

El Punto de Acceso General a las Administraciones públicas

En el ámbito de un nuevo modelo de atención integral e información ciudadana, se crea el Punto de Acceso General (PAG), con el objetivo de orientar a los ciudadanos y empresas en sus relaciones con las Administraciones Públicas y facilitarles una Administración virtual abierta las 24 horas del día.



RAQUEL MARTÍN GÓMEZ

Jefe de Área.
S.G de la Inspección General
de Servicios de la AGE y
Atención al Ciudadano.
Ministerio de Hacienda y
Administraciones Públicas.

La Comisión para la Reforma de las Administraciones Públicas (CORA) estableció como una de las medidas de simplificación administrativa “establecer un Punto de Acceso General como portal de entrada del ciudadano a las AA.PP y a toda la información de carácter horizontal sobre las actividades, la organización y funcionamiento de las Administraciones y la realización de trámites y servicios más relevantes”.

La ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, en su artículo 8 dispone que la Administración General del Estado (AGE) debe garantizar el acceso de todos los ciudadanos a los servicios electrónicos proporcionados en su ámbito, a través de varios medios. En particular, se debía crear un Punto de acceso general a través del cual los ciudadanos pudieran, en sus relaciones con la AGE y sus Organismos Públicos, acceder a toda la información y a los servicios disponibles. El Real decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, por el que se desarrolla parcialmente la ley 11/2007, define y describe las características básicas que este punto de contacto debe tener.

El portal www.o6o.es, creado en el año 2006 como punto de orientación a ciudadanos y emprendedores en su relación con la AGE, y que ha gozado de buena acep-

tación por parte de los usuarios, hizo las veces de Punto de acceso general especificado en la ley 11/2007. Sin embargo, la subcomisión de simplificación administrativa de CORA, detecta limitaciones e ineficiencias en dicho portal, que muestran que no es realmente un punto de acceso general tal y como estaba definido en la normativa.

Por ello, el informe CORA detalla que “es necesario rediseñar y poner en marcha un nuevo portal que cumpla, al menos, los requisitos señalados en la normativa que lo regula y que responda a las expectativas de los ciudadanos.”

Como resultado, el Portal Punto de Acceso General (en adelante, PAG), <http://administracion.gob.es>, sustituyó al antiguo o6o, el 29 de Octubre de 2014, y quedó regulado mediante la Orden HAP/1949/2014, de 13 de octubre, por la que se regula el PAG de la AGE y se crea su sede electrónica (BOE de 27 de Octubre) (véase, Figura 1)

Contenido y funcionalidades del PAG

El diseño del PAG se llevó a cabo alrededor de los cuatro pilares siguientes: Información administrativa de carácter general y de orientación a ciudadanos y empresas, procedimientos administrativos y servicios, zonas restringidas o privadas, y participación ciudadana (véase, Figura 2).

1. El PAG como punto de Información administrativa de carácter general y orientación a ciudadanos y empresas.

Es un propósito del PAG contener toda la información administrativa de carácter horizontal de los Departamentos Ministeriales y Organismos públicos vinculados o dependientes, así como información sobre ayudas, becas, subvenciones, empleo público y legislación de interés para el ciudadano.

La organización administrativa de España es bastante compleja. Para orientar al ciudadano en sus relaciones con las administraciones públicas, el PAG ofrece información general sobre su funcionamiento, así como información organizativa:

- Oficinas de información y de registro: se pueden localizar a través del directorio de oficinas de registro e información, o del buscador de oficinas. El PAG ofrece información georreferenciada de cada una de las oficinas (véase, Figura 3).

- Organización administrativa: directorio de unidades y organismos, organigramas de los Departamentos Ministeriales, buscador de unidades orgánicas. Al igual que en el caso de las oficinas de información y registro, la información de las unidades organizativas está georreferenciada.

- Acceso a los portales web de los Departamentos ministeriales, organismos autónomos, CCAA..., así como a sus sedes electrónicas (véase, Figura 4).

En cuanto a la información, el PAG la provee sobre empleo público, subvenciones, becas y premios y legislación de interés para el ciudadano (véase, Figura 5).

Diariamente se graban y publican en el PAG todas las convocatorias de empleo público publicadas en boletines oficiales, tanto en el BOE como en cada uno de los boletines oficiales de las Comunidades Autónomas, así como aquellas otras convocatorias



FIGURA 1. Página principal del portal



FIGURA 2. Los cuatro pilares del PAG



FIGURA 3. Información georreferenciada para las oficinas



FIGURA 4. Acceso a los portales de los Departamentos ministeriales

de personal laboral que se comunican a la unidad de gestión del PAG mediante un correo electrónico habilitado para ello. De igual forma, se graban las convocatorias de becas, ayudas, subvenciones, premios que se recogen en los boletines oficiales.

Los usuarios pueden suscribirse tanto a las convocatorias de empleo, como a las de becas, para recibir en su correo electrónico las novedades que se produzcan en estos temas y que cumplan los criterios por ellos especificados.

Algunos de los servicios mencionados se están preparando para su acceso en movilidad. Así, se han desarrollado dos aplicaciones móviles para Android e IOS, para proveer los servicios de búsqueda de oficinas de información y registro, y búsqueda de convocatorias de empleo.

2. *El PAG como punto de acceso a los procedimientos administrativos y servicios.*

El bloque “trámites” trata de dar respuesta a este objetivo. De diferentes formas fáciles e intuitivas, un usuario o empresa puede acceder a los procedimientos administrativos y servicios de las Administraciones Públicas.

La sección “mi vida en trámites” ofrece los trámites más destacados (aquellos que gran cantidad de usuarios tendrán que hacer a lo largo de su vida) agrupados en diez materias, como por ejemplo salud, educación, tráfico o familia y pareja (véase, Figura 6).

Equivalente a esta sección, pero para las empresas, el PAG ofrece “mi empresa en trámites”, para orientar a las empresas desde su creación.

En estas secciones solamente se encuentran aquellos trámites que se han considerado como los más destacados. Para el acceso al resto de trámites, el PAG dispone otras herramientas, tales como el listado alfabético de procedimientos de la AGE, o el bus-

gador de trámites. Este último es un buscador semántico (véase, Figura 7), en el que el usuario filtra por facetas definidas (p.ej. Administración, Ministerio, CCAA). Actualmente se pueden encontrar en este buscador 4536 servicios y procedimientos, de los cuales 2973 pertenecen a la AGE, 1.197 a las administraciones autonómicas y 172 a la administración local.

Por último, se elaboran también guías de trámites sobre temas específicos. Actualmente están elaboradas cinco guías: ir a la universidad, tener un hijo, viajar al extranjero, hacerse autónomo y buscar trabajo.

3. Zonas restringidas o privadas

Una de las características propuestas en la medida CORA para el PAG, fue que se deberían habilitar áreas restringidas o privadas para los usuarios a las que accedería, en caso necesario, con autenticación avanzada pudiendo convertir en una carpeta ciudadana con los datos de interés particular.

Actualmente la carpeta ciudadana es un proyecto en desarrollo, y se integrará en el PAG en un futuro muy próximo. La carpeta ciudadana contendrá información de carácter particular de un usuario, como por ejemplo los datos personales, el estado de sus expedientes, el uso que se está haciendo de sus datos, sus notificaciones administrativas.

4. Participación ciudadana

El PAG ofrece diferentes espacios para la comunicación con el ciudadano. Por un lado, y como parte integral de la atención ciudadana, proporciona al usuario herramientas como el buzón de atención, o el chat (véase, Figura 8).

Por otro lado, y como parte del proceso de mejora continua del PAG, se ponen a disposición de los usuarios herramientas que permiten conocer su opinión respecto al PAG y a la información en él contenida: encuesta



FIGURA 5. Información sobre empleo público



FIGURA 6. Trámites más destacados



FIGURA 7. Buscador semántico



FIGURA 8. Buzón de atención al ciudadano

a usuarios o buzón de sugerencias (véase, Figura 9).

Y en una sociedad altamente digitalizada, en la que las redes sociales están en auge y son utilizadas por un gran número de los usuarios, no podía faltar la interacción a través de las redes sociales. El PAG cuenta con una cuenta Twitter @o6ogob.es (véase, Figura 10) y también está presente en Facebook.

Fuentes de información y gobernanza

Las fuentes de información del PAG son tanto internas como externas. Las internas proceden de la unidad responsable del PAG, la Subdirección General de la Inspección General de los Servicios de la AGE y Atención al Ciudadano (Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas). Y las externas dependen de otras administraciones, unidades u organismos.

La información suministrada por las fuentes internas proviene tanto de bases de datos (empleo público, becas y legislación) como de la información generada por los diferentes canales de atención al ciudadano. La citada Subdirección está avanzando en un modelo de integración de canales de atención e información, de forma que un usuario obtenga la misma información independientemente del medio que haya utilizado para relacionarse con la Administración: canal telefónico o6o, canales web (PAG: buzón de atención y chat), presencial (oficinas de información), u otros canales escritos. Este modelo organizativo girará alrededor del activo más importante, que es la información.

El conjunto de fuentes de datos externas lo componen una serie de sistemas de información, en los que cada Departamento ministerial, Organismo público, o Administración Pública, provee y actualiza la información que el PAG publica en rela-

ción a sus procedimientos, servicios e informaciones. Así, por ejemplo, el PAG explota los datos contenidos en el Sistema de Información Administrativa (SIA) para ofrecer la relación de servicios y procedimientos de las Administraciones Públicas o explota la información del sistema de Directorio (DIR3) para ofrecer la información relativa a la organización de las AAPP.

Para asegurar el nivel de cooperación necesario para la actualización de la información contenida en el PAG, y su adecuación a las necesidades de los usuarios, la Orden 1949/2014 ya mencionada creó un grupo de gobernanza, formado por representantes de cada uno de los Departamentos Ministeriales. Este grupo quedó constituido formalmente el día 5 de Marzo de 2015, y en su primera reunión se aprobó un primer modelo de gobernanza para la gestión del PAG.

En cuanto a los contenidos de cuya responsabilidad corresponde a las Comunidades Autónomas (CCAA), se ha constituido un grupo de trabajo (GT) en el Comité Sectorial de Administración Electrónica (CSAE) **(1)** denominado “Repositorios comunes” en el que está encuadrado el PAG. El objeto de este GT es compartir información, procedimientos y servicios entre las Administración del Estado y las administraciones autonómicas, y la búsqueda de los mecanismos más adecuados para hacerlo.

El CSAE, dependiente de la Conferencia Sectorial de Administración Pública, es el órgano técnico de cooperación de la AGE, de las administraciones de las CCAA y de las entidades que integran la Administración Local en materia de administración electrónica. *



FIGURA 9. Buzón de sugerencias



FIGURA 9. Redes sociales

NOTAS

(1) El CSAE, dependiente de la Conferencia Sectorial de Administración Pública, es el órgano técnico de cooperación de la AGE, de las administraciones de las CCAA y de las entidades que integran la Administración Local en materia de administración electrónica.