

Nota de prensa



CITADEL: La transformación de las Administraciones Públicas (AAPP) mediante un enfoque centrado en el ciudadano, para impulsar unos servicios públicos digitales más eficientes e inclusivos.

Bilbao (España), 15 de marzo de 2018.

[CITADEL](#) es un proyecto de investigación financiado en el marco H2020 de la Comisión Europea de tres años de duración que comenzó en octubre de 2016. Los modelos de Hirschman y Rokkan constituyen los principios fundamentales en los que se apoya CITADEL para dotar al sector público de servicios digitales más eficientes, inclusivos y centrados en el ciudadano. Este enfoque analiza las necesidades de los usuarios de los servicios digitales para mejorar su grado de satisfacción y al mismo tiempo hacerles más partícipes en el proceso de co-creación de los servicios públicos.

CITADEL tiene como objetivo explorar, monitorizar y analizar los factores que facilitan y obstaculizan las **iniciativas de innovación** y de **gobierno colaborativo** en diferentes ámbitos de las administraciones públicas (AAPP), teniendo en cuenta además su impacto y riesgo. Este proceso se lleva a cabo con una solución basada en tecnologías innovadoras. Esta solución tiene el objetivo de transformar las **políticas públicas** para facilitar la provisión de servicios públicos digitales de una manera efectiva e inclusiva en toda Europa.

En el primer año de proyecto, CITADEL ha contribuido con las siguientes innovaciones:

- Un análisis basado en dos perspectivas de los servicios públicos digitales: **user-exit** y **non-take-up**. Se diseñó e implementó un estudio cualitativo basado en entrevistas a usuarios en ocho Centros de Servicios Ciudadanos (CSC) preseleccionados en Letonia.
- Un análisis **vignette** enfocado en observar el comportamiento de los funcionarios públicos que interactúan con ciudadanos en el proceso de toma de decisiones dentro de la administración. Este estudio se lleva a cabo en los tres casos de estudio que participan en CITADEL: Amberes (Bélgica), Ministerio de protección medioambiental y desarrollo regional de Letonia (VARAM, Letonia) y Regione Puglia (Italia) y otro adicional en Madrid (España).
- La definición de un modelo para evaluar la madurez digital de las AAPP. Este modelo consiste en comparar AAPP con una situación ideal y en base a esa comparación, proporcionar recomendaciones para modernizar y digitalizar los servicios públicos digitales de la AAPP.
- La realización de un ejercicio para sensibilizar sobre la privacidad y protección de datos. El objetivo de este ejercicio consiste en evaluar cuánto saben los funcionarios públicos sobre privacidad y protección de datos y si pueden aplicarlos. Se ha creado una herramienta con el objetivo de educar y explicar al mismo tiempo.

- El desarrollo de un **análisis de experiencias de co-creación en el sector público y privado**, empleando un enfoque de facilitadores y obstaculizadores del proceso de co-creación. Este estudio está basado en la evaluación de ejemplos empíricos y reales de co-creación disponibles en la literatura, utilizando para ello un análisis sistemático. Los resultados proporcionan evidencia de las características y motivaciones de los participantes (proveedores de servicios, ciudadanos y consumidores) como condición de éxito aplicable al sector público.
- La entrega de una versión inicial de la **metodología de co-creación**, con directrices, fases, herramientas, así como indicadores de rendimiento que sirvan para impulsar la transformación de los servicios públicos.
- Una definición inicial de los requisitos y arquitectura del **ecosistema de CITADEL**, que permitirá la transformación de la administración pública.

Los socios del proyecto son de cuatro países diferentes: [Universidad de Cantabria](#), [KU Leuven](#), [FINCONS](#), [imec](#), [Regione Puglia](#), [InnovaPuglia](#), [Stad Antwerpen](#), [Time Lex](#), [Vides Aizardzibas Un Regionalas Attistibas Ministrija](#), [Latvijas Universitate](#) y [TECNALIA](#). TECNALIA es la empresa responsable de la gestión del consorcio.

Leire Orue-Echevarria, **coordinadora del proyecto**, asegura que “este proyecto ayudará a las administraciones públicas a culminar su transformación digital, haciendo que sus servicios digitales sean más inclusivos y útiles para todos. Además, la colaboración con ciudadanos permitirá que estos tengan un papel más decisivo, mediante la co-creación, en el desarrollo de mejores servicios públicos”.

Conclusión

CITADEL está justo en la mitad del camino y avanzando a buen ritmo. Hasta el momento el trabajo desarrollado ha estado basado en: 1) explicar los factores que permiten que las AAPP sean cada vez más eficientes y centradas en el ciudadano; 2) el desarrollo de un esquema que permita poner en práctica herramientas TICs que apoyen la transformación de los servicios públicos digitales para que estos sean más inclusivos y más centrados en los ciudadanos.

Nuevas noticias y más información disponible: <https://twitter.com/Citadelh2020>

Este proyecto ha recibido financiación del programa de investigación e innovación de H2020 de la Unión Europea bajo el convenio

No 726755



Contacto

Leire Orue-Echevarria, Coordinadora del proyecto CITADEL. TECNALIA

leire.orue-echevarria@tecnalia.com

Parque Científico y Tecnológico de Bizkaia, C/Geldo, Edificio 700. E-48160 Derio (Bizkaia)

Tel.: 902.760.000 International calls: (+34) 946.430.850