lo asegura **Carlos Bustos, jefe de Área de Informática del Centro Nacional de Información Geográfica**. A pesar de situarse en un nicho muy específico, y competir con importantes actores, han buscado su hueco en las actividades al aire libre, y tienen bastante éxito. "Tenemos seis aplicaciones, alguna ha alcanzado más de 100.000 descargas. Estamos muy volcados con el tema móvil".

Cerrando este primer bloque temático, **Ángel Luna, BDM Smart Automation & Digital Channels (Inetum)** señala que, al sector público, le queda margen de mejora, "sobre todo si lo comparamos con otros sectores, como banca, que ha alcanzado un nivel elevadísimo en el uso de *apps*, reduciendo enormemente los trámites presenciales".

Objetivos a futuro

Los objetivos para los próximos años: Agenda España Digital 2025

En palabras de **Carlos Acha, Chief Digital Officer (Alsa)**, "afrontamos un enorme reto y estamos en el momento adecuado, con la llegada de los fondos europeos, que permitirán situar a las *apps* como el motor para que el servicio evolucione". Apuesta por una visión integradora y una vocación de prestadores de servicio público "frente a otras actitudes más cortoplacistas". Señala, como principales ejes de este horizonte: la cohesión territorial, la mejora de la digitalización, la movilidad y la protección del medio ambiente.

Santiago Graña, subdirector general de Impulso de la Digitalización de la Administración (SGAD), destaca una meta del Plan España Digital 2025: "Que en 2025, el 50% de los servicios públicos estén disponibles en dispositivos móviles". Señala otras medidas, entre ellas, la puesta en marcha de un equipo propio de desarrollo de *apps* móviles, con especial foco en el diseño, usabilidad y accesibilidad de estas soluciones, dando prioridad a los servicios más demandados. Cita también una *app* lanzadera, que servirá de punto de entrada y lanzamiento de *apps* móviles para cada uno de los sectores de actividad, algo similar a lo que se ofrece con el Punto de Acceso General desde el ordenador. Un primer paso sería ofrecer en el móvil la Carpeta Ciudadana y los servicios de la Sede del Punto Acceso General. Menciona, por último, la cartera de identificación digital y otras credenciales verificables, tal como recientemente anunció la Comisión Europea con su iniciativa de identidad digital europea.

En el Instituto Geográfico Nacional, el desarrollo de aplicaciones y su mejora enlaza con la Medida 36 del Plan España Digital 2025, dedicada al Turismo Inteligente. Y en este marco se inscribe una de las *apps* con más éxito del CNIG, la del Camino de Santiago. También ofrecen otra aplicación dedicada a los Parques Nacionales. Explica **Carlos Bustos, jefe de Área de Informática**, su intención de contribuir a mejorar la explotación de estos recursos turísticos de nuestro país, "menos explotados que los dedicados al turismo de sol y playa".

En DGT, uno de los retos que afrontan con la mirada en el futuro es la identificación y autenticación de los usuarios. "Un aspecto, en ocasiones, que va reñido con la usabilidad", explica **Nuria López de la Cova, subdirectora adjunta de Operaciones**. Aunque cuentan con el sistema Cl@ve, también están incorporando el DNI electrónico. Estará disponible en la próxima versión para Android y en el corto plazo, también para iOS. "Será una realidad utilizar el DNI para autenticarse en la aplicación". Y apunta otro reto, la firma electrónica, ya que, "en ocasiones, complica demasiado los procedimientos". Señala la necesidad de analizar cómo se digitalizan los procesos para valorar cuándo es realmente necesaria una firma, que, por otra parte, "puede ser una firma no criptográfica".

Santiago García, director general de Transformación Digital y Relaciones con los usuarios (Consejería de Sanidad del Gobierno de Cantabria), echa en falta un esquema claro “de cuáles son los derechos digitales de los pacientes en el acceso a su historia clínica o a sus servicios de salud, que además resuelva el tema de la autenticación y la identidad digital”. En la práctica, en Cantabria ofrecen servicios accesibles únicamente introduciendo el número de tarjeta sanitaria y fecha de nacimiento, como la cita previa de primaria. “Sin embargo, cuando tienes que acceder a un informe clínico o a una cita especializada, te exigimos clave permanente. Esperamos que el nuevo DNI sea una solución realmente usable y fácil, es lo que todos buscamos”.

También cree que es necesario profundizar en el diseño y usabilidad de las aplicaciones, no solo con diseñadores, también contando con la opinión de los propios usuarios y pacientes. “Sobre todo los crónicos, que las usarán con bastante frecuencia”.

Finalmente, como idea de futuro, enlazando con el concepto de la App Factory introducido en la Agenda España Digital 2025, destaca el potencial para promover la innovación en el sector privado. Considera que la *appificación* de los servicios de la historia clínica digital ayudará al fortalecimiento de un ecosistema de empresas que desarrollen aplicaciones de salud digital, a favor de pacientes y profesionales. “Tenemos una historia clínica digitalizada muy extendida, de la que no estamos extrayendo el valor suficiente”, afirma.



La aplicación móvil es una punta de lanza para llegar con nuevos servicios al ciudadano. Pero debe estar unida a las sedes digitales de los servicios de salud.

Desarrollo e implantación

En este bloque, enfocado en aspectos tecnológicos y pautas a considerar a la hora de abordar el proceso que va del diseño a la implantación masiva de una *app*, **Ángel Luna, BDM Smart Automation & Digital Channels (Inetum)**, considera fundamental un rediseño del servicio digital, “pensando en que se va a consumir por otro tipo de usuario y en otro tipo de interfaz, o en otro tipo de punto de entrada”. Desde el punto de vista tecnológico, cree necesario universalizar ciertos servicios. “Actualmente nos enfrentamos a problemas de: cómo me autentico, cómo firmo, cómo consigo que una persona pueda darse de alta en un servicio como puede ser el de Clave permanente, que a mí me ha costado”, señala Ángel Luna. Todas esas cosas, al final, están dificultando, más que el acceso, el que ciertos servicios sean consumidos por los ciudadanos. La universalización pasa porque haya una entidad que se encargue no solamente de especificarlos, sino también de aportar ese tipo de componentes, señala el experto de Inetum. Apuesta también por el desarrollo basado en plataformas, “que se apoyan en estándares y permiten un desarrollo más rápido de estas aplicaciones”. El uso de plataformas de mercado tipo *low code* permite agilizar la puesta en marcha de estos servicios.

El certificado digital

Nuria López de la Cova, subdirectora adjunta de Operaciones (DGT) coincide en que hacer accesibles los servicios digitales a los ciudadanos implica un rediseño. En su caso, están abordando la compraventa de un coche, de forma totalmente *on line*. “La identificación es complicada; además, está un poco reñida con la seguridad: o bien tienes un certificado digital, o tienes que ir presencialmente. Es la única forma de acreditar que esa persona es la que dice ser. Si Cl@ve estuviese implantado en la generalidad de la ciudadanía sería más sencillo”. En este rediseño, también cree necesario plantearse cuándo exigir una firma. “Pecamos de ser demasiado garantistas en el mundo digital; por asegurarnos, exigimos demasiadas veces la firma”.

“En el uso del móvil para recibir servicios públicos solo hemos rascado un poco la corteza, sin saber hasta dónde podemos llegar. Aunque parezca lo contrario, llevamos poco tiempo”, afirma **Carlos Acha, Chief Digital Officer (Alsa)**. Y pone un ejemplo: “en una aplicación de movilidad, todos manejamos el viejo sueño de poder hacer un pago único de toda la combinación de servicios de transporte que un viajero utilice para ir desde casa hasta el trabajo, o a su lugar de vacaciones. Pero ese sueño tiene dos limitaciones: de negocio -acuerdos comerciales que no se están produciendo- y de la propia tecnología, que condiciona esos acuerdos”. Considera que el desarrollo de la tecnología y de los procesos debe ir a la par. “No es solo apuntar a que hay una tecnología, tendremos que adaptar procesos, legislación... hay un camino muy duro por recorrer en los próximos años”.



"El Plan España Digital 2025 y el Plan de Digitalización de las Administraciones Públicas establecen medidas específicas para la movilización de, al menos, el 50% de servicios en tecnología móvil"

Santiago García, director general de Transformación Digital y Relaciones con los usuarios (Consejería de Sanidad del Gobierno de Cantabria) menciona la problemática derivada de la heterogeneidad de dispositivos móviles, sobre todo en Android, a la hora de pretender alcanzar una *app* de uso universal. Y **Carlos Bustos, jefe de Área de Informática (CNIG)** destaca la necesidad de publicar continuamente: "si no publicas una *app* móvil cada cuatro meses, estas muerto. Hay que estar publicando versiones continuamente, actualizando a las nuevas normas de las plataformas de publicación, cambiando el estilo... A ello se une que, en nuestro ámbito, existen más competidores."

Concluye este bloque **Santiago Graña, subdirector general de Impulso de la Digitalización de la Administración (SGAD)** con el reto que supone la identidad digital europea; evolucionar Cl@ve para que sea más usable en sistemas móviles y la responsabilidad de las Administraciones a la hora de garantizar la accesibilidad de las aplicaciones, facilitando que su utilización sea universal. Apunta también la importancia de publicar en abierto el código de todas las *apps* móviles que desarrollen las Administraciones Públicas, fomentando así la disponibilidad de APIs públicas y que terceros puedan conectarse a estos sistemas. "Buscamos construir una comunidad de desarrolladores que fomente también el desarrollo de *apps* desde el sector privado".

Empleados públicos

En este bloque los expertos apuntan la necesidad de mejorar internamente las competencias del personal, para que las iniciativas calen más rápido. También destacan cómo estas herramientas han permitido, en el caso de los funcionarios de las Jefaturas de Tráfico, realizar otras tareas, favoreciendo una redefinición de funciones y contribuyendo, además, a reducir la presencialidad. “Es una buena forma de agilizar el trabajo y es algo bien recibido por los empleados”, afirma **Nuria López de la Cova, subdirectora adjunta de Operaciones (DGT)**.

En relación con la medida de la 'App Factory' de la Agenda España Digital 2025, señala **Santiago Graña, subdirector general de Impulso de la Digitalización de la Administración (SGAD)** “la existencia de servicios horizontales de la AGE, tales como gestión de personal, el Portal Funciona, sistemas de fichaje, gestión cotidiana de permisos, vacaciones y otros trámites que vamos también a poner en movilidad. Aunque, el grueso de la inversión de la App Factory está destinado a los servicios más demandados por ciudadanos y empresas”.

En el caso de CNIG, si bien sus servicios y aplicaciones afectan poco a los empleados públicos en general, están intentando hacer “a todo el mundo” empleado del CNIG. Como explica **Carlos Bustos, jefe de Área de Informática**, lo harán mediante una API sobre la que construirán una aplicación que permita a cualquier ciudadano enviar correcciones de cartografía que gestionarán y, en su caso, incorporarán a los mapas.

Santiago García, director general de Transformación Digital y Relaciones con los usuarios (Consejería de Sanidad del Gobierno de Cantabria) también apuesta por la capacitación y formación, “ya sea a través de píldoras o de una hoja de ruta formativa, ya que, al tratarse de nuevas *apps* que tienen que usar los profesionales, se tienen que formar”. En relación a los datos generados en los dispositivos, opina que es necesario que exista “una capa intermedia, un algoritmo, una comparativa de valores, para entregar al profesional información de valor, no el dato en crudo”. Menciona, asimismo, la movilidad del puesto de trabajo de determinados profesionales sanitarios (clínicos, radiólogos, etc.), para los que será necesario desarrollar *apps* específicas, como registro en un clic y lectura de test de antígenos por fotografía, todo lo cual se registre en tiempo real.



Sobre el Observatorio del Sector Público

Con el foco puesto en la transformación digital de las Administraciones Públicas, el Observatorio del Sector Público lleva a cabo tareas de identificación, ordenación, valoración y difusión de políticas públicas, planes de acción, proyectos y servicios exitosos para la transformación digital, provenientes principalmente del ámbito internacional, a partir de los cuales se pueden efectuar propuestas aplicables al sector público español, dando lugar a un verdadero centro de conocimiento de la Administración Digital.

OTRAS PUBLICACIONES:

www.ospi.es

Conclusiones

- **Ángel Luna, BDM Smart Automation & Digital Channels (Inetum)**

"La Administración Pública es consciente de que tiene mucho trabajo por hacer y está sembrando para recoger en el medio plazo".

- **Nuria López de la Cova, subdirectora adjunta de Operaciones (DGT)**

"Tenemos que aprovechar la facilidad que nos dan los móviles para llegar a la ciudadanía, aprovechar ese potencial y hacer todo lo posible para llegar. Queda mucho por hacer, pero hay que aprovechar esa oportunidad que tenemos".

- **Carlos Bustos, jefe de Área de Informática (CNIG)**

"Brevísimo: actualiza, o muere".

- **Santiago García, director general de Transformación Digital y Relaciones con los Usuarios (Consejería de Sanidad del Gobierno de Cantabria)**

"Hay que resolver la autenticación e identidad digital del ciudadano mediante una solución de ámbito nacional que sea uniforme y que funcione con todos los servicios digitales de las Administraciones. Y trabajar el diseño y la usabilidad, sobre todo teniendo en cuenta a los usuarios".

- **Carlos Acha, Chief Digital Officer (Alsa)**

"Tenemos la capacidad. Tenemos la creatividad para tener éxito. Lo único que falta es aprender a canalizar esas capacidades que tenemos, hacer buen uso de los fondos que lleguen y remar, remar. Tenemos mucho potencial para hacer lo que hay que hacer".

- **Santiago Graña, subdirector general de Impulso de la Digitalización de la Administración (SGAD)**

"Con la tecnología móvil, actualmente omnipresente, el desarrollo de aplicaciones móviles es previsiblemente el factor individual que más potencial tiene para que la ciudadanía utilice y adopte, en mayor medida, los servicios públicos digitales. No es necesario desarrollar todas las funcionalidades que hemos ido construyendo en los portales en aplicaciones móviles, sino quedarnos, siguiendo el Principio de Pareto, con el 20% más demandado para conseguir el 80% del beneficio, y a eso nos dedicaremos en los próximos años".



OSPI ■

Observatorio
del sector público

inetum 