

Accesibilidad multiplataforma de los servicios públicos

Con esta medida se evolucionarán los sistemas de identificación y firma digital existentes para facilitar el acceso de la ciudadanía a los servicios públicos online.

Se favorecerá la accesibilidad multiplataforma mediante:

- El desarrollo de aplicaciones específicas para los servicios públicos más demandados.
- La adaptación de portales institucionales para su uso en dispositivos móviles.
- La mejora de los sistemas de gestión de tramitación de expedientes.

Por otro lado, se creará una plataforma reutilizable de servicios de lenguaje natural, fomentando las capacidades de Inteligencia Artificial de la administración.

España se sitúa entre los países con mayor desarrollo de la administración electrónica, como acredita el Índice DESI de la Comisión Europea. Es prioritario conseguir que el proceso de digitalización reduzca cargas administrativas y resulte cómodo para ciudadanos y empresas, poniendo especial foco en el móvil, que suponen la vía de acceso preferente a día de hoy a los servicios electrónicos de la Administración.

Porcentaje de usuarios de internet que participan activamente en la Administración Electrónica

67%

Fuente: [DESI](#), 2021.

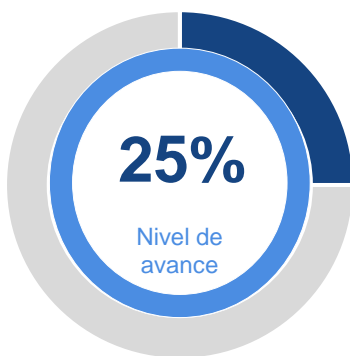
Objetivos

- Simplificar la relación de la ciudadanía con las Administraciones Públicas.
- Sistematizar y facilitar procesos organizacionales en la Administración Pública.
- Favorecer la accesibilidad multiplataforma a los servicios públicos.

Meta

Sistemas de **identificación y firma** para el acceso a servicios públicos modernizados

¿Cómo vamos?



Avances destacados

- ✓ **14-03-2021** La Administración General del Estado contará con una [solución de Contact Center para el servicio 060](#).
- ✓ **03-06-2021** Publicada la [propuesta de modificación del Reglamento eIDAS](#), en la que España participa. Incluye la construcción de un wallet para el intercambio de atributos verificables.
- ✓ **06-05-2021** Publicada [Orden ETD/465/2021](#) para la habilitación de emisión de credenciales de nivel de seguridad alto a través de mecanismos de identificación remota.
- ✓ **12-12-2020** Disponibles a través del Punto de Acceso General los [requisitos de información del Reglamento 2018/1724](#) sobre la pasarela digital única.

Entidades Responsables

Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital

Enlaces de interés

[Plan de Digitalización de las Administraciones Públicas](#)

[Sistema europeo de reconocimiento de identidades electrónicas - eIDAS](#)