



Resumen ejecutivo situación actual Carpeta Ciudadana

Análisis Internacional y Nacional





INDICE

1. Modelos Internacionales
2. Análisis Nacional

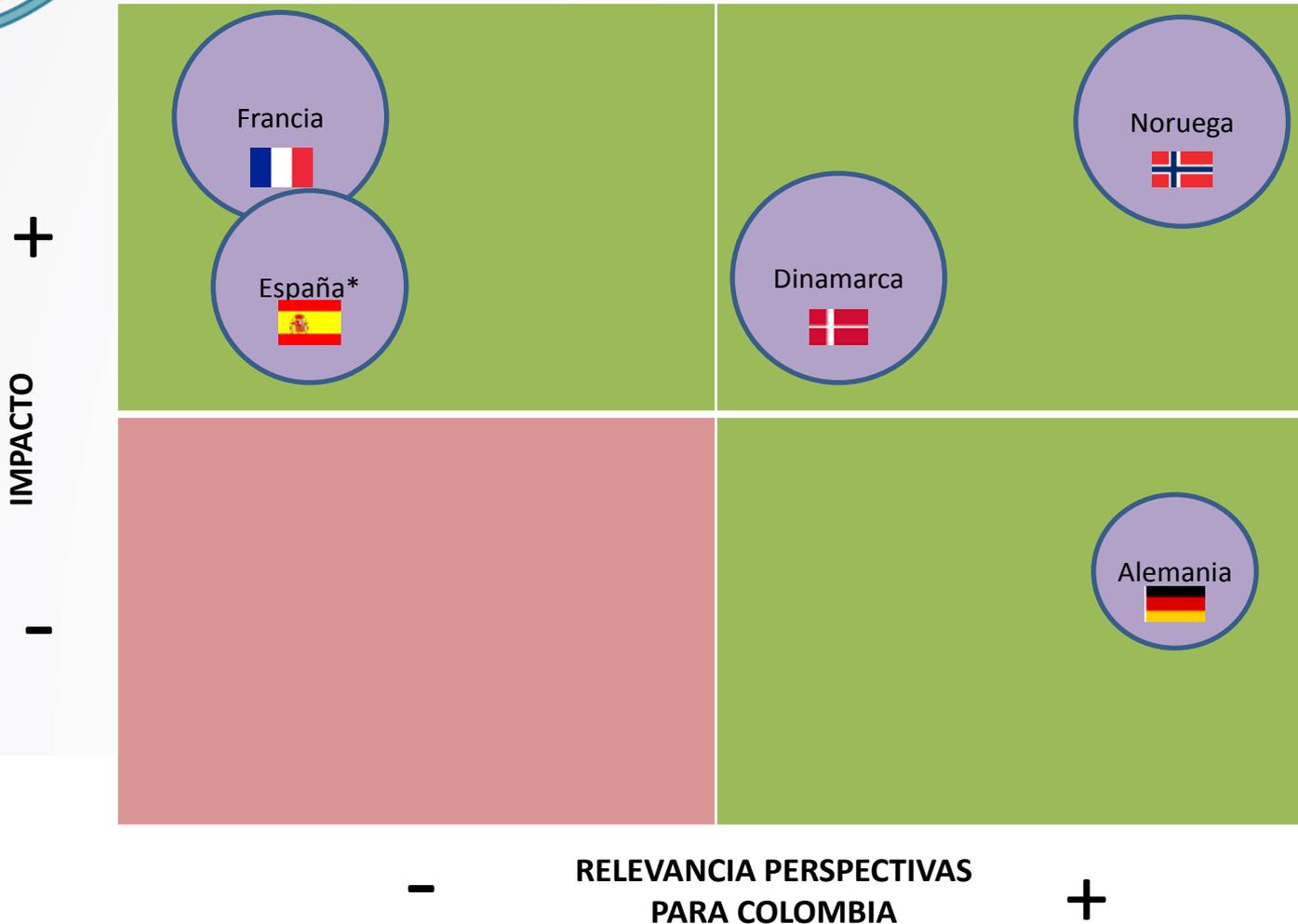


1

Modelos Internacionales

Modelos Internacionales

Matriz selección de países análisis internacional



- Impacto: aquellas experiencias que, desde los aspectos jurídicos, técnicos, financieros, organizacionales o socio-culturales, evidenciaban prácticas muy relevantes.
- Relevancia para Colombia: aquellas experiencias que desde la similitud con la realidad colombiana aplican más desde aspectos como tamaño, número de habitantes, cultura, nivel de desarrollo, etc.

*Autonomía Vasca

Modelos Internacionales

Matriz Operación Vs Uso



Operadores: *España* (Operador Estatal. Certificación digital subcontratada), *Francia* (Operador Estatal), *Alemania* (Direccionamiento estatal, Multioperador), *Noruega* (2 operadores en CC público-privado), *Dinamarca* (Único operador en alianza con el estado)

Modelos Internacionales

CANVAS España



<p>7 Alianzas Clave</p> <p>Modelo de Gestión 47,5% público, 52,5% privado.</p> <ul style="list-style-type: none"> Fondo Ezten (Gestión Capital Riesgo del País Vasco, S.A.) con un 30% EJIE (Sociedad Pública de Informática del Gobierno Vasco), con un 17,5%: sistemas informáticos Cámara de Comercio de Bilbao (Bizkaia), con un 15,10% Cámara de Comercio de Gipuzkoa, con un 9,90% Cámara de Comercio de Álava, con un 5% Tecnalia Research & Innovation, con un 7,5% Mondragón Inversiones, con un 7,5% Grupo Gureak (Gupost), con un 7,5% Empresas y entidades Banca online SPRI con participación de capital público y privado. Red de centros Kzgunea Izenpe 	<p>5 Actividades Clave</p> <ul style="list-style-type: none"> Creación e impresión de elementos documentales de divulgación. Realización de Mailings. Elaboración de presentaciones (slides, videos, etc.) sobre MetaPosta y sus servicios. Jornadas de Difusión. Divulgación y Marketing del sistema MetaPosta presencia documental necesaria Centro de Atención a los Usuarios (Ciudadanos/Empresas) de MetaPosta Formación para los Usuarios (Ciudadanos, Empresas) de MetaPosta <p>6 Recursos Clave</p> <ul style="list-style-type: none"> 2 CPD propiedad de METAPOSTA ubicados en el Centro de Proceso de Datos (CPD) de EJIE, la empresa de Servicios Informáticos del Gobierno Vasco, y en el del Gobierno Vasco en su sede en Lakua (Vitoria-Gasteiz), donde también se custodia la información más confidencial del Gobierno Vasco, de la Ertzaintza y Osakidetza Plataforma desarrollada 	<p>1 Promesa de Valor – Productos/Servicios</p> <ul style="list-style-type: none"> Gratuidad del servicio para usuarios. Cuenta con valor probatorio legal. Su funcionamiento está garantizado por sistemas informáticos públicos. No se acepta ninguna explotación comercial. Permite acceso 24 horas al día y 7 días a la semana desde cualquier dispositivo con acceso a Internet. Posibilita el almacenamiento seguro sin interrupción de documentos importante subidos por el usuario. <p>Personas</p> <ul style="list-style-type: none"> Recibe documentos Almacena los documentos importantes Comparte documentos de forma segura Firma los documentos electrónicamente Buzón configurable Sostenible Sube tu documentación para tenerla custodiada Ahorro en tiempos Ahorro en costos de desplazamiento Servicio gratuito <p>Entidades</p> <ul style="list-style-type: none"> Espacios seguros en internet Ahorro de costos Envíos seguros Custodia electrónica legal Notificación electrónica Bidireccional Firma los documentos electrónicamente Sostenible 	<p>4 Relaciones con el Cliente</p> <p>Terceros de confianza</p> <ul style="list-style-type: none"> Empresas y entidades Banca online <p>Alta presencial</p> <ul style="list-style-type: none"> Red de centros Kzgunea Izenpe Centros Zuzenean <p>Alta online</p> <ul style="list-style-type: none"> Certificado digital Firma Electrónica Avanzada <p>Portal www.metaposta.com</p> <ul style="list-style-type: none"> Sistemas (online y offline) Usuario + claves de acceso facilitadas por METAPOSTA. <p>DNI electrónico (eDNI).</p> <p>3 Canales</p> <ul style="list-style-type: none"> Portal www.metaposta.com, Puntos físicos habilitados por METAPOSTA Acceso y registro a través la banca online Sede de METAPOSTA, S. A. Banca online de Bankoa Caja Laboral Ipar Kutxa 	<p>2 Segmentos de Cliente</p> <ul style="list-style-type: none"> Personas naturales y jurídicas que residen dentro del territorio del Estado Entidades (150 emisores) Administraciones Públicas Banca online Entidades financieras Compañías de energía Operadoras de telefonía Consortios de agua Compañías de seguros Entidades privadas
<p>8 Estructura de Costos</p> <ul style="list-style-type: none"> Diseño e implantación METAPOSTA: 2.000.000 euros Consultoría y soporte técnico de las distintas tecnologías Oracle Soporte técnico posterior Servicios profesionales para la puesta en marcha del sistema METAPOSTA 250.000 euros para diseño 250.000 euros para la implementación, ambos importes no incluyen el IVA. 1.000.000 euros campaña de marketing 	<p>10 Indicadores</p> <p>Emisores que envían a través de METAPOSTA: 150</p> <p>Personas que utilizan METAPOSTA : 57.000</p> <p>Documentos recibidos en METAPOSTA hasta hoy: 8.500.000</p> <p>Toneladas de papel ahorradas: 170</p>	<p>9 Ingresos</p> <ul style="list-style-type: none"> METAPOSTA ofrece un almacenamiento ilimitado para los documentos que se reciben en la caja fuerte. Para los que el usuario suba, en cambio, existe un límite de 1GB gratuitos, pero es posible contratar una ampliación METAPOSTA en un servicio gratuito para todas las personas. La red de centros KZgunea colabora con MetaPosta en la formación gratuita Coste comunicación (€)(sin IVA): 0Kb - 300Kb: 0,113€; 300Kb - 600Kb: 0,185€ Coste del envío de facturas electrónicas con custodia legal (sin IVA): <ul style="list-style-type: none"> 0Kb - 300Kb: 0,163€; 300Kb - 600Kb: 0,235€ 		

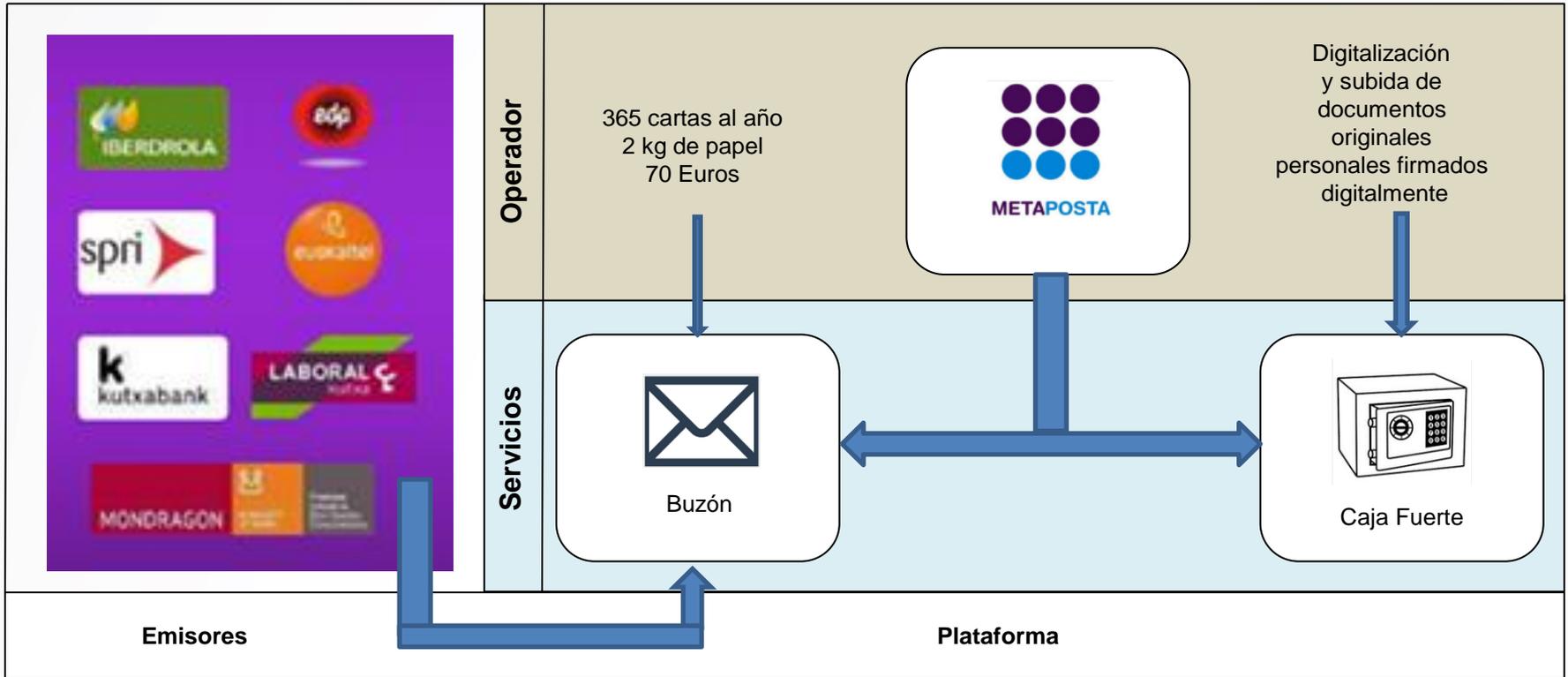
11 Jurídico

Cuenta con un defensor del usuario de la administración electrónica. Establece la obligación de las Administraciones de disponer de todos los medios necesarios para facilitar el acceso de los ciudadanos a los medios electrónicos. Los ciudadanos pueden elegir si se comunican con la administración o no por medios electrónicos. Las Administraciones Publicas a través de reglamento pueden establecer la obligatoriedad de recibir y enviar comunicaciones utilizando únicamente medios electrónicos cuando se trate de personas jurídicas, colectivos de personas físicas que por su capacidad económica o técnica dedicación profesional u otros motivos acreditados tengan acceso y disponibilidad de los medios tecnológicos que se requieran. Las notificaciones electrónicas deberán realizarse únicamente si el interesado así lo ha consentido de manera expresa. Garantiza a los ciudadanos el derecho de acceder y corregir su información personal en los registros de las entidades públicas y privadas



Modelos Internacionales

España



Emisor
Público o privado



Usuario
Particulares y Empresas

Fuente: Elaboración propia.



Modelos Internacionales

España



- **Descripción**

- METAPOSTA es un servicio gratuito de caja fuerte y buzón en Internet donde los usuarios pueden recibir y almacenar documentos de interés personal, con total confidencialidad y seguridad: facturas, extractos bancarios, certificados, garantías, escrituras, títulos universitarios, poderes notariales...
- Dispone de dos servicios principales:
 - Recibir documentos de las entidades. En METAPOSTA el ciudadano puede recibir electrónicamente los documentos que hasta ahora llegaban en papel a los buzones tradicionales.
 - Subir documentos privados. METAPOSTA también permite subir documentos de interés personal y firmarlos electrónicamente otorgándoles validez legal ante la Administración. Para los documentos que el ciudadano suba a su buzón, dispone de un espacio gratuito de 1GB.



Modelos Internacionales

España



- **Los actores**

- **Metaposta** es el operador único del servicio, el cual está conformado por diversas entidades como Cámaras de Comercio y Sociedad Pública de Informática del Gobierno Vasco (EJIE) y diversos fondos de inversión.
- **Emisores de documentos:** Entidades financieras, Administraciones Públicas, Compañías de energía, Operadoras de telefonía, Consorcios de agua, Entidades privadas y Compañías de seguros.
- **Usuarios:** Particulares y empresas.
- **Proveedores de servicios de certificación:** Prestador de servicios de certificación acreditado por el Estado.

- **La relación entre los actores, el paso a paso**

1. Los emisores deben darse de alta en el servicio, para lo cual deben comunicarse metaposta@metaposta.com o llamar al centro de atención 943 000 833.
2. El ciudadano se autentica en el sistema con su certificado digital (de cualquier prestador de servicios de certificación), con un usuario proporcionado en las ventanillas presenciales (Kzgunea - red de centros públicos gratuitos para la formación y el uso de las nuevas tecnologías de la información y comunicación) o mediante su usuario de banca-online de los bancos que tienen convenio con el servicio.
3. Después de darse de alta en METAPOSTA, el usuario selecciona los emisores sobre los que quiere recibir en formato electrónico documentos: Iberdrola, EDP NATURGAS ENERGÍA, Euskaltel, Kutxabank,... Para lo cual:
 1. Entra al buzón.
 2. Se suscribe a cada uno de los emisores sobre los que quiere recibir la documentación electrónica.
4. Una vez activados los emisores, estos envían sus comunicaciones y documentos de forma electrónica al buzón del ciudadano, por ejemplo la factura de la electricidad.

Modelos Internacionales

España



- **El mecanismo**

- Plataforma web y aplicación móvil para [iPhone](#), [Android](#) o [BlackBerry](#).

- **Aspectos económicos**

- Quién pone CAPEX: El Estado.
- Quién pone OPEX: El Estado.
- Quién paga por carpeta ciudadana: El usuario es gratuito para todos los usuarios para la recepción de los envíos realizados por los emisores. Los emisores pagan por los envíos realizados y los usuarios por los servicios adicionales contratados:
 - Ciudadanos: espacio adicional al GB incluido.
 - Empresas: envíos a clientes y empleados y espacio de almacenamiento adicional.
 - Coste de la comunicación en euros (sin IVA):
 - **0Kb - 300Kb:** 0,113€
 - **300Kb - 600Kb:** 0,185€
 - Coste del envío de facturas electrónicas con custodia legal (sin IVA):
 - **0Kb - 300Kb:** 0,163€
 - **300Kb - 600Kb:** 0,235€

IVA (21%) TRM (27/10/2015 1€ a 3258,40 COP)

Modelos Internacionales

España



• Seguridad

- Los documentos en METAPOSTA se conservan replicados, por seguridad, en dos sistemas informáticos propiedad de METAPOSTA ubicados en el Centro de Proceso de Datos (CPD) de EJIE, la empresa de Servicios Informáticos del Gobierno Vasco, y en el del Gobierno Vasco en su sede en Lakua (Vitoria-Gasteiz), donde también se custodia la información más confidencial del Gobierno Vasco, de la Ertzaintza y Osakidetza.
- METAPOSTA garantiza la confidencialidad de la información depositada en la caja fuerte. Cada buzón es propiedad del usuario y la información se encuentra encriptada, de forma que solo el usuario, y nadie más, puede acceder a ella.
- Desde el punto de vista de la formación/sensibilización de los usuarios, en colaboración con KZgunea, red de centros públicos gratuitos para la formación y el uso de las nuevas tecnologías de la información y comunicación, desde el Gobierno se ofrece formación gratuita sobre METAPOSTA con el fin de facilitar la utilización del sistema con los mayores niveles de seguridad e intimidad.
- Se garantiza a los usuarios el cumplimiento simple, pero estricto, de un esquema de gestión y almacenamiento de documentos en función al tipo de documento manejado y a los requisitos de tramitación asociados, garantizando el cumplimiento de exigencias normativas de identificación, intimidad, seguridad, certificación digital, notificación electrónica y perennidad de los documentos digitales.
- El ciudadano debe dar el consentimiento expreso para el uso de los datos y documentos que almacena en el sistema, de hecho debe seleccionar las entidades públicas o empresas con las que desea realizar intercambios electrónicos.

Modelos Internacionales

CANVAS Alemania



7 Alianzas Clave

Multioperadores

Oficina Federal de Seguridad en Tecnologías.

Correo electrónico locales, ofrecidos por compañías comoGMX, WEB.DE y T-Online.

Agencias de inteligencia internacionales

Las siguientes empresas están acreditados actualmente como proveedores de De -Mail

Deutsche Telekom AG
Mentana - Claimsoft
T-Systems
United Internet AG (marcas GMX , 1 & 1 , Web.de)

En el proceso de acreditación son:

Deutsche Post



5 Actividades Clave

- Generación de normativa de regulación del servicio.
- Identificación de entidad del estado encargada de la inspección y vigilancia de los operadores.
- Creación de normas técnicas y criterios de aceptación de proveedores.
- Creación de base de datos de auditores encargados de inspeccionar a los operadores.
- Realización de auditorías y acciones de vigilancia
- Actividades de formación a ciudadanos



6 Recursos Clave

- Guías de acreditación de operadores
- Base de datos de auditores



1 Promesa de Valor – Productos/Servicios

Para el Estado:

Envío de documentos confidenciales y mensajes en línea.

Se diferencia con el correo electrónico convencional en que la entrega de los mensajes enviados está certificada y se garantiza la integridad y confidencialidad de la información.

Habilitado jurídicamente para la realización de actos jurídicos vinculantes entre empresas privadas.

Reducción del 50% en gastos de Impresión , gastos de envío y los costos de procesamiento. Reducción del 77% en emisión de CO2. Reducción del 80 % en tiempo de proceso.

Para el usuario:

Correo electrónico encriptado; esto es, cuyo contenido puede ser visto únicamente por el creador y el destinatario del mensaje.



4 Relaciones con el Cliente

Marca: De-Mail .

El relacionamiento con el cliente puede ser presencial, telefónico o virtual a través de www.bun.de y www.cio.bund.de/

El ciudadano cuenta con un centro de servicio virtual donde recibe todo tipo de ayudas.

A través de los operadores acreditados.



3 Canales

El usuario puede acceder a través de una cuenta de correo o a través de un token para niveles más elevados de seguridad. Se puede hacer uso de dispositivos móviles.

Se utiliza canal virtual, a través de portal www.bun.de y www.cio.bund.de/



2 Segmentos de Cliente

Ciudadanos: utilizan el servicio directamente para sus trámites con la administración

Empresas: Aunque los trámites están orientados inicialmente a ciudadanos hay ciertos trámites pensados para empresas.

Administraciones Públicas: Son los generadores de contenido.



8 Estructura de Costos

Se trata de un modelo donde no existe inversión pública toda la inversión la realizan los operadores.



10 Indicadores

Más de 1.000.000 de usuarios identificados De -Mail (ciudadanos), más de 50.000 clientes empresariales, más de 2.000 usuarios del sector público.



9 Ingresos

Ingresos a partir de tarifas a favor de los operadores.

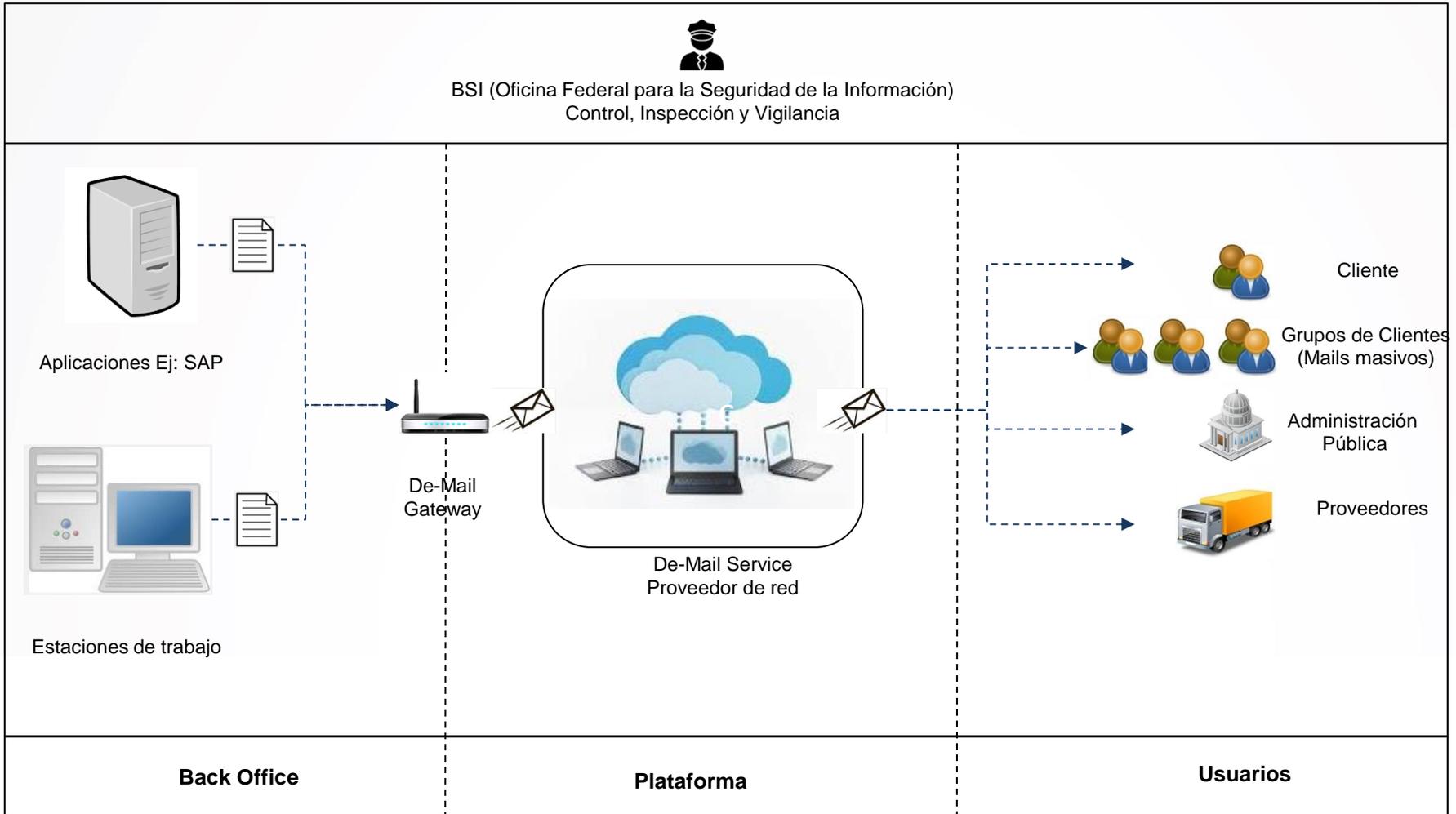
Ahorro en el trámite de diferentes gestiones frente al Estado.

Eficiencia administrativa en la gestión documental electrónica.



Modelos Internacionales

Alemania



Fuente: Elaboración propia.

Modelos Internacionales

Alemania



- **Descripción**

- De-Mail es un servicio de mensajería electrónica segura que permite enviar de forma electrónica mensajes y documentos a través de internet, garantizando la confidencialidad de la información y la verificación de la identidad tanto del emisor como del destinatario. Es un servicio dirigido a personas físicas (ciudadanos), personas jurídicas (empresas o asociaciones), empresas privadas o instituciones públicas.
- Es un sistema gestionado por el Ministerio del Interior. De-Mail es un servicio operado por múltiples operadores que siguen los lineamientos del Estado.
- La apertura y utilización del servicio es voluntaria para el ciudadano.
- Todas las administraciones públicas en Alemania están legalmente obligadas a utilizar De-Mail en marzo de 2016.

- **Los actores**

- El Ministerio Federal del Interior de Alemania es la entidad que está coordinando el proyecto, el cual está regulado mediante la Ley de De-Mail (la cual entró en vigor el 03 de mayo 2011).
- La BSI (Oficina Federal para la Seguridad de la Información) es la encargada de realizar las acreditaciones y asegurar el cumplimiento de los operadores en términos de seguridad, funcionalidad y la interoperabilidad.
- Los operadores acreditados son:
 - Deutsche Telekom AG, Mentana – Claimsoft, T-Systems, United Internet AG (marcas GMX , 1 & 1 , Web.de).
 - En el proceso de acreditación son: Deutsche Post.
- Usuarios: Personas naturales, jurídicas o administraciones públicas.

Modelos Internacionales

Alemania



- **La relación entre los actores, el paso a paso**

- Los proveedores de servicio son acreditados por BSI.
- Tanto los emisores como los receptores del servicio deben darse de alta y tener una cuenta De-MAIL y deben estar identificados de forma fehaciente.
- El usuario se da de alta con su ID digital (DNI-electrónico) en el operador seleccionado, para envíos de nivel de seguridad baja se permite que el usuario esté sólo identificado con usuario y password. El operador asigna una cuenta de correo con la extensión que identifica al proveedor de servicio, por ejemplo, prueba@t-systems.de
- El proveedor de servicio lo activa en su directorio (LDAP) que permite buscar qué usuarios están datos de alta.
- El emisor envía a su proveedor de servicio el mensaje y éste consulta a que proveedor pertenece el destinatario y se lo envía. El proveedor del destinatario recibe el mensaje y se lo envía al usuario final. La comunicación entre proveedores está completamente cifrada con tecnología asimétrica.

- **El mecanismo**

- Plataforma web de comunicación certificada. Email certificado y cifrado.

- **Aspectos económicos**

- Quién pone CAPEX: Los operadores.
- Quién pone OPEX: Los operadores.
- Quién paga por carpeta ciudadana: El servicio tiene un coste de alta y un pago por envío y espacio almacenado.
 - El precio de alta varía entre 14 € a 99 € al mes.
 - El coste por envío varía entre 0,33 € y 0,89 € en función de las constancias de envío que queramos utilizar.

Modelos Internacionales

Alemania



- **Seguridad**

- Un punto esencial para el éxito de De-Mail es que los proveedores de servicios de De-Mail u operadores deben garantizar altos niveles de seguridad, para lo cual se encargó a la BSI garantizar que los operadores cumplen los requisitos de seguridad y certificar a los diferentes operadores, mediante la aplicación de una serie de guías técnicas que definen los criterios de confidencialidad, integridad y autenticidad de las comunicaciones que deben seguir los operadores.
- Los ciudadanos tienen en todo momento un control fiable sobre sus datos y disponen de un sistema que les permite realizar de una manera segura el intercambio electrónico de documentos y mensajes.
- De-Mail asegura la confidencialidad de la información enviada mediante el cifrado de los mensajes enviados de punto a punto, así como el no repudio de las comunicaciones enviadas y recibidas.
- Es importante recalcar que el uso de De-Mail es voluntario.
- Se cumple la legislación europea en materia de protección de datos, acceso a la información y derecho a la intimidad y confidencialidad de la información.

Modelos Internacionales

CANVAS Dinamarca

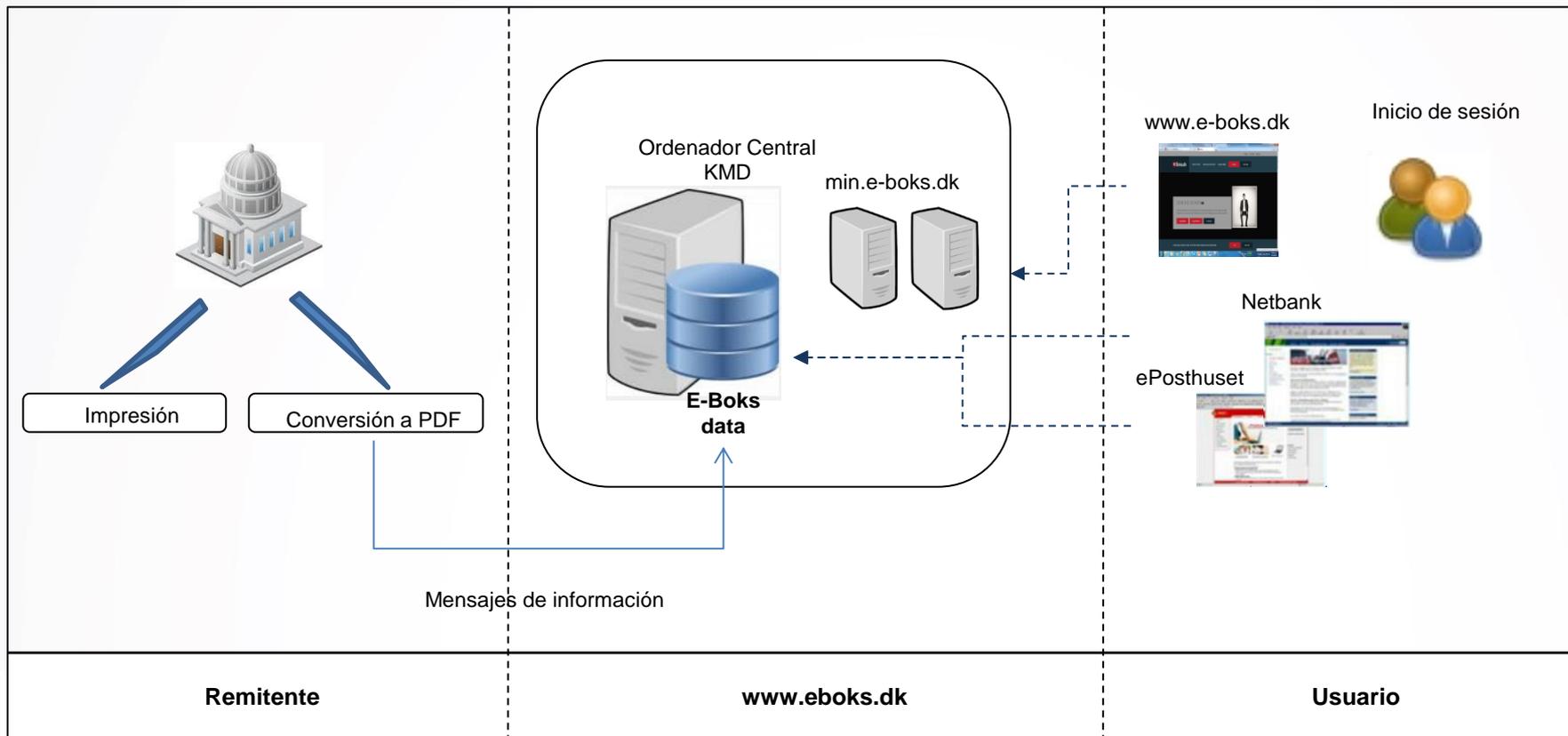


<p>7 Alianzas Clave</p> <p>Nets A / S (anteriormente PBS) Nets es una empresa líder en el desarrollo y operación de los sistemas de pago. Nets está detrás de infraestructura de pagos de los bancos y asegura la transferencia de dinero y la información entre particulares, empresas e instituciones públicas. Nets A / S</p> <p>Post Danmark A / S Post Danmark A / S es el líder del mercado en el transporte, distribución y logística, mantiene una fuerte posición como la tercera parte de confianza para la comunicación física, una posición que también cubre la comunicación digital. Post Danmark A / S</p> <p>Con el gobierno de Dinamarca y los gobiernos de los estados bálticos. Se convierte en operador en Dinamarca y en Noruega.</p> 	<p>5 Actividades Clave</p> <ul style="list-style-type: none"> • Generación de normativa para hacer viable el proyecto, obligatoriedad del servicio. • Creación de portales de difusión al ciudadano. • Acuerdos y contratos con el operador • Formación y capacitación en el uso del sistema (videos e instructivos electrónicos) 	<p>1 Promesa de Valor – Productos/Servicios</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gratuidad del servicio para usuarios. • Cuenta con valor probatorio legal. • Su funcionamiento está garantizado por sistemas informáticos públicos. • No se acepta ninguna explotación comercial. • Permite acceso 24 horas al día y 7 días a la semana desde cualquier dispositivo con acceso a Internet. • Posibilita el almacenamiento seguro sin interrupción de documentos importante subidos por el usuario. <p>Personas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recibe documentos • Almacena los documentos importantes • Comparte documentos de forma segura • Firma los documentos electrónicamente • Buzón configurable <p>Entidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Espacios seguros en internet • Ahorro de costos • Envíos seguros • Custodia electrónica legal • Notificación electrónica 	<p>4 Relaciones con el Cliente</p> <p>A través del portal borger.dk se proporciona al ciudadano toda la información del proyecto.</p> <p>Terceros de confianza</p> <ul style="list-style-type: none"> • Empresas y entidades emisoras • Banca online <p>Spots en televisión y Patrocinio a deportistas</p> 	<p>2 Segmentos de Cliente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Personas naturales y jurídicas que residen dentro del territorio del Estado • Entidades estatales • Entidades financieras • Compañías de energía • Operadoras de telefonía • Entidades privadas 
<p>8 Estructura de Costos</p> <ul style="list-style-type: none"> • CAPEX y OPEX a cargo de una empresa privada. • El costo se encuentra asociado a cada uno de los envíos a cargo de cada una de las entidades. 	<p>6 Recursos Clave</p> <ul style="list-style-type: none"> • Datacenter. • Plataforma tecnológica desarrollada • Personal técnico capacitado • Sistemas de información cumpliendo estándares internacionales 	<p>10 Indicadores</p> <p>Numero de remitentes que envían correo a través de e-Boks: 30.000 Personas que ya reciben su correo a través de e-Boks: 8.300.000 Documentos enviados vía e-Boks: 220.000.000 Toneladas de papel e-Boks guardadas durante 2013: 3.630</p> 	<p>3 Canales</p> <p>A través de los emisores de correspondencia</p> <p>Se utilizan medios electrónicos, como la página borger.dk, e-boks.dk y presenciales, a través de las entidades bancarias.</p> 	<p>9 Ingresos</p> <p>El servicio es gratuito para los ciudadanos en algunos países en los que opera.</p> <p>Los ingresos se realizan por la compra de paquetes Premium por parte de los ciudadanos, la compra de paquetes empresariales y el envío de comunicaciones por parte de las administraciones.</p> 

<p>11 Jurídico</p> <ul style="list-style-type: none"> • La realización de trámites de manera electrónica fue imponiéndose como deber legal de manera progresiva para determinados tramites. • Actualmente es obligatoria su utilización para la realización de trámites con el Estado. • Ley de transparencia que consagra la obligación del Estado de dar información pública. • Mediante Ley se implementa la Directiva 95/46/EC de la Unión Europea sobre la protección de individuos en el procesamiento de datos personales 

Modelos Internacionales

Dinamarca



Fuente: Elaboración propia.

Modelos Internacionales

Dinamarca



- **Descripción**

- Digital Post es un servicio de comunicaciones certificadas del Gobierno Danés que permite que los ciudadanos y las empresas puedan recibir comunicaciones de los emisores que se den de alta en el sistema. Digital Post permite por ejemplo a los ciudadanos recibir en su buzón cualquier comunicación de las administraciones públicas, hospitales...
- Dicho servicio está gestionado por el Ministerio de Hacienda quien contrató a un operador privado: e-boks.
- Las empresas privadas como las compañías de seguros y bancos también pueden adherirse al sistema y enviar comunicaciones certificadas a sus clientes mediante el sistema de Digital Post como, por ejemplo, declaraciones o estados de cuenta bancarios.
- Para acceder a los buzones los usuarios pueden acceder a la página borger.dk o e-Boks.dk. Toda la información enviada a través del sistema se cifra digitalmente para garantizar la confidencialidad de la información.

Modelos Internacionales

Dinamarca



- **Los actores**

- El **Ministerio de Hacienda** es la entidad responsable del proyecto de correo digital, llamado Digital Post y de realizar las leyes que sean necesarias para regular el servicio.
- El Ministro de Hacienda nombra a un proveedor que tiene la tarea de operar el servicio de Digital Post. Como TSO (operador) podrá ser designado una autoridad pública o una empresa privada, el cual tendrá autorización para conectarse con el registro civil con el objetivo de recuperar los datos de los ciudadanos y para realizar la operación de la solución postal.
- El **operador** seleccionado por el Ministerio de Hacienda fue una empresa privada, e-Boks. e-Boks es una sociedad de responsabilidad limitada propiedad en partes iguales de Nets Denmark A / S y Post Denmark A / S. Nets Denmark A / S (anteriormente PBS) es una empresa líder en el desarrollo y operación de los sistemas de pago. Post Denmark A / S, es el líder del mercado en transporte, distribución y logística.
- **Usuarios del sistema:**
 - Las personas físicas que tengan 15 años o más y que residan o hayan residido en Dinamarca están obligadas a tener un buzón del servicio de Digital Post, a menos que la persona está exenta.
 - Las personas jurídicas, las cuales están obligadas a abrir un buzón en Digital Post, a menos que estén exentos.
 - Las administraciones públicas, las cuales están obligadas desde 2014.

- **La relación entre los actores, el paso a paso**

- Los emisores se dan de alta en la plataforma de e-Boks.
- Los usuarios se registran mediante su identificación digital (NemID).
- Los emisores envían una comunicación al ciudadano utilizando la plataforma e-Boks. El ciudadano puede descargarse la información accediendo a su buzón electrónico.

Modelos Internacionales

Dinamarca



- **El mecanismo:**

- Plataforma web y aplicación móvil.

- **Aspectos económicos**

- Quién pone CAPEX: El operador es el encargado de poner la plataforma.
- Quién pone OPEX: Los emisores son los que mantienen la plataforma con sus tarifas.
- Quién paga por carpeta ciudadana: Es gratuito para todos los usuarios para la recepción de los envíos realizados por los emisores. Los emisores pagan por los envíos realizados y los usuarios por los servicios adicionales contratados.
- Tarifas. Fuente secundaria: Cada entidad paga una suma global de 5.465 KR. Excl. IVA por alta. Luego por transacción se calcula sobre la base del tamaño de cada envío. El precio de la transacción se compone de una tasa base y un precio por megabyte para los envíos de más de 1 kb. Tasa Básica = 70 centavos para el primer kb. Suplemento por Mb = 4,00 KR. Per. Mb (alrededor de 0,4 centavos por cada kb adicional. El precio de la transacción tiene un coste máximo de 6,75 KR.

- **Seguridad**

- Las comunicaciones generadas por el sistema DigitalPost de e-Boks son almacenadas en la infraestructura de KMD, que es una de las principales empresas de TI de Dinamarca. Las comunicaciones se almacenan cifradas para asegurar la confidencialidad de la información y la plataforma utilizar cifrado TLS/SSL para proteger la navegación y privacidad de la información de sus usuarios.
- La plataforma suministrada por e-Boks y KMD garantiza según la propia página web de e-Boks de un 100% de fiabilidad en la entrega y una garantía de operación de un 99,5%.
- El servicio es obligatorio para todos los ciudadanos.

Modelos Internacionales

CANVAS Noruega



<p>7 Alianzas Clave</p> <p>23 agencias y municipalidades, así como 400.000 empresas que se han pasado al modelo de intercambio electrónico.</p> <p>Operadores de autenticación: MinID Bank ID Buypass Commfides</p> <p>Proveedores del servicio DIGIPOST y EBOKS</p>	<p>5 Actividades Clave</p> <ul style="list-style-type: none"> • Generación de normativa de regulación del servicio. • Acuerdos y contratos con operadores • Creación de portales de difusión al ciudadano. • Formación y capacitación en el uso sistema (videos e instructivos electrónicos) • Creación plataforma de información técnica del proyecto. 	<p>1 Promesa de Valor – Productos/Servicios</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gratuidad del servicio para usuarios. • Cuenta con valor probatorio legal. • Su funcionamiento está garantizado por sistemas informáticos públicos. • No se acepta ninguna explotación comercial. • Permite acceso 24 horas al día y 7 días a la semana desde cualquier dispositivo con acceso a Internet. • Posibilita el almacenamiento seguro sin interrupción de documentos importante subidos por el usuario. 	<p>4 Relaciones con el Cliente</p> <p>A través de la página Norge.no y altinn.no se informa al ciudadano de todo lo relacionado con el proyecto.</p> <p>Mediante el portal http://begrep.difi.no/SikkerDigitalPost/ se informan a los emisores e integradores sobre detalles técnicos del proyecto. Relacionamento directo con el cliente Vinculación del mail box a trámites del ciudadano habituales, lo que consigue una fidelización del cliente</p>	<p>2 Segmentos de Cliente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Personas naturales y jurídicas que residan dentro del territorio del Estado • Entidades estatales • Entidades financieras • Compañías de energía • Operadoras de telefonía • Entidades privadas
	<p>6 Recursos Clave</p> <ul style="list-style-type: none"> • Multioperador (e-Boks y DigiPost); • El mecanismo de autenticación y firma es proporcionado por el estado, el nivel de seguridad bajo (MinID) y por entidades de certificación (BankID, Buypass y Commfides). 	<p>Personas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recibe documentos • Almacena los documentos importantes • Comparte documentos de forma segura • Firma los documentos electrónicamente • Buzón configurable <p>Entidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Espacios seguros en internet • Ahorro de costos • Envíos seguros • Custodia electrónica legal • Notificación electrónica 	<p>3 Canales</p> <p>Se puede elegir entre dos buzones digitales:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. e-Boks: Para crear una cuenta, debe identificarse con el DNI electrónico BankID, Buypass ID Commfides , diligenciar el formulario de contacto o por teléfono en la línea (47) 22 89 85 04 2. DigiPost : Para crear una cuenta de buzón puede utilizar cualquier sistema de identificación de IDPorten o a través del correo electrónico, kundeservice@digipost.no 	
<p>8 Estructura de Costos</p> <p>El gobierno no realizó inversiones directas para poner a disposición la plataforma ya que ésta la proporcionaron los operadores habilitados.</p> <p>Tampoco incurre en costos de mantenimiento</p>		<p>10 Indicadores</p> <p>Más de 2.2 millones de noruegos actualmente tiene un identificador electrónico.</p>	<p>9 Ingresos</p> <p>El buzón digital para los ciudadanos es gratis de configurar y utilizar. En el caso de querer subir documentos privados o imágenes, el ciudadano tendrá que pagar por cualquier espacio de almacenamiento que supere 1GB. Obtener y mantener el correo de los poderes públicos en un solo lugar, de forma segura y gratuita</p>	

<p>11 Jurídico</p> <ul style="list-style-type: none"> • Constitucionalmente se consagra el derecho a acceder a información del Estado • Ley de protección de datos adopta la Directiva 957467EC del Parlamento Europeo referente al procesamiento de datos personales y el libre movimiento de dichos datos en la ley noruega. • Normativamente se incentivan las comunicaciones electrónicas entre el estado y el ciudadano. La administración se comunica por defecto con el ciudadano de manera digital.



Modelos Internacionales

Noruega



SERVIDOR DE CORREO DIGITAL SEGURO



Remitente

Plataforma

Usuario

Fuente: Elaboración propia.



Modelos Internacionales

Noruega



- **Descripción**

- Digital Postkasse o Mailbox es una solución de comunicaciones electrónicas seguras que permite a las empresas y administraciones públicas enviar comunicaciones a los ciudadanos de forma electrónica con plena garantía de confidencialidad y seguridad.
- Consiste en cinco componentes principales (actores), además de los remitentes (agencias gubernamentales) y receptores.
- El servicio de búsqueda de contactos: Las empresas públicas (remitentes) tienen una interfaz con el Registro de Usuarios del Estado (Registraduría). Registraduría: Entidad encargada del registro de los contactos de los ciudadanos. Las empresas del Sector Público tienen acceso al servicio de búsqueda de información de contacto de la base de datos de dicha entidad.
- Distribuidor de mensajes: Interfaz que permite a las empresas públicas enviar a los ciudadanos el mensaje, ya sea mediante comunicación electrónica a su buzón de mailbox correspondiente como en formato papel, en el caso de que el ciudadano no se encuentre dado de alta en un buzón de Mailbox.
- Mailbox: interfaz para que los ciudadanos puedan acceder a las comunicaciones.
- Servicio de impresión y envío: Permite entregar las comunicaciones en papel a los ciudadanos que no deseen recibir comunicaciones electrónicas.

Modelos Internacionales

Noruega



- **Los actores**

- Emisores: Son las entidades adheridas al sistema, que generan las comunicaciones a los ciudadanos.
- Proveedores de transmisión de mensajes: Entidad privada que ofrece los servicios de mensajería, ya sea electrónica o física.
- Los proveedores de servicios de buzón electrónico: Entidad privada que ofrece los servicios de buzón electrónico y plataforma de comunicación.
- Los proveedores de servicio de impresión en línea: Entidad privada que ofrece los servicios de impresión y envío de las comunicaciones en papel.
- Entidad de control: Responsable de la gestión / control de la relación entre el sector público, el destinatario y proveedores del servicio de buzón electrónico.
- Usuario final: Ciudadanos que reciben las comunicaciones.

- **La relación entre los actores, el paso a paso**

1. El Gobierno acreditó dos (2) operadores que pueden proporcionar el servicio de Mailbox, Digipost y Eboks.
2. El Gobierno instó a 23 agencias y municipalidades para que se dieran de alta en la plataforma como emisores. El 1 de enero de 2016, será obligatorio para todas las administraciones públicas adherirse al sistema de mailbox.
3. El servicio es gratuito y voluntario para los ciudadanos, que se dan de alta utilizando uno de los 4 mecanismos de autenticación provistos por el Estado.
4. Los emisores envían las comunicaciones a los ciudadanos a su buzón.

Modelos Internacionales

Noruega



- **El mecanismo**

- Plataforma web y aplicación móvil.

- **Aspectos económicos**

- Quién pone CAPEX: El operador es el encargado de poner la plataforma
- Quién pone OPEX: Los emisores son los que mantienen la plataforma con sus tarifas
- Quién paga por carpeta ciudadana: Es gratuito para todos los usuarios para la recepción de los envíos realizados por los emisores. Los emisores pagan por los envíos realizados y los usuarios por los servicios adicionales contratados:

- **Tarifas (IVA NO INCLUIDO):**

- 1GB - Gratis
- 5 GB - 29,00 coronas - por mes
- 10 GB - 49,00 coronas - por mes
- 15 GB - 69,00 coronas - por mes
- 25 GB - 99,00 coronas - por mes
- Enviar carta (0-0,1 MB) 1.60,00 coronas
- Enviar carta (0,1 a 0,5 MB) 1.90,00 coronas
- Enviar carta (0,5 a 1,0 MB) 2.80,00 coronas

TRM (27/10/2015 1 corona a 436,80 COP)



vive digital
Colombia



Modelos Internacionales

Noruega



- **Seguridad**

- Los mensajes intercambiados se encuentran cifrados digitalmente, mediante certificados digitales.
- El sistema garantiza la identidad tanto del emisor como del receptor. De esta forma el emisor puede confiar que el mensaje sólo podrá llegar al destinatario esperado, garantizándose que sólo éste puede leer el mensaje y por otro lado, el receptor puede confiar que el mensaje proviene de forma inequívoca del emisor y confiar que es totalmente auténtico.
- El sistema dispone de un mecanismo estándar que permite garantizar la integridad y la confidencialidad de los mensajes enviados.
- Se especifican diferentes mecanismos de acceso al sistema, organizados en niveles, en función de las operaciones que desea realizar el ciudadano. De esta forma, si el ciudadano por ejemplo desea acceder a la información de su historia clínica almacenada en la carpeta debe autenticarse con mecanismos del máximo nivel de seguridad (nivel 4), que implican el uso de dispositivos criptográficos, como tokens o tarjetas criptográficas (smartcards).
- El estándar utilizado para la firma de las transacciones es <http://www.w3.org/2001/04/xmldsig-more#rsa-sha256> (PKCS # 1 v1.5) según la norma XAdES.

Modelos Internacionales

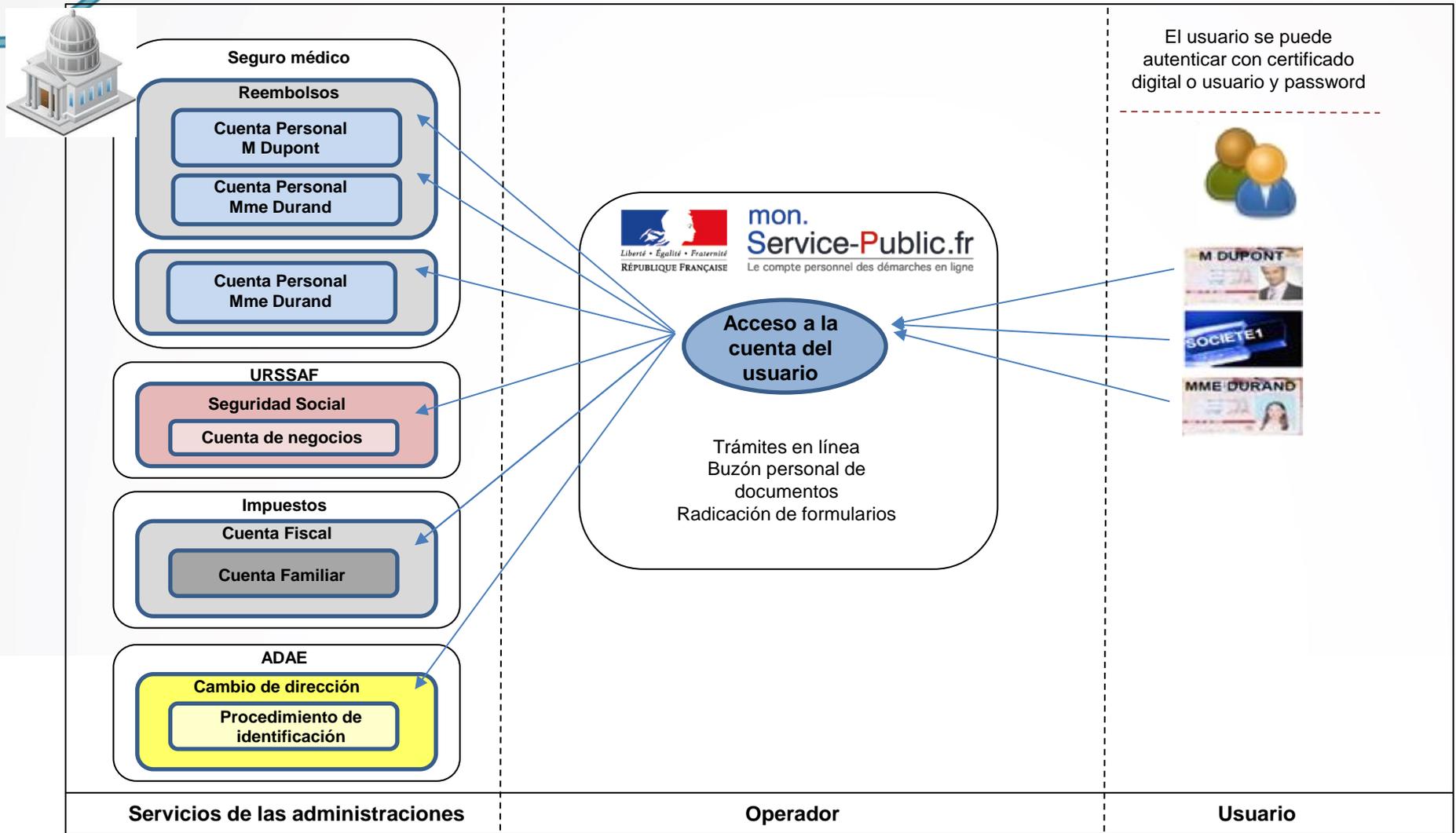
CANVAS Francia



<p>7 Alianzas Clave</p> <p>El gobierno francés ha puesto en marcha un portal, servicio público de lunes (https://mon.service-public.fr/), donde cada ciudadano puede registrar una cuenta personal. Las alianzas principales son con los programas de seguridad social, salud y las pensiones, pero el gobierno está agregando gradualmente los servicios adicionales; registro de votantes y renovación de tarjetas de identidad.</p>	<p>5 Actividades Clave</p> <p>Definición de entidades que suministran y comparten información. Establecimiento de un marco operativo debidamente alineado con la política pública. Realizar la licitación para construcción de datacenter. Licitación del desarrollo de la plataforma. Licitación del servicio de mantenimiento. Crear el plan de gestión del cambio.</p> 	<p>1 Promesa de Valor – Productos/Servicios</p> <ul style="list-style-type: none"> Ofrecer un nuevo espacio unificado y personal para relacionarse con la administración pública francesa Service-public.fr Puesta a disposición de un único espacio para buscar información administrativa y realizar el seguimiento de sus procesos en línea. 	<p>4 Relaciones con el Cliente</p> <ul style="list-style-type: none"> Relacionamiento directo con el cliente Vinculación del de la cuenta a trámites del ciudadano habituales, lo que consigue una fidelización del cliente A través de las iniciativas de formación y difusión establecidas en el programa de Gobierno Electrónico (ADELE) Mediante las 11 entidades usuarios del proyecto. 	<p>2 Segmentos de Cliente</p> <p>Ciudadanos: utilizan el servicio directamente para sus trámites con la administración</p> <p>Empresas: Aunque los trámites están orientados inicialmente a ciudadanos hay ciertos trámites pensados para empresas.</p> <p>Administraciones Públicas: Son los generadores de contenido.</p>
<p>Como es un proyecto público liderado por el gobierno francés, las alianzas principales son con los diferentes gobiernos nacionales y locales, para que conecten sus sistemas con el portal central.</p> <p>No vinculan en el proyecto alianzas con empresas privadas</p>	<p>6 Recursos Clave</p> <p>Crear un grupo de especializado en el gobierno encargado de desarrollar el proyecto:</p> <ul style="list-style-type: none"> Service Innovation et services aux usagers Secrétariat général pour la modernisation de l'action publique. 	<p>3 Canales</p> <p>No hay canales externos de llegada a los clientes. El único canal es el propio portal y la publicidad que realicen los diferentes gobiernos sobre los trámites que pueden realizarse desde la carpeta</p> 	<p>9 Ingresos</p> <p>La plataforma es totalmente gratuita para los usuarios. Debido a que es una plataforma pública no tiene como objetivo tener beneficios, por lo tanto no hay ingresos económicos en la plataforma. Los beneficios se obtienen por el ahorro de costes en las transacciones con los ciudadanos. Beneficios intangibles: Satisfacción de los ciudadanos al disponer de un único canal de interacción con la administración.</p> 	<p>8 Estructura de Costos</p> <p>El gobierno no realizó inversiones directas para poner a disposición la plataforma ya que ésta la proporcionaron los operadores habilitados.</p> <p>Tampoco incurre en costos de mantenimiento</p> 
<p>10 Indicadores</p> <p>Cerca de 2 millones de cuentas creadas. Menos del 50% de los adultos franceses han escuchado hablar sobre el servicio</p> 	<p>11 Jurídico</p> <ul style="list-style-type: none"> Leyes de protección de datos que garantizan la privacidad de los usuarios Comisión Nacional de Informática y Libertades y la Comisión Nacional de Procesamiento y Libertades de datos son las entidades encargadas de velar por el cumplimiento de las disposiciones de protección de datos. Términos y condiciones del servicio están regulados por Ley. El servicio está regulado mediante Decreto. La Secretaria General para la modernización de la acción pública se encarga de los modelos de gestión estatal electrónicos. 			

Modelos Internacionales

Francia



Fuente: Elaboración propia.



Modelos Internacionales

Francia



- **Descripción**

- Es uno de los servicios que ofrece el portal Service Public.fr. Está dirigido por la Dirección General de Modernización del Estado y consiste en un espacio en línea para que los usuarios interactúen con la administración para la simplificación de sus trámites.
- En el portal cada ciudadano tiene una cuenta personal a través de la cual los usuarios pueden manejar de forma segura sus procedimientos administrativos en línea. De esta manera el usuario no tiene que usar diferentes contraseñas para acceder a la información. Continuamente se amplían los servicios que se pueden realizar de forma electrónica.
- El servicio mon.service-public, proporciona la capa de front y middle office, permitiendo al usuario disponer de un canal unificado de trámites en internet, además de proporcionar una plataforma (middle) de creación de nuevos servicios y trámites. Este servicio se conecta con el backoffice de cada una de las administraciones públicas para recuperar la información de los trámites y servicios, así el ciudadano dispone de un único canal de tramitación.

- **Los actores**

- Dirección de Información Legal y Administrativa (Dila). Administradores del Portal Mon-Service.Public.fr
- 11 Entidades Públicas adheridas al sistema, que publican los trámites en el portal.
- Ciudadanos y empresas. Usuarios del servicio.

Modelos Internacionales

Francia



- **La relación entre los actores, el paso a paso**

- La página web mon.service-public.fr (MSP) – operada por la Dirección de Información Legal y Administrativa (Dila) - tiene como objetivo simplificar a los ciudadanos el acceso y el uso de los servicios en línea de la administración pública francesa. Se presenta en forma de una ventana electrónica personalizada y segura para el acceso unificado a todos los servicios del gobierno.
- Como define el propio servicio, el MSP contribuye a dar al usuario una visión consistente de servicios en línea de la esfera pública y la construcción de la imagen de una administración moderna enfocada en las necesidades de los usuarios.
- El ciudadano se registra en el sistema diligenciando un formulario en el que debe introducir unos datos básicos. No se requiere de ningún mecanismo fuerte de autenticación.
- Para realizar el proceso de interoperabilidad entre las diferentes capas, así como el proceso de gestión de identidades y single sign on de ciudadanos en la plataforma, el MSP mecanismos de interoperabilidad y gestión de identidad basado en el protocolo ID-WSF de Liberty Alliance (Identity Web Services Framework – utiliza protocolos como WS-Security, WS-Addressing, SAML y añade nuevas especificaciones de protocolos para el descubrimiento de servicios web entre plataformas y de gestión de identidades).

- **El mecanismo**

- Plataforma web de tramitación electrónica, ofrece un buzón para almacenar documentos.

- **Aspectos económicos**

- Quién pone CAPEX: El estado ha realizado toda la inversión. La inversión inicial fue de alrededor de 10.000.000 euros.
- Quién pone OPEX: El estado mantiene totalmente el sistema. El costo de operación anual es alto, entre 1 y 5 millones de euros.
- Quién paga por carpeta ciudadana: El servicio es totalmente gratuito para todos los usuarios.

Modelos Internacionales

Prácticas relevantes de cada modelo



Dinamarca



Noruega



Francia



España



Alemania

JURIDICA

Existe una estrategia digital de Gobierno Electrónico. El Gobierno en 2014 obligó a las empresas a comunicarse por medios electrónicos, lo cual hizo extensible a los ciudadanos en 2015.
Ley No. 528 de 11/06/2012 que regula el uso de Digital Post y lo hace obligatorio.

El Ministerio para la Administración y Reforma del Gobierno anunció en abril de 2008 la implementación de un concentrador para identificación electrónica. El marco regulatorio de referencia es el de la Unión Europea Circular P-4/2013 de Digitalización que regula el servicio de Mailbox. Septiembre de 2013

Se sigue el programa ADELE (Administration Electronique), el cual se empezó a implementar en 2004.
Decreto N ° 2009-730 de 18 de junio de 2009 que regula el espacio en línea del ciudadano

El modelo jurídico es muy similar al Colombiano, ley 59/2003 de firma electrónica y ley 11/2007 de acceso a los servicios públicos por parte de los ciudadanos regula los procesos, entre otros de notificación electrónica.

Agenda Digital 2014–2017” (Schayan, 2014) donde se regulan los objetivos de Gobierno Electrónico apoyados por el reglamento de Gobierno Electrónico aprobado el 17 de junio de 2013. Ley para el control de los servicios de De-Mail y modifican otras disposiciones del 28 de Abril de 2011.

TECNICA

eBoks consiste una plataforma web de intercambio electrónico de información, que dispone de aplicaciones móviles para las principales plataformas del mercado. Integra soluciones de firma digital de documentos.

Plataforma tecnológica que incluye tanto un modelo de autenticación (basado en diferentes niveles de seguridad) como el de carpeta ciudadana, basada en un servicio de comunicación certificada. Se definen esquemas de interoperabilidad basados en estándares XML como UBL y ebXML.

Plataforma que centraliza todos los servicios públicos del Gobierno francés. Aunque dispone de un buzón para que el ciudadano suba sus documentos se trata principalmente de un portal transaccional. Aplica modelos de interoperabilidad.

Plataforma web con canales móviles que permite el envío de información y documentación a los ciudadanos y almacenamiento de información privada, tanto desde entidades públicas como privadas

Plataforma de correo electrónico seguro sobre la cual el Estado, realiza los lineamientos que deben cumplir los operadores, tanto en cuanto a plataforma tecnológica como en esquemas de interoperabilidad

FINANCIERA

El gobierno no realizó inversiones directas en el producto y servicio. Es el operador el que financia el modelo con el ingreso por los servicios Premium y el cobro de tarifas a los emisores

El gobierno no realizó inversiones directas en el producto y servicio. Son los operadores los que financian el modelo con el ingreso por los servicios Premium y el cobro de tarifas a los emisores

El servicio es gratuito para el cliente y las entidades. Inversión inicial del estado de 10.000.000 € y coste de mantenimiento de hasta 5.000.000 €, todo sufragado por el Estado.

Inversión inicial sufragada por el Gobierno Vasco. Alrededor de 2 M€ de inversión. El mantenimiento del servicio se financia mediante las tarifas de envío a los emisores y la contratación de servicios Premium para el ciudadano y empresas

El Gobierno no realizó ninguna inversión, tanto la inversión inicial como el mantenimiento es financiado por los operadores. Los costes del servicio de De-Mail en su versión estándar es de 0,39 € y si queremos enviar una carta certificada 0,78 €.

Modelos Internacionales

Prácticas relevantes de cada modelo



Dinamarca



Noruega



Francia



España



Alemania

ORGANIZACIONAL

Único operador en alianza con el Estado. La plataforma para el ciudadano es gratuita para recibir documentación de la Administración Pública. Los emisores pueden ser tanto privados como públicos.

Múltiples operadores, 4 en la parte de autenticación y 2 en la de carpeta ciudadana (E-Boks y Digipost). Los emisores sólo pueden ser entidades públicas.

El gobierno es el que se encarga de mantener el sistema. No hay operadores. Todas las entidades públicas del país están obligadas a integrarse con el portal transaccional.

Existe un único operador Metaposta, que es una empresa participada por entidades públicas y privadas.
Emisores de documentos: Entidades financieras, Administraciones Públicas, Compañías de energía, Operadoras de telefonía, Consorcios de agua, Entidades privadas y Compañías de seguros.
Usuarios: Particulares y empresas.
Proveedores de servicios de certificación: Prestador de servicios de certificación acreditado por el Estado.

Direccionamiento estatal, con un modelo Multioperador vigilado por la entidad BSI (Oficina Federal para la Seguridad de la Información) es la encargada de realizar las acreditaciones y asegurar el cumplimiento de los operadores en términos de seguridad, funcionalidad y la interoperabilidad.
Los operadores acreditados son: Deutsche Telekom AG, Mentana – Claimsoft, T-Systems, United Internet AG (marcas GMX, 1 & 1, Web.de).
En el proceso de acreditación son: Deutsche Post.
Usuarios: Personas naturales, jurídicas o administraciones públicas.

SOCIO-CULTURAL

El proyecto se engloba en la estrategia de Gobierno electrónico danés que arrancó en 2011. Es obligatorio para las empresas desde 2014 y para los ciudadanos desde 2015 en sus comunicaciones y trámites con el Estado. Esto conllevó una estrategia de masificación del uso del sistema.

Se crea el portal Norge.no, que permite a los ciudadanos disponer en el único portal toda la información relacionada con trámites con el estado, entre ellas el sistema Digital Post (carpeta ciudadana). Es obligatorio para las administraciones públicas, pero el hecho de que sólo permita el uso por entidades públicas ha limitado su masificación.

Las estrategias de masificación se basan en las definidas dentro del programa ADELE de Gobierno Electrónico. La estrategia consiste en unificar en un único portal el mayor número de trámites y servicios. Actualmente hay 34 trámites electrónicos, 704 formularios publicados y 11 entidades públicas que impulsan el proyecto.

Estrategias de capacitación a ciudadanos y enrolamientos a través de los 276 Centros KZgunea repartidos por todo Euskadi.
Sistema de coproducción de servicios dirigido a la cooperación en la utilización de medios electrónicos: según las previsiones actuales, más de 300 clientes públicos y privados serán emisores (senders) de documentos

En la actualidad, las entidades de Gobierno se están uniendo de forma paulatina. Las autoridades, que pertenecen a la Red de Información de Berlín-Bonn (IVBB) o la Administración Federal de Información (UIAGM) están obligadas por la Ley para la promoción de gobierno electrónico.
Son los operadores los que establecen sus estrategias para captar usuarios.

Modelos Internacionales

Conclusiones por perspectiva

Legal

En todos los países analizados existe un marco normativo de gobierno electrónico definido que favorece ampliamente la implementación de servicios electrónicos como la carpeta ciudadana. En el caso de Noruega, Alemania y Dinamarca existen leyes específicas que regulan el servicio, que en estos países consiste en servicios de correo certificado. Los términos y condiciones de prestación del servicio buscan cumplir con la normatividad vigente en protección de datos, seguridad, intimidad y la prestación de un servicio de fácil acceso, eficiente, oportuno y claro. En los países donde el modelo es multioperador existen reglas para que el ciudadano pueda hacer cambios entre operadores . (*)

Técnico

En los casos de Noruega, Alemania y Dinamarca el servicio de carpeta ciudadana consiste en un sistema de comunicación certificada. El modelo español además de ser una plataforma de correo certificado dispone de un servicio de caja fuerte de documentos. El modelo Francés mas que un sistema de comunicación certificada o carpeta ciudadana es una plataforma que permite centralizar los servicios públicos del gobierno francés con un buzón de documentos del ciudadano. En todos los modelos excepto el Francés los datos son almacenados en el Datacenter del Operador. Así mismo el único que cuenta con un orquestador publico y centralizado es Noruega. A excepción de Francia se definen esquemas de intercambio de documentos XML o S/MIME

Financiero

En España y Francia, el CAPEX ha sido completamente proporcionado por el Estado, mientras que en Dinamarca, Noruega y Alemania quien lo cubre es el operador. Por otra parte, exceptuando el modelo Francés, el OPEX es cubierto por el operador, a través de las tarifas que se cobran a los usuarios finales, ya sea por costo de la comunicación o por la contratación de servicios Premium.

Organizacio nal

El modelo es multioperador en Noruega y Alemania, en el primero se dispone de un orquestador publico mientras que en el segundo los propios operadores realizan el servicio de orquestación. Por otra parte los otros países cuentan con un modelo unioperador , en el caso de Dinamarca y España el operador es privado, mientras que en Francia el operador es el Estado. Por otra parte en Noruega y Francia, los emisores solo son entidades públicas. En los países en los que hay un modelo multiperador el estado estableció las reglas de entrada de los operadores o la habilitación de los mismos.

Socio- Cultural

En España centros KZgunea colaboran con METAPOSTA en la formación gratuita de aquellas personas que deseen profundizar su conocimiento sobre las prestaciones del sistema, y a la vez, ofrece el servicio para darse de alta en Metaposta de forma presencial, sin necesidad de tener un certificado digital. En países como Dinamarca, Alemania y Noruega, cada operador desarrolló su propia estrategia de marketing y difusión; Dinamarca realizó una estrategia de masificación basada en la obligatoriedad del servicio, primero para personas jurídicas y luego para todos los ciudadanos.

(*) En materia de seguridad de la información, protección de datos y derecho a la intimidad de la información de los ciudadanos se crea un apartado especial esbozado en las siguientes páginas. Que será desarrollado en las siguientes fases del proyecto en los talleres de co-creación que aglutinarán a todos los sectores de la población, en especial a los representantes de los ciudadanos.

Modelos Internacionales

Conclusiones: Seguridad, confidencialidad e intimidad de la información. Privacy by design

- **Conclusiones desde el punto de vista de la seguridad, privacidad e intimidad de la información:**

- Uno de los retos más relevantes a los que se enfrenta el proyecto de Carpeta Ciudadana, consiste en asegurar la seguridad, confidencialidad e intimidad de la información gestionada en dicho sistema.
- De las experiencias internacionales se extrae que dicho concepto no sólo va unido a legislación sobre protección de datos y a disponer de sistemas tecnológicos que garanticen la confidencialidad, integridad y seguridad de la información, sino que se deben introducir otros conceptos como, usabilidad, interoperabilidad, identidad, intimidad, proporcionalidad (entendida como cantidad de información que deben almacenar los operadores) y riesgo de desviación del uso de los datos para fines diferentes para los que fueron recolectados.
- Los países analizados introducen estos aspectos de la seguridad en sus proyectos pero ahondando en los últimos estudios de la Unión Europea, los cuales pueden verse reflejados en el informe "[Security of eGovernment Systems](#)" y que deberán servir como base para el desarrollo de la Carpeta Ciudadana en Colombia, se establece la necesidad de ir un paso más allá en la implementación de políticas de seguridad que introduzcan no sólo conceptos como Habeas Data y aceptación de términos por parte de los ciudadanos sino nuevos conceptos como "Privacidad desde el diseño" (Privacy by Design).
- Se deben diseñar estrategias que permitan implementar el principio de privacidad y seguridad orientadas a reducir los riesgos a los que se somete el ciudadano, para lo cual se propone reducir la cantidad de datos recolectados por los operadores e intercambiados entre los usuarios del Sistema.
- Esto se puede conseguir diseñando técnicas que deben incluir (esto no significa que sean las únicas) credenciales de acceso basadas en atributos o niveles de seguridad en función de los datos a intercambiar, encriptación, almacenamiento de la información de forma descentralizada y técnicas de anonimato y pseudo anonimato de los usuarios.
- En definitiva se debe diseñar una estrategia de seguridad que permita abarcar desde la protección de datos de los usuarios hasta el concepto de "Unobservability", que engloba los conceptos de indetectabilidad y anonimato, consiguiendo que terceras partes o atacantes (hackers) no puedan rastrear la información o identidad de un ciudadano. (*)

(*) Fuente: Pfitzmann and Hansen, 2010

Modelos Internacionales

Resumen CANVAS



Dinamarca

PROMESA DE VALOR

- Proporcionar un servicio de buzón electrónico seguro a los ciudadanos
- Su empresa ahorra hasta un 80% en los costos de envío, ahorra papel y ahorra recursos.
- Toda la información está vinculada con el número de identificación civil del destinatario



Noruega

- Buzón digital que puede:
- obtener y mantener el correo de los organismos públicos en un solo lugar, de forma segura y gratuita.
 - Acceder a su correo donde quiera y cuando quiera.
 - Ser notificado por SMS o e-mail cuando reciba correo importante.
 - Obtener respuestas más rápidas y la información de las autoridades públicas.
 - Mejorar el medio ambiente y ayudar a reducir el gasto público.
 - Obtener y almacenar el correo de contactos privados en el mismo lugar



Francia

- Ofrecer un nuevo espacio unificado y personal para relacionarse con la administración pública francesa Service-public.fr
- Puesta a disposición de un único espacio para buscar información administrativa y realiar el seguimiento de sus procesos en línea.



España

- METAPOSTA es un servicio gratuito de caja fuerte y buzón en Internet donde podrás recibir y almacenar tus documentos de interés personal, con total confidencialidad y seguridad: facturas, extractos bancarios, certificados, garantías, escrituras, títulos universitarios, poderes notariales...
- Recibe documentos de las entidades



Alemania

Para el Estado:
Sistema correo electrónico + notificación electrónica.

Para el usuario:
Correo electrónico encriptado; esto es, cuyo contenido puede ser visto únicamente por el creador y el destinatario del mensaje.

SEGMENTO DE CLIENTES

- Ciudadanos
- Empresas.
- Organismos públicos

- Ciudadanos (organizados por hechos vitales, trabajo, familia, vivienda, servicios sociales,...)
- Empresas.
- Organismos públicos

- Ciudadanos: utilizan el servicio directamente para sus trámites
- Empresas: Aunque los trámites están orientados inicialmente a ciudadanos hay ciertos trámites pensados para empresas.
- Administraciones Públicas: Generadores de contenido.

- Particulares.
- Los ciudadanos pueden almacenar la documentación recibida de la administración y hasta 1 GB de información privada
- Empresas: Usan el servicio para realizar factura electrónica y dejar documentación a sus empleados

- Ciudadanos: utilizan el servicio directamente para sus trámites con la administración
- Empresas: Aunque los trámites están orientados inicialmente a ciudadanos.
- Administraciones Públicas: Son los generadores de contenido.

Modelos Internacionales

Resumen CANVAS



Dinamarca



Noruega



Francia



España



Alemania

CANALES

Electrónicos, Móviles.

Electrónicos, Móviles.

Electrónicos, Móviles.

Electrónicos, Móviles.

Electrónicos, Móviles.

RELACIONES CON LOS CLIENTES

- A través del portal borger.dk se proporciona al ciudadano toda la información del proyecto.
- Es eBoks el que se relaciona con el cliente a través de campañas tradicionales de marketing.
- Esponsorización de deportistas

A través de la página Norge.no y altinn.no se informa al ciudadano de todo lo relacionado con el proyecto. Mediante el portal <http://begrep.difi.no/SikkerDigitalPost/> se informan a los emisores e integradores información sobre detalles técnicos del proyecto. Relacionamiento directo con el cliente Vinculación del mail box a trámites del ciudadano habituales, lo que consigue una fidelización del cliente

- A través de las iniciativas de formación y difusión establecidas en el programa de Gobierno Electrónico (ADELE)
- Mediante las 11 entidades usuarios del proyecto.

- Terceros de confianza
- Empresas y entidades
 - Banca online
- Alta presencial
- Red de centros Kzgunea
 - Izenpe
 - Centros Zuzenean
- Alta online
- Certificado digital
 - Firma Electrónica Avanzada Portal www.metaposta.com
 - Sistemas (online y offline)
 - Usuario + claves de acceso facilitadas por METAPOSTA.
 - DNI electrónico (eDNI).

Se crea la marca: De-Mail. El relacionamiento con el cliente puede ser presencial, telefónico o virtual a través de www.bun.de y www.cio.bund.de/ El ciudadano cuenta con un centro de servicio virtual donde recibe todo tipo de ayudas. Los operadores establecen sus estrategias de marketing para relacionarse con el cliente

ACTIVIDADES CLAVES

- Generación de normativa para hacer viable el proyecto, obligatoriedad del servicio.
- Creación de portales de difusión al ciudadano.
- Acuerdos y contratos con el operador
- Formación y capacitación en el uso del sistema (videos e instructivos electrónicos)

- Generación de normativa de regulación del servicio.
- Acuerdos y contratos con operadores
- Creación de portales de difusión al ciudadano.
- Formación y capacitación en como usar el sistema (videos e instructivos electrónicos)
- Creación plataforma de información técnica del proyecto.

- Realizar la licitación para construcción de datacenter
- Licitación el desarrollo de la plataforma
- Licitación el servicio de mantenimiento
- Crear el plan de gestión del cambio

Creación de elementos documentales de divulgación. Licitación para la construcción de la solución y creación del datacenter. Divulgación y Marketing del sistema MetaPosta presencia documental necesaria Centro de Atención a los Usuarios (Ciudadanos/Empresas) de MetaPosta Formación para los Usuarios (Ciudadanos, Empresas) de MetaPosta

- Generación de normativa de regulación del servicio.
- Identificación de entidad del estado encargada de la inspección y vigilancia de los operadores.
- Creación de normas técnicas y criterios de aceptación de proveedores.
- Creación de base de datos de auditores encargados de inspeccionar a los operadores.

Modelos Internacionales

Resumen CANVAS



Dinamarca



Noruega



Francia



España



Alemania

RECURSOS CLAVES

Selección del operador
Portal de información al ciudadano borger.dk

- Selección de operadores
- Selección de métodos de autenticación
- Creación de portal Norge.no y altinn.no para la promoción del servicio (Norge.no)

- Crear un grupo especializado en el gobierno encargado de desarrollar el proyecto
- Datacenter
- Plataforma tecnológica

- 2 CPD de METAPOSTA en el Centro de Proceso de Datos (CPD) de EJIE y en el del Gobierno Vasco en su sede en Lakua (Vitoria-Gasteiz), donde también se custodia la información más confidencial del Gobierno, de la Ertzaintza y Osakidetza.
- Plataforma desarrollada

- Guías de acreditación de operadores
- Base de datos de auditores

ALIANZAS CLAVES

Con el gobierno de Dinamarca y los cerca de 30.000 emisores.

23 agencias y municipalidades, así como 400.000 empresas que se han pasado al modelo de intercambio electrónico.

- Como es un proyecto público liderado por el gobierno francés, las alianzas principales son con los diferentes gobiernos nacionales y locales, para que conecten sus sistemas con el portal central.
- No vinculan en el proyecto alianzas con empresas privadas

Gobierno Vasco, cámaras de comercio, entidades bancarias vascas y empresas de servicios públicos del país vasco. SPRI con participación de capital público y privado. Red de centros Kzgunear Izenpe

Red de auditores
Entidades públicas adscritas al servicio.
Operadores de la plataforma.

ESTRUCTURA DE COSTOS

- El gobierno no realizó inversiones directas para poner a disposición la plataforma ya que ésta la proporcionaron los operadores habilitados.
- Tampoco incurre en costos de mantenimiento

- El gobierno no realizó inversiones directas para poner a disposición la plataforma ya que ésta la proporcionaron los operadores habilitados.
- Tampoco incurre en costos de mantenimiento

- Inversión inicial más de €10,000,000
- Coste anual de mantenimiento : €1,000,000-5,000,000.

- 2.000.000 euros de inversión según pliegos anexos en la carpeta.
- En 2013 presentan una pérdida de más de 300.000 euros

Se trata de un modelo donde existe inversión público – privada. CAPEX y OPEX completamente privado.

Modelos Internacionales

Resumen CANVAS



Dinamarca



Noruega



Francia



España



Alemania

INGRESOS

Ingresos por cuentas Premium y pago de servicios adicionales al servicio free ofrecido

Ingresos por cuentas Premium y pago de servicios adicionales al servicio free ofrecido

- Los beneficios se obtienen por el ahorro de costes en las transacciones con los ciudadanos.
- Beneficios intangibles: Satisfacción de los ciudadanos al disponer de un único canal de interacción con la administración

- Cuotas cobradas a los ciudadanos por superar el GB de espacio de documentos personales
- Cuotas cobradas a las empresas por utilizar servicios de valor añadido como factura electrónica y envío a sus empleados

- Ingresos a partir de tarifas a favor de los operadores.
- Ahorro en el trámite de diferentes gestiones frente al Estado.
- Eficiencia administrativa en la gestión documental electrónica.

INDICADORES

- 30.000 Remitentes de correo
- 8'300.000 Personas, ya reciben su correo en vez de eBooks

Más de 2.2 millones de noruegos actualmente tiene un identificador electrónico

- Cerca de 2 millones de cuentas creadas.
- Menos del 50% de los adultos franceses han escuchado hablar sobre el servicio

- 150 emisores
- 57.000 usuarios
- 8.500.000 Documentos recibidos
- 170 toneladas de papel ahorradas hasta hoy

- Más de 1.000.000 de usuarios identificados De -Mail (ciudadanos)
- Más de 50.000 clientes empresariales
- Más de 2.000 clientes públicos

JURIDICO

Es obligatorio el uso del sistema para los ciudadanos y las empresas

- Los ciudadanos tienen el derecho de comunicarse por medios electrónicos con las administraciones. En ese caso es obligatorio el uso de un operador de carpeta.

Ordenanza N ° 2005-1516 de 8 de diciembre de 2005 que regula los intercambios electrónicos entre los usuarios y las autoridades administrativas y el intercambio al interior de la administración y Decreto de 18 de junio de 2009 que regula la carpeta

- 1.Ley 11/2007, de 22 de junio, sobre el "Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos (LAECSP)"
- Ley de Firma Electrónica 59/2003

Existe Ley particular para regular la carpeta electrónica y sus condiciones de operación.

Modelos Internacionales

Conclusiones CANVAS

Promesa de valor

Los elementos mas valorados por los usuarios, son; Servicio de fácil acceso, oportuno y claro, impacto ambiental positivo y transacciones electrónica seguras. Los proyectos hacen especial hincapié en la seguridad de la información y la intimidad y confidencialidad de los ciudadanos. Los proyectos analizados introducen aspectos interesantes basados en “Privacy by Design” (* ver apartado de conclusiones de seguridad)

Segmento Clientes

Los principales segmentos atendido son; ciudadanos, empresas estatales, empresas privadas.

Canales

Los principales canales por los cuales se atiende el publico objetivo o segmentos del modelo, son; a través de red de oficinas, empresas de correo, vía telefónica, páginas web y aplicaciones móviles.

Relación Clientes

Existe un relacionamiento directo con los clientes, normalmente se interactúa con los distintos segmentos objetivos, a través de medios presenciales, en línea vía internet y medio telefónico.

Actividades Claves

Espacio o buzón electrónico/digital seguro que le permite al ciudadano enviar y recibir por correo electrónico información del Estado.

Modelos Internacionales

Resumen CANVAS

Recursos Claves

Entre los principales recursos requeridos se destacan entre otros; físicos (edificios, sistemas, redes, hardware, software), intelectuales (marca, propiedad intelectual, bases de datos), humanos (equipo de trabajo capacitado) y financieros (garantías, grandes inversiones de capital CAPEX, OPEX)

Alianzas Claves

Se observa que los principales modelos analizados apalancan esfuerzos, principalmente con entidades estatales con competencia legal.

Estructura de costos

Los costos más representativos que asumen los modelos de carpeta ciudadana son; infraestructura, hardware, software, mantenimiento, nómina, producción y distribución de equipos y contratos con empresas certificadoras.

Ingresos

Los beneficios del modelo varían teniendo en cuenta su taxonomía y estructura, sin embargo no se cuenta con fuentes de ingresos dado que es un servicio en la mayoría de los casos gratuito para el ciudadano financiados por el estado. Es posible obtener ingresos a través de paquetes Premium como en el modelo e-Boks.

Indicadores

En cuanto a los indicadores se identifican en general altos ahorros de papel, alto uso de la carpeta dada la obligatoriedad para realizar transacciones con el Estado.



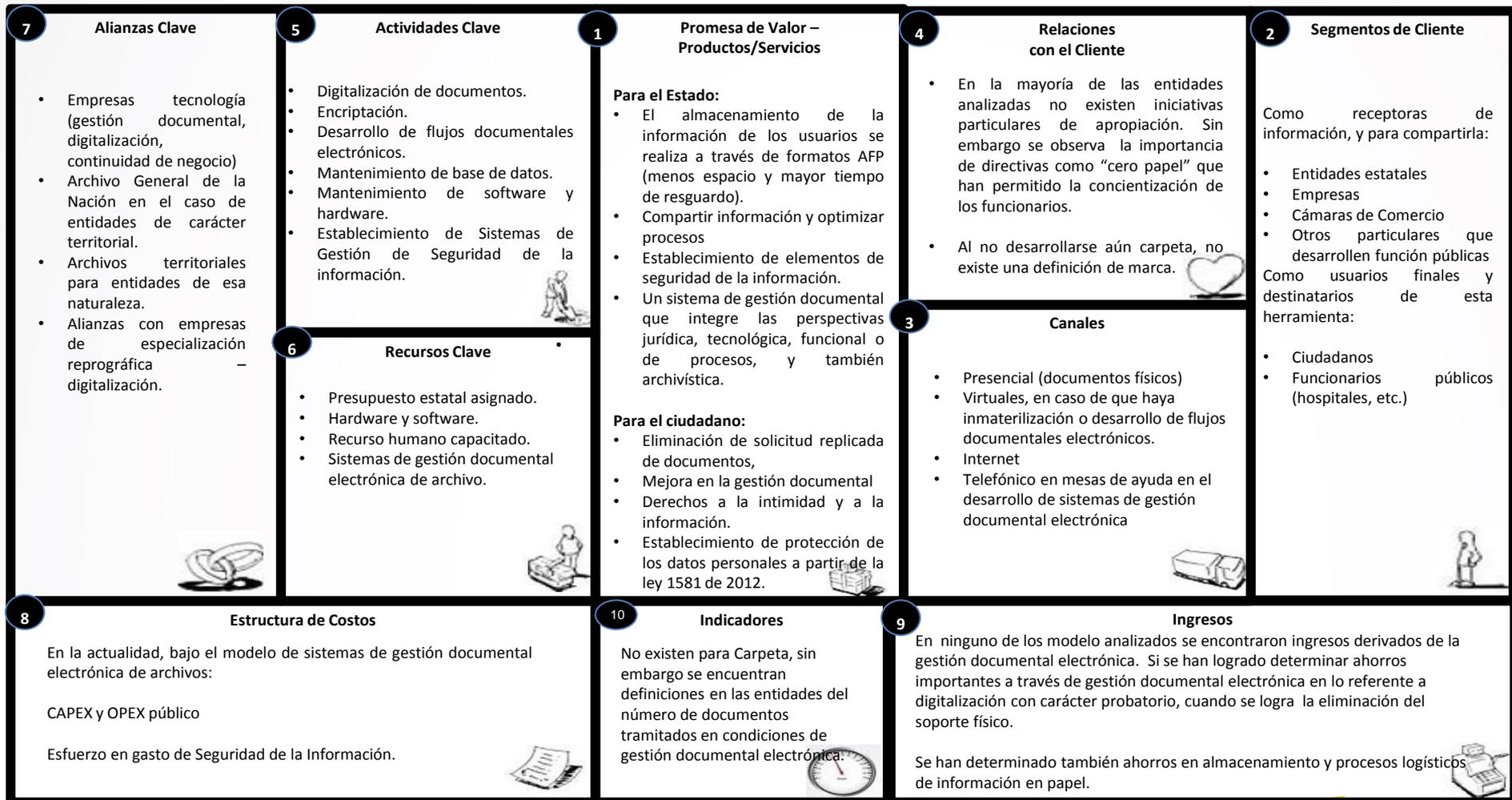
2

Análisis Nacional

Análisis Nacional

Situación encontrada

No existe en producción un modelo de carpeta ciudadana, sólo gestión documental electrónica



Análisis Nacional

Alcance

SECTOR	ENTIDAD
OPERADOR POSTAL	SPN 472
BANCARIO	BANCO DE LA REPÚBLICA
SALUD	GOB. CUNDINAMARCA -SECRETARÍA DE SALUD
TECNOLOGÍA	COMPUTECC
FINANCIERO	DATA CREDITO
ORGANISMO DE IDENTIFICACIÓN	CERTICAMARA
TRABAJO	MINISTERIO DE TRABAJO
TRABAJO	ASOPAGOS

Análisis Nacional

Marco jurídico

PLAN NACIONAL DE DESARROLLO

- **Art. 45:** Sobre la Definición Carpeta Ciudadana.
- Nota: MinTIC definirá el modelo de operación y los estándares técnicos y de seguridad de la Carpeta Ciudadana Electrónica. Las entidades del Estado podrán utilizar la Carpeta Ciudadana Electrónica para realizar notificaciones oficiales

PROTECCION DE DATOS

- **Ley 1266 de 2008:** por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones.

GOBIERNO EN LÍNEA

- **Ley 1437 de 2011, Capítulo IV:** sobre la utilización de medios electrónicos en el procedimiento administrativo: Registro, documento público, notificación, acto administrativo, archivo de documentos, expediente, sede electrónica, recepción de documentos por parte de las autoridades, prueba de recepción y envío de mensajes de datos de la autoridad.

COMERCIO ELECTRÓNICO

- **Ley 527 de 1999:** por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones.

GESTIÓN DOCUMENTAL

- **Ley 594 de 2000:** por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones.
- **Decreto 2609 de 2012:** por medio de la cual se dictan disposiciones en materia de Gestión Documental para todas las Entidades del Estado.

Análisis Nacional

Conclusiones (*)

Legal

Se destaca el rol del Estado como impulsor de la iniciativa de Carpeta Ciudadana. El marco jurídico básico inicial ya existe; y a partir de ahí se debe complementar y continuar para cubrir los aspectos que sean necesarios (como la reglamentación sobre los operadores).

Técnico

Desde la óptica de algunas entidades entrevistadas aunque no existe aún carpeta ciudadana, se visualiza la opción de una carpeta centralizada y varios operadores de servicios sobre ella, con una regulación para su acceso. El repositorio en este esquema debe estar bajo el control y regulación del Estado.

Financiero

Se considera que el modelo de negocio es interesante financieramente, por el volumen de carpetas y sus transacciones (con cada entidad), que puede generar economía de escala y volúmenes potenciales de negocio interesantes.

Organizacional

No se evidencia tan viable que haya un número grande de operadores de carpetas ciudadanas en el caso de optar por un modelo distribuido. En algunos casos se considera que debiera mantenerse un repositorio central y varias empresas prestar servicios conexos a ese repositorio. Ese repositorio debiera estar bajo el control del Estado.

Socio-Cultural

Gratuidad para el ciudadano. El costo al ciudadano es una barrera para la apropiación de la carpeta. Se debe generar valor a la entidad y al ciudadano para generar uso concreto de la carpeta.

(*) A partir de las entrevistas, a pesar de que el modelo de carpeta aún no está desarrollado



Elaborado por:

