



Comunidad de Madrid

La interacción con el ciudadano: próximos pasos y próximos retos

Abril de 2019

Formularios

Firma

Registro

Documento

Expediente

Consulta

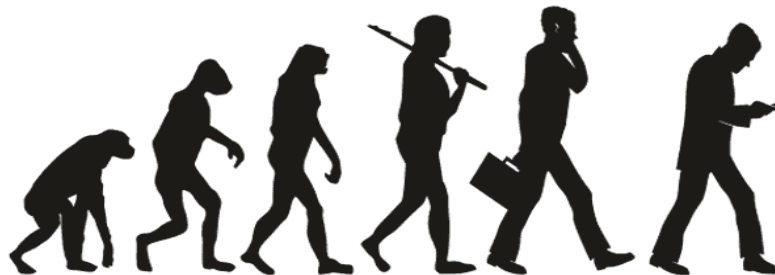
Archivo

Portafirmas

Notificación

Electrónico

...Y el papel ??? → También lo transformamos en electrónico



Casi un 90% de viviendas y dispositivos móviles tienen conexión a Internet

El 90% de los ciudadanos declara un uso reciente y frecuente de internet

El 86% de las viviendas tiene ordenador

Casi el 99% tiene teléfono móvil

2018 *This Is What Happens In An Internet Minute*



- **La experiencia ciudadana como base del diseño de servicios digitales. El Design thinking.**
- **El objetivo: ofrecer servicios digitales claros, rápidos y seguros**
- **El ciudadano 360: de una visión no integrada a una visión única**



- **Servicios digitales E2E**
- **Omnicanalidad**
- **Identidad Digital**
- **Data Driven**
- **Gestión del cambio**
- **Entender las tecnologías disruptivas**

MUCHAS GRACIAS

