

## Nota de prensa

Madrid, 14 de julio de 2021

### La aplicación móvil es la vía para ofrecer mejores servicios al ciudadano

**Expertos de la administración pública y del sector privado analizan la situación actual y el futuro de 'Las apps en los servicios públicos', en el último debate celebrado por el Observatorio de Sector Público de Inetum.**

Las cifras relativas a penetración del móvil en nuestro país (una ratio de 3,5 líneas móviles por cada línea banda ancha) y la posición de España en el Informe **DESI**, (el segundo lugar en provisión de servicios públicos) indican que hay margen para una mayor adopción de *apps* por parte del sector público y que es necesario un rediseño de los servicios digitales y lograr la universalización de estos servicios para mejorar la relación con el ciudadano. Son algunas de las conclusiones extraídas del último encuentro del **Observatorio del Sector Público de Inetum**, que ha reunido a los principales expertos para plantear el futuro de las *Apps* en los servicios públicos.

Un ejemplo de cómo un organismo público ha mejorado su relación con el ciudadano a través de una *app* es la DGT con Mi DGT, según explica **Nuria López de la Cova, subdirectora adjunta de Operaciones de la DGT**: "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". Actualmente podemos llevar los permisos de conducir y de circulación en el móvil, y la buena acogida que ha tenido esta iniciativa lleva a avanzar en la implementación de trámites dentro de la aplicación.

En el ámbito de la salud, las cifras de penetración del móvil en España se traducen en una línea por paciente o cuidador, "con las ventajas que ello supone para el seguimiento de pacientes crónicos", indica **Santiago García, director general de Transformación Digital y Relaciones con los usuarios (Consejería de Sanidad del Gobierno de Cantabria)**, que señala también la hiperinflación de *apps* de salud, "no todas basadas en evidencias científicas por lo que es necesario orientar en el uso al ciudadano". Menciona también los *wearables* y la importancia de trabajar en la integración de estos *medical devices* en la historia clínica de los pacientes de una forma útil y que aporte valor a los profesionales. "En la tramitación de ciertos procedimientos sí encontramos una pequeña brecha respecto al sector privado", afirma **Ángel Luna, BDM Smart Automation & Digital Channels en Inetum**. En su opinión, la llegada del DNI en el móvil, **DNI 4.0**, supondrá un impulso para la mejora de estos procedimientos.

En los objetivos a cinco años, destacan la estrategia del Plan España Digital 2025 y el Plan de Digitalización de las Administraciones Públicas 2021-2025. **Santiago Graña, subdirector general de Impulso de la Digitalización de la Administración (SGAD)**, señala como meta que en 2025, el 50% de los servicios públicos estén disponibles en dispositivos móviles. Otras medidas señaladas son 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, y con prioridad para los servicios más demandados. Cita también una *app* lanzadera, que servirá de punto de entrada y lanzamiento de *apps* móviles para cada una de las áreas de actuación de las Administraciones Públicas.

Para **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”, y señala como principales ejes de este horizonte, la cohesión territorial, la mejora de la digitalización, la movilidad y el medio ambiente.

En cuanto al desarrollo e implantación de aplicaciones de servicios públicos, **Ángel Luna, BDM Smart Automation & Digital Channels en Inetum** considera fundamental un rediseño del servicio digital, “no trasladar el mismo servicio a una interfaz diferente”: aspectos como la autenticación, la firma electrónica, darse de alta en **Cl@ve...** dificultan la universalización de estos servicios. La solución pasa por una entidad que certifique y aporte los componentes, facilitando la creación de estos servicios. “En este rediseño”, añade **Nuria López de la Cova**, subdirectora adjunta de Operaciones de la DGT, “hemos de plantearnos también cuándo exigimos una firma: pecamos de ser demasiado garantistas en el mundo digital”.

También coinciden los expertos en la necesidad de mejorar internamente las competencias de todos los empleados públicos, directivos, mandos intermedios y resto de funcionarios. **Carlos Bustos, jefe de Área de Informática del Centro Nacional de Información Geográfica (CNIG)**: “Lo que intentamos es tratar de que toda la ciudadanía se convierta en alguna medida en ‘empleados de CNIG’ a través de una *app* que permite enviar correcciones cartográficas en los mapas que comparten a través de su **Centro de descargas**, referidas por ejemplo a nomenclatura, etc.”

Han participado en el debate, moderado 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).

Accede al [vídeo-resumen de la jornada](#) y al [documento completo](#).

### Sobre el Observatorio del Sector Público de Inetum

*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.*

### Sobre Inetum, Positive digital flow:

*Inetum es una compañía de servicios ágil que proporciona servicios y soluciones digitales y un grupo global que ayuda a compañías e instituciones a aprovechar al máximo el flow digital. En un contexto de continuo movimiento, en el que las necesidades y los usos se reinventan constantemente, el grupo Inetum se compromete con todos esos actores a innovar, seguir adaptándose y mantenerse a la vanguardia. Con su perfil multi-experto, Inetum ofrece a sus clientes una combinación única de proximidad, organización sectorial y soluciones de calidad industrial. Presente en más de 26 países, el Grupo tiene cerca de 27.000 empleados y en 2020 generó unos ingresos de 1.966 millones de euros.*

**Para más información, por favor contactar con:**

**Inetum Press Relations**  
[comunicacion-es@inetum.com](mailto:comunicacion-es@inetum.com)  
Sol Gozalo  
Communication Manager  
Tel. : + 34 699 872 886