

Actuaciones para fomentar el uso del DNIe

Madrid, 1 de julio de 2009



1. Actuaciones iniciales en curso

2. Nuevas actuaciones de fomento de uso del DNle:

Sistema de Gestión de Esperas para la Expedición del DNIe

Objeto:

- Implantación de un Sistema Avanzado de Gestión Esperas y un Sistema de Gestión de Contenidos multimedia, en las oficinas de expedición del DNIe.
- Alcance estimado: 49 oficinas.

Descripción:

- Implantación de un sistema que mejora y agiliza la atención al ciudadano.
- Opción de desvío de ciudadanos de unas oficinas a otras, para evitar la saturación de una oficina existiendo disponibilidad en otra cercana.
- Creación de un canal de comunicación directo al ciudadano que mediante la utilización de pantallas LCD 42" permitirá además de informar sobre la atención en los distintos servicios (orden de turno, puesto de atención...), transmitir al ciudadano cualquier otra información multimedia (usos del DNIe, información de interés general para el ciudadano...).

Estado:

- En fase de despliegue. Fin previsto 31 Julio.

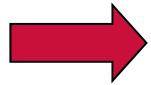
Cita Previa

- E Servicio de información y cita previa multicanal (web y cau) para la obtención/renovación del DNIe y el pasaporte.
- El CAU gestiona una media diaria de 10.000 citas y más de 30.000 llamadas a través de agentes y canales de atención automática (IVR).
- En total se han recibido más de 11.000.000 de llamadas y se han gestionado más de 3.400.000 citas previas.

DNIe con fuentes abiertas (CENATIC): centro de validación y demostración

- Entorno HW y SW de validación y demostración de DNIe con fuentes abiertas, ubicado en el Escorial (CPD de la DGPGC).
- Orientado a la transferencia de conocimiento a las administraciones y a las empresas.
- En estrecha colaboración con las Comunidades Autónomas para la validación de soluciones basadas en tecnologías de fuentes abiertas (por ejemplo distribuciones propias basadas en Linux).

1. Actuaciones iniciales en curso



2. Nuevas actuaciones de fomento de uso del DNle:

Actuaciones destinadas a estimular la demanda (ciudadanos)

1. **Comunicación:** Plan de Prensa, Plan de Medios
2. **Divulgación:** Portal web, creación de contenidos, folletería y cartelería
3. **Dinamización:** puestos informáticos demostradores
4. **Formación:** jornadas formativas sobre el uso del DNIE
5. **Eliminación de barreras:** adaptación de los Puntos de Acceso al DNIE (PADs) para discapacitados visuales

Actuaciones destinadas a la oferta (servicios)

6. **Estímulo al desarrollo de servicios:** jornadas técnicas, impulso a la certificación de productos confiables, Portal Técnico, etc.

Actuaciones de carácter horizontal

7. **Estudios:** Análisis de adopción, uso y satisfacción del DNIE en España y Análisis de los servicios DNIE en España
8. **Material divulgativo y promocional:** lectores, teclados con lector, etc.
9. **Imagen:** creatividad de las acciones de comunicación, divulgación, etc.
10. **Gestión:** costes de gestión interna (Red.es) y asistencia técnica externa

Comunicación

- ❑ Diseño de un **Plan de Comunicación** que emplee los canales más apropiados de difusión para sensibilizar y trasladar las ventajas del uso del DNIe.
- ❑ **Plan de prensa:** ruedas de prensa de presentación del programa, generación de notas de prensa, artículos para revistas especializadas y entrevistas en medios de tirada nacional y regional.
- ❑ **Plan de medios:**
 - **Plan de medios local** basado en publlirreportajes.
 - **Plan online** para generar tráfico en la web y fomentar el marketing viral

Divulgación

- ❑ Creación y puesta en marcha de una **plataforma Web multicanal de divulgación del DNIe para el ciudadano**, diseño y desarrollo de los **contenidos digitales** necesarios así como generación de material de divulgación necesario como **folletos y cartelería**.

Dinamización

- ❑ Consiste en la utilización de **146 kioscos (puestos informáticos) demostradores de los usos del DNIe**, a instalar en las oficinas de expedición, que permitan la demostración a los ciudadanos de los trámites y servicios que pueden realizarse de forma electrónica usando el DNIe, etc.

Formación

- ❑ **Impartir formación sobre el uso del DNIe** a los distintos colectivos de usuarios. Se contará con formadores especialistas y asistentes que transmitirán las ventajas del uso del DNIe a los usuarios a través de jornadas dinámicas y un diseño atractivo de las mismas. En la medida de lo posible se tratará de aprovechar la infraestructura de los telecentros, universidades para mayores, empresas, etc.

Eliminación de barreras

- ❑ Consiste en la **adaptación de los PAD** de las oficinas de expedición para la utilización de los personas con **discapacidad visual** a través de un servicio locutado, mediante la instalación de un conector jack para el uso de auriculares.

Estímulo al desarrollo de servicios

- ❑ **Jornadas técnicas y soporte al desarrollo de librerías software:**
 - Jornadas técnicas y de difusión para desarrolladores y proveedores de servicios en colaboración con asociaciones del sector.
 - Soporte al desarrollo de librerías software para estimular la creación de servicios y aplicaciones, y a desarrolladores a través de los canales y foros técnicos.
- ❑ **Impulsar la certificación de productos confiables para el DNIe:**
 - Elaboración de un catálogo de aplicaciones confiables.
 - Difusión de las ventajas de la certificación.
 - Difusión de los Perfiles de Protección desarrollados por INTECO y elaboración de nuevos perfiles.
 - Soporte a la certificación: formación.
- ❑ **Desarrollo de un Portal Técnico** como vehículo de difusión, con información sobre:
 - Área para Desarrolladores de Servicios (soporte al desarrollo de nuevos servicios y aplicaciones, así como orientación para la obtención de ayudas y para la certificación)
 - Área para Empresas (catálogo de servicios de aplicación, posibilidades en la mejora de los procesos operativos, simulador de ahorro de costes en implantaciones típicas a nivel corporativo, casos de éxito, ayudas a la implantación de nuevos servicios, etc.).
 - Área para AAPP (servicios prestados, casos de éxito, etc.).
- ❑ **Otras actuaciones** de apoyo:
 - Se impulsará que las aplicaciones, drivers y lectores estén integrados o instalados por defecto en los equipos y software distribuidos por fabricantes y prestadores de servicios, potenciando en su caso que se garanticen al menos procesos de instalación automática.

Estudios

- ❑ Realización de **estudios** que permitan identificar las barreras y los estímulos para la adopción del DNIe por parte de los ciudadanos y las empresas prestadoras de servicios:
 - Análisis de **adopción, uso y satisfacción** del DNIe en España.
 - Análisis de los **servicios (públicos y privados)** DNIe en España

Material divulgativo

- ❑ Adquisición de material promocional (**lectores de DNIe, teclados con lector de DNIe integrado y/o cualquier otro tipo de material adicional**) de acompañamiento a las **actuaciones de divulgación** relacionadas con el DNIe. Dicho material podrá ser distribuido, entre otros, en kioscos demostradores, oficinas de expedición, en telecentros, en acciones dirigidas a colectivos, etc. para acompañar las acciones de divulgación, formación y dinamización a ciudadanos

Imagen

- ❑ Diseño de la **imagen** y de sus adaptaciones a los diferentes soportes e instrumentos utilizados en las **actuaciones de comunicación, divulgación, dinamización**, etc. No incluye producción de materiales.

Gestión

- ❑ La **gestión y seguimiento del proyecto** será asumida por Red.es.
- ❑ Adicionalmente, se contempla la posibilidad de contratación mediante proceso de licitación de una **asistencia técnica** de apoyo al desarrollo de las actuaciones, que llevará a cabo tareas de gestión del proyecto.
- ❑ La gestión del proyecto deberá garantizar la coordinación con otros organismos públicos implicados en el fomento del uso del DNIe.



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE INDUSTRIA, TURISMO
Y COMERCIO

SECRETARÍA DE ESTADO
DE TELECOMUNICACIONES
Y PARA LA SOCIEDAD DE
LA INFORMACIÓN

Edificio Bronce
Plaza Manuel Gómez Moreno s/n
28020 Madrid. España

Tel.: 91 212 76 20 / 25
Fax: 91 212 76 35
www.red.es