



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

# INFORME SOBRE LA SITUACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA EN LA ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO

**Noviembre 2007**

MINISTERIO DE  
ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

SECRETARÍA GENERAL PARA LA  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA





<b>RESUMEN EJECUTIVO</b> .....	<b>3</b>
<b>1 INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>6</b>
<b>2 ANTECEDENTES</b> .....	<b>7</b>
<b>3 SITUACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA EN ESPAÑA</b> .....	<b>15</b>
<b>3.1 Medición de la oferta de servicios de Administración Electrónica</b> .....	<b>16</b>
3.1.1. Trámites y servicios públicos disponibles en la AGE .....	17
3.1.2. Comparativas internacionales .....	21
3.1.3. Otros informes .....	30
<b>3.2 Indicadores de demanda y de uso de la Administración Electrónica</b> .....	<b>30</b>
3.2.1 Barómetros de opinión .....	30
3.2.2 Indicadores europeos de uso de la Administración Electrónica .....	32
3.2.3 Otros indicadores europeos de uso .....	33
<b>3.3 Servicios en línea de la Administración General del Estado</b> .....	<b>35</b>
3.3.1 Red 060 de atención integral al ciudadano: el portal de servicios de la AGE .....	35
3.3.2 Ministerio de Asuntos Exteriores .....	40
3.3.3 Ministerio de Justicia .....	40
3.3.4 Ministerio de Defensa .....	41
3.3.5 Ministerio de Economía y Hacienda .....	43
3.3.6 Ministerio del Interior .....	45
3.3.7 Ministerio de Fomento .....	47
3.3.8 Ministerio de Educación y Ciencia .....	48
3.3.9 Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales .....	50
3.3.10 Ministerio de Industria, Turismo y Comercio .....	53
3.3.11 Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación .....	55
3.3.12 Presidencia del Gobierno y Ministerio de la Presidencia .....	57
3.3.13 Ministerio de Administraciones Públicas .....	58
3.3.14 Ministerio de Cultura .....	60
3.3.15 Ministerio de Sanidad y Consumo .....	62
3.3.16 Ministerio de Medio Ambiente .....	63
3.3.17 Ministerio de Vivienda .....	64
<b>3.4 Elementos básicos para el desarrollo de la Administración Electrónica: infraestructuras y servicios comunes</b> .....	<b>66</b>
3.4.1 Red SARA .....	66
3.4.2 DNI electrónico .....	68
3.4.3 Plataforma de validación de certificados electrónicos .....	69
3.4.4 Supresión de fotocopias de documentos de identidad y de certificados de residencia..	71



3.4.5 Otros servicios.....	72
3.5 Gastos e Inversiones.....	75
3.5.1 Presupuestos AGE .....	75
3.6 Conclusiones y reflexiones sobre la situación actual.....	76
<b>4 LEY DE ACCESO ELECTRÓNICO DE LOS CIUDADANOS A LOS SERVICIOS PÚBLICOS.....</b>	<b>79</b>
4.1 Contenidos de la Ley.....	80
4.2 Costes asociados al desarrollo de la Ley en la AGE .....	82
4.3 Beneficios derivados de la implantación de la Ley .....	83
4.4 Obligaciones derivadas del desarrollo de la Ley .....	84
4.4.1 Compromisos normativos.....	84
4.4.2 Compromisos basados en soluciones tecnológicas. ....	85
<b>5 CONCLUSIONES .....</b>	<b>86</b>
<b>6 REFERENCIAS.....</b>	<b>89</b>



## RESUMEN EJECUTIVO

Desde los años 90, las Administraciones Públicas españolas han sido conscientes de las ventajas derivadas del uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) para mejorar su funcionamiento interno y la calidad de los servicios prestados a ciudadanos y empresas. Durante esos años, distintos organismos –entre los que destacaron la Agencia Estatal de Administración Tributaria y la Seguridad Social– iniciaron el desarrollo de los primeros programas específicos para impulsar la adopción de las TIC en sus procesos internos.

Los años finales de los 90 se caracterizaron por la lucha contra “el efecto 2000”. Pasado dicho año, se promovieron las primeras iniciativas para presentar de manera unificada los esfuerzos que, en materia de Administración Electrónica, realizaban todos los departamentos, esfuerzos hasta entonces desarrollados de manera independiente por cada uno de ellos.

A partir del año 2000 se inicia el diseño de los primeros programas para crear servicios e infraestructuras comunes así como iniciativas para facilitar la adopción de las TIC por parte de aquellos departamentos que todavía no lo habían hecho. También es cuando se empiezan a extender de manera generalizada el acceso electrónico a los servicios públicos para ciudadanos y empresas, en línea con las primeras recomendaciones europeas en esta materia.

Pero ha sido en los últimos años (2004 – 2007) cuando se han ejecutado los programas de mayor impacto para la modernización tecnológica de las Administraciones Públicas. Se han llevado a la práctica algunos programas diseñados anteriormente (como el DNI electrónico), se han mejorado otros (como la red que unía a los Ministerios, a la que se ha dotado de mayor velocidad y a la que se han concetactado todas las Comunidades Autónomas) y se han creado otros totalmente nuevos más enfocados desde la perspectiva de los ciudadanos que de la propia Administración (como la red 060 que pone al alcance de ciudadanos y empresas la totalidad de servicios electrónicos de todas las Administraciones).

Desde el año 1993, se han incrementado, año tras año, los presupuestos dedicados a las TIC, si bien este incremento ha sido más intenso en los últimos años. Por regla general, los ministerios y organismos que han dedicado más recursos –humanos, económicos y políticos- a sus proyectos de Administración Electrónica han sido los que han conseguido ofrecer mejores servicios electrónicos habiendo recibido muchos de ellos el reconocimiento nacional e internacional.

A día de hoy, prácticamente la totalidad de los departamentos de la Administración General del Estado disponen de una oferta amplia de servicios electrónicos, aunque también es cierto que tanto el número de servicios, como la madurez de éstos, es muy heterogéneo, conviviendo departamentos con todos sus servicios accesibles electrónicamente y que



permiten realizar el trámite completo, con otros que sólo ofertan un subconjunto reducido de servicios con funcionalidades limitadas.

Con independencia del nivel de madurez de los servicios electrónicos ofertados, la valoración que realizan tanto los ciudadanos como los propios departamentos responsables de estos servicios es muy positiva: permiten desarrollar una Administración más próxima al ciudadano, más transparente, accesible 24 horas al día, 7 días a la semana, sin colas ni esperas así como reducir los costes de funcionamiento de la Administración y generar ahorros a las empresas y ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones.

El desarrollo de los servicios electrónicos ha pasado por fases claramente diferenciadas: en la primera lo importante era simplemente tener presencia en Internet; después ofrecer información; posteriormente posibilitar la descarga de formularios y su envío a las Administraciones y finalmente realizar trámites completos a través de Internet, convirtiendo de esta manera en una realidad la Administración accesible desde cualquier lugar, a cualquier hora del día, cualquier día de la semana. A este modelo de desarrollo es al que denominamos “modelo clásico”.

Recientemente, se han añadido nuevas fases al modelo anterior, dando lugar a un nuevo modelo. Ahora se persigue que el ciudadano pueda acceder a los servicios sin necesidad de conocer qué Administración o qué departamento es su responsable administrativo así como que no tenga que aportar documentación que ya obre en poder de las Administraciones o que la propia Administración actúe de manera proactiva y, de alguna manera, facilite ya los datos que obran en su poder para que los ciudadanos sólo tengan que confirmarlos, en su caso. Esto exige un grado muy superior de coordinación y cooperación entre las Administraciones que el que se ha tenido hasta el momento actual.

En España, el modelo de desarrollo seguido en la Administración General del Estado fue adecuado para conseguir que un buen número de departamentos lograran poner servicios electrónicos a disposición de los ciudadanos, donde cada departamento era responsable en solitario del desarrollo de sus servicios. Esto permitió a algunos departamentos avanzar rápidamente al no tener que esperar al desarrollo de los demás, pero también provocó un desarrollo desigual, lo que ha conducido a que todavía existan departamentos que no tienen versiones electrónicas de buena parte de sus servicios.

Por otra parte, dicho modelo impedía, o hacía muy difícil, la agregación de servicios para realizar una oferta desde la perspectiva ciudadana y no desde la perspectiva administrativa, dificultaba la prestación de aquellos que requerían de la participación de distintas Administraciones o departamentos, dificultaba la utilización eficaz de las inversiones y recursos públicos a la hora de crear servicios reutilizables por todas las Administraciones y obstaculizaba el despliegue rápido de soluciones utilizables por todas ellas. En definitiva, no facilitaba el paso del modelo de desarrollo “clásico” al nuevo modelo.

En esta legislatura se ha iniciado el cambio de modelo para corregir algunos de los problemas detectados en el escenario anterior. Se pretende impulsar el modelo “renovado” y acelerar el desarrollo de todos los servicios en formato electrónico, aumentar el valor final



de los servicios e incrementar el uso que de estos servicios realizan ciudadanos y empresas.

Para ello se han elaborado los planes Avanza y Moderniza, se han incrementado las inversiones en materia de Administración Electrónica, se han diseñado planes novedosos encaminados a crear servicios e infraestructuras comunes (SARA, DNI electrónico y servicios intermediados), se ha implantado un nuevo modelo de prestación de servicios multicanal y multiadministraciones (red 060) y se ha aprobado la Ley de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos (LAECSP), que garantiza el derecho de todos los ciudadanos al acceso electrónico a las servicios públicos y obliga a éstas a disponer de la totalidad de sus servicios accesibles por esta vía para, como muy tarde, finales del año 2009.

Los resultados de estas actuaciones han sido muy positivos. Se ha incrementado notablemente el número de servicios electrónicos ofertados por todos los departamentos ministeriales. Han aparecido los primeros servicios electrónicos proporcionados de manera coordinada por distintos ministerios y Administraciones. Se está avanzando hacia la creación de una red multicanal (oficinas, teléfono e Internet) de prestación de servicios agregados de todas las Administraciones (red 060). La extensión del DNI electrónico universaliza la posibilidad de realizar transacciones seguras en Internet para todos los ciudadanos españoles. Se empiezan a reducir las diferencias entre los servicios que ofrece cada Administración, así como entre la calidad de los mismos. Además, la LAECSP acelera este proceso al poner una fecha límite (diciembre de 2009) para la puesta en marcha en su versión electrónica de la totalidad de servicios públicos.

Para conseguir los objetivos de la Ley es necesario adoptar una serie de medidas encaminadas a reforzar el nuevo modelo de Administración Electrónica, el modelo que hemos denominado "renovado". Es necesario intensificar el esfuerzo en el desarrollo de servicios e infraestructuras comunes. Es preciso desarrollar los aspectos normativos, técnicos y organizativos que se derivan de la propia Ley. Es necesario dotar económicamente, en la línea contemplada en la memoria económica de la Ley, a los departamentos ministeriales y a los servicios comunes. Y también es indispensable difundir los servicios existentes; realizar el seguimiento detallado de la puesta en marcha de nuevos servicios; medir el uso que ciudadanos y empresas realizan de los servicios electrónicos; y por último hacer partícipes a los destinatarios últimos de estos servicios en su diseño y aprovechamiento.



## 1 INTRODUCCIÓN

El presente informe analiza las actuaciones que en materia de Administración Electrónica se han llevado a cabo en la Administración General del Estado.

En el capítulo 2 se exponen los antecedentes inmediatos, revisando los planes diseñados desde el año 2000 hasta la actualidad para impulsar y desarrollar la Administración Electrónica.

El capítulo 3 se dedica al estudio de los servicios electrónicos tanto desde el lado de la oferta como de la demanda y se aportan datos y conclusiones de estudios propios y de informes internacionales realizados por la ONU, la Comisión Europea y consultoras internacionales.

Los estudios propios han sido realizados por el Observatorio de la Administración Electrónica y el Consejo Superior de Administración Electrónica. Se presta especial atención a las actuaciones relacionadas con la puesta en marcha del web 060 y se aportan datos sobre su nivel de uso actual y a los servicios electrónicos de cada ministerio y al uso que de éstos realizan ciudadanos y empresas.

Se dedica un apartado a las infraestructuras y servicios comunes de la Administración General del Estado, que han tenido un crecimiento muy importante en esta legislatura, prestando atención a la extensión del DNI electrónico y a la plataforma @firma, a la red SARA de interconexión de todas las Administraciones Públicas y a los programas de supresión de fotocopias de los documentos de identidad y de los certificados de empadronamiento, entre otros.

Por último, se revisan los presupuestos TIC de la Administración General del Estado y su reciente evolución.

En el capítulo 4 se analiza el impacto en la Administración de la Ley de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos. Esta norma otorga nuevos derechos a los ciudadanos y crea nuevas obligaciones a las Administraciones Públicas.

El último capítulo del informe recoge las conclusiones. De ellas se deriva la certeza de haber dado los pasos correctos, en la dirección adecuada. Pero también se señalan algunas de las actuaciones que es necesario abordar para conseguir convertir a España en un país líder en la prestación de servicios electrónicos a ciudadanos y empresas.



## 2 ANTECEDENTES

Una de las definiciones más ampliamente utilizada de Administración Electrónica es la formulada por la Comisión Europea: “Administración Electrónica es el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en las Administraciones Públicas, combinado con cambios organizativos y nuevas aptitudes, con el fin de mejorar los servicios públicos y los procesos democráticos y reforzar el apoyo a las políticas públicas”.

La Administración Electrónica ha sido objeto de múltiples estudios y recomendaciones por parte de organismos internacionales como la ONU, la Unión Europea o la OCDE, que han señalado el interés e importancia del uso de las TIC por el sector público para incrementar la competitividad y la productividad de los países, así como para mejorar la calidad de los servicios prestados a ciudadanos y empresas.

La Unión Europea ha tratado la Administración Electrónica en las diferentes políticas establecidas para el desarrollo de la Sociedad de la Información, en particular en las iniciativas eEurope 2002, 2005 y la vigente i2010, para la creación de una Sociedad de la Información europea para el crecimiento y el empleo, todas ellas derivadas de la Estrategia de Lisboa. Actualmente, en toda la Unión está en vigor, en materia de Administración Electrónica, la resolución de la Declaración Ministerial de Lisboa de 17 de septiembre de 2007, que marca como objetivos:

- **Interoperabilidad transfronteriza:** Reforzar la cooperación entre Estados Miembros (EM), a través de proyectos pilotos a gran escala como los de contratación en línea entre países y el reconocimiento mutuo de identificadores digitales. A finales de 2008 los EM han de establecer una lista de nuevas áreas de prioridad para los servicios de alto impacto que pueden seguirse desarrollando en el ámbito paneuropeo con el apoyo de programas de la UE.
- **Reducción de cargas administrativas:** Utilizar el gobierno electrónico como palanca para conseguir el objetivo de reducir las cargas administrativas para los ciudadanos y empresas en Europa. A finales de 2008 los EM han de informar sobre los logros de sus servicios emblemáticos sobre administración electrónica que hayan contribuido significativamente a la reducción éstas cargas, especialmente para las PYMEs.
- **Gobierno electrónico inclusivo:** Aumentar el impacto social asegurando que todos los ciudadanos se beneficien de los servicios de gobierno electrónico. A finales de 2008 los EM han de identificar e intercambiar información sobre las iniciativas de gobierno electrónico dirigidas a mejorar la situación de las personas con alguna discapacidad y de aquellas personas con riesgos de exclusión social.



- **Compromiso democrático y transparencia:** Explorar nuevas formas de participación en los asuntos públicos y de transparencia haciendo un uso innovador de las TIC. A finales de 2008 cada uno de los EM ha de identificar e intercambiar información sobre sus iniciativas nacionales cuyo objeto sea intensificar la utilización de medios electrónicos para aumentar la participación y el debate público.

Esta Declaración se halla alineada con el actual Plan de Acción de Administración Electrónica de la Unión Europea, denominado “i2010: Acelerar la Administración Electrónica en Europa en beneficio de todos”.

En el ámbito nacional, los años 1998 y 1999 estuvieron dominados por la lucha contra el “efecto 2000”, y fue en el año 2000 cuando se empezó a utilizar el concepto de “Administración Electrónica” en la Administración General del Estado (AGE).

El periodo 2001-2003 estuvo marcado por el plan INFO XXI, que fue el primer intento de realizar un catálogo completo de actuaciones de los distintos Ministerios en esta materia y se incluyeron en él la mayoría de las acciones que ya estaban en marcha en cada uno de los Ministerios. No se crearon infraestructuras o servicios comunes, pero al menos se inició un proceso de presentación homogénea de todas las actuaciones que en materia de Administración Electrónica realizaba la Administración General del Estado.

Próximo a concluir el Plan INFO XXI, el Gobierno designó una Comisión Especial de Estudio para el Desarrollo de la Sociedad de la Información, conocida como “Comisión Soto”, con el mandato de analizar la implantación de la Sociedad de la Información en España y proponer medidas para su desarrollo. La principal recomendación de este Comité fue la de dar un “golpe de timón” en la gestión del desarrollo de la Sociedad de la Información.

Por ello, el Ministerio de Ciencia y Tecnología presentó en julio de 2003 el Programa de Actuaciones para el Desarrollo de la Sociedad de la información en España, conocido como “España.es”. Este programa tuvo una duración de dos años (2004-2005), y una de las líneas maestras que contemplaba era la referida a la Administración Electrónica que se concretaba en la ejecución de un Plan de Choque (2003-2004) para el impulso de la Administración Electrónica a través de 19 medidas concretas, aunque la mayoría de ellas no pudieron ser desarrolladas en los plazos previstos.

Como medidas más relevantes del Plan de Choque destacaron la preparación del DNI electrónico, la puesta en marcha de manera telemática de los servicios públicos básicos definidos por el Plan de acción de eEurope 2005, el sistema de notificaciones telemáticas seguras (SNTS) y el Portal del Empleado Público (FUNCIONA).

Estos planes lograron éxitos parciales, y cada vez se hizo más patente la necesidad de diagnosticar correctamente la situación y de establecer un plan global y efectivo para el desarrollo de la Sociedad de la Información, del cual la Administración Electrónica sería uno de sus ejes fundamentales.



Por este motivo, el Senado, el 19 de octubre de 2004, instó al Gobierno a: "... presentar a las Cortes Generales, para que entre en vigor el 1 de enero de 2006, un nuevo plan cuatrienal para el desarrollo de la Sociedad de la Información y de Convergencia con Europa y entre nuestras Comunidades Autónomas, previo diálogo y acuerdo con las Comunidades Autónomas y los entes políticos, sociales, empresariales e institucionales implicados".

Para preparar el Plan se creó una Ponencia en el seno del Consejo Asesor para las Telecomunicaciones y Sociedad de la Información (CATSI). El informe final (junio de 2005) sirvió de base para la elaboración del actualmente vigente Plan de desarrollo de la Sociedad de la Información en España, denominado Plan Avanza, que incluye un área de actuación de Servicios Públicos Digitales.

En consonancia con este plan general, el Ministerio de Administraciones Públicas ha desarrollado y ejecutado planes específicos de Administración Electrónica que enlazan con los anteriores, como el Plan CONECTA (2005-2006) y el actual Plan MODERNIZA (2006-2008).

## **Plan AVANZA**

El Plan Avanza fue aprobado por el Consejo de Ministros el 4 de noviembre de 2005, con un horizonte temporal de 2006 a 2010. El Plan se enmarca dentro de los ejes estratégicos del Programa Nacional de Reformas, diseñado por el Gobierno para cumplir con la Estrategia de Lisboa. Las actuaciones contempladas en el Plan se organizan en cuatro áreas de actuación:

- Servicios Públicos Digitales,
- Contexto Digital,
- Ciudadanía Digital y
- Economía Digital.

El área de Servicios Públicos Digitales persigue los siguientes objetivos:

- Garantizar el derecho de ciudadanos y empresas a relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas.
- Establecer mecanismos para que la oferta de servicios en línea se corresponda con la demanda existente.
- Garantizar la existencia de canales adecuados para que todos los ciudadanos y empresas puedan hacer uso de los servicios proporcionados por las Administraciones Públicas.
- Modernizar las Administraciones Públicas españolas en términos de mejora de la calidad, agilidad y rendimiento de los servicios a los ciudadanos, eficiencia en el uso de los recursos públicos, reducción de costes, satisfacción de los usuarios, integración interdepartamental y simplificación administrativa.
- Crear estructuras de cooperación entre las distintas Administraciones Públicas (Administración General del Estado, Comunidades Autónomas y Entes Locales).



Para conseguir dichos objetivos, el Plan determina que las actuaciones contempladas en este área se deben realizar en estrecha colaboración con el Ministerio de Administraciones Públicas, las Comunidades Autónomas y Entidades Locales y el propio Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, así como con los Ministerios responsables.

Las medidas incluidas contemplan actuaciones específicas en Educación, Justicia y Sanidad, otras actuaciones a desarrollar conjuntamente con los Entes Locales y otro conjunto de medidas horizontales a desarrollar con el Ministerio de Administraciones Públicas y otros Ministerios de la Administración General del Estado.

Para dar cumplimiento a las medidas horizontales, en el año 2006 se firmó un convenio entre el MAP y el MITyC por el que se integraban los presupuestos de ambos Ministerios destinados a estas actuaciones y se transferían fondos al MAP para que se encargase, bajo la supervisión de una Comisión conjunta, de la ejecución de los programas incluidos en AVANZA y en MODERNIZA.

## **El Plan CONECTA**

Este Plan se diseñó en 2004 con un horizonte temporal inicial de 2005 a 2007. Se componía de 33 proyectos de Administración Electrónica, estructurados en 4 grandes líneas de actuación.

El Plan definía los siguientes objetivos específicos:

- Eliminación, o drástica reducción, de colas de espera de los ciudadanos.
- Eliminación, o drástica reducción, de la documentación a aportar a los procedimientos.
- Desarrollo de servicios de Administración Electrónica.
- Desarrollo de la licitación electrónica.
- Mejorar los indicadores de eEurope.
- Uso masivo de la firma electrónica.
- Reducción de los tiempos de tramitación.
- Mejora de la coordinación e interoperabilidad internas.
- Reaprovechamiento de aplicativos y soluciones.
- Mejora de las comunicaciones y la seguridad.
- Formación permanente del personal.

Este Plan supuso un primer esfuerzo armonizador de las actuaciones. Se enfocó al desarrollo de los primeros servicios e infraestructuras comunes e insistió en la necesidad de coordinación, colaboración e interoperabilidad de las soluciones desarrolladas.



El incremento de inversiones realizado a lo largo de los años 2005 y 2006 permitió adelantar la ejecución de los proyectos contemplados en dicho Plan en un año, y actualmente se da por ejecutado en su totalidad.

## El Plan MODERNIZA

El Plan MODERNIZA avanzó en las propuestas del Plan CONECTA. Aprobado por el Consejo de Ministros del 9 de diciembre de 2005, con un horizonte temporal 2006-2008, puso el acento en mejorar la relación de los ciudadanos con las Administraciones Públicas a través de las siguientes medidas:

- Administración Electrónica:
  - Ley del acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.
  - Plan de servicios digitales asociados al DNle (expansión del DNle y plataforma de validación @firma)
- Simplificación de trámites
  - Red de oficinas integrales de atención ciudadana (Red 060)
  - Eliminación del papel en los trámites ciudadanos
  - Sustitución de documentos por declaración del solicitante
  - Rediseño de trámites ciudadanos en la Administración General del Estado
- Agilización de procedimientos administrativos
  - Rediseño de procedimientos de gestión de personal
  - Sistema de tramitación telemática para Ministros y altos cargos
  - Red Interadministrativa (Red SARA)
  - Ayuda a la modernización de los Entes Locales (eModel)
- Transparencia, participación y calidad
  - Consulta pública de proyectos normativos o decisiones del Gobierno
  - Creación de foros de debate

En la enumeración de medidas y objetivos se observa el paralelismo entre una parte del área de Servicios Públicos Digitales y del Plan MODERNIZA, razón por la cual se sincronizaron las actuaciones de ambos planes en el año 2006 y 2007, a través de acuerdos de colaboración suscritos en este periodo entre el MAP y el MITyC . Gracias a esta actuación, se consiguió acelerar la ejecución de una parte sustancial de estos planes y adelantar un año la ejecución del Plan CONECTA.

El desarrollo cronológico de los planes y proyectos españoles se muestra en el siguiente cuadro:

Plan Avanz@											
Plan Moderniza											
Plan Conecta											
España.es											
Plan de Choque											
INFO XXI											
	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010



En el ámbito de la Unión Europea el calendario de declaraciones y programas de actuación es el mostrado en la siguiente tabla:

Declaración de Lisboa											
Plan acción Admón. Electrónica i2010											
Declaración de Manchester											
eEurope 2005											
eEurope 2002											
	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010

Además de los planes globales presentados anteriormente, cada departamento Ministerial ha ido desarrollando los suyos propios, encaminados a atender el funcionamiento interno del departamento y a desarrollar servicios electrónicos para ciudadanos y empresas en su área de competencia.

Entre los proyectos departamentales merece una mención especial la puesta en marcha en marzo del año 2006 del programa de expedición del DNI electrónico. Aunque éste sustituye al DNI tradicional, las características que incorpora de identificación y firma digital lo hacen único y lo convierten en un elemento clave para el desarrollo de la Administración Electrónica. Combinado con la puesta en marcha de la plataforma @firma, que sirve para validar tanto el nuevo DNI electrónico como el resto de certificados electrónicos expedidos en España y con el despliegue de una red de comunicaciones que conecta a todas las Administraciones Públicas (SARA) ha configurado un escenario que permite pensar en un desarrollo exponencial de los servicios electrónicos en los próximos años, que coloque a España entre los países de vanguardia en Administración Electrónica en Europa.

### La Ley de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos

Las actuaciones anteriores se completan con la aprobación en junio de este año de la Ley de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos (LAECSP). Los derechos que otorga a ciudadanos y empresas y las obligaciones que crea para las Administraciones marcan, con la fuerza de la Ley, la dirección que deben seguir en los próximos años, los desarrollos de Administración Electrónica en los próximos años.

La Ley da cumplimiento al compromiso contemplado tanto en el Plan AVANZA como en MODERNIZA: el reconocimiento del derecho de los ciudadanos a la relación electrónica con las Administraciones Públicas. Esta Ley fue enviada por el Gobierno al Parlamento en diciembre de 2006, aprobada por el Congreso de los Diputados el 20 de junio de 2007 y publicada en el BOE de 23 de junio de 2007 con el número 11/2007. En su elaboración se



han tomado en consideración los avances realizados en materia de Administración Electrónica en España en los últimos años y, de manera consensuada con las Administraciones Autonómicas y Locales, se ha establecido un nuevo calendario de compromisos para todas las Administraciones, con el fin de conseguir que antes del año 2010 España disponga de todos sus servicios públicos accesibles electrónicamente.

Para conseguir los objetivos perseguidos por la Ley en los plazos que ésta establece, es necesario realizar un trabajo intenso en los próximos años. Se debe desarrollar normativamente y se deben diseñar e implementar las soluciones tecnológicas para dar cumplimiento a los requisitos de la Ley. En particular, se debe redactar un plan de actuaciones que incluya, entre otros elementos, un Plan de Medios, donde se establezca el calendario y los recursos que se asignarán para la puesta en marcha de los servicios electrónicos y para la adaptación de los procedimientos de todos los departamentos ministeriales.

Aunque ni la Ley ni la memoria económica que la acompaña determinan los mecanismos de gestión de la Administración Electrónica en España, esta última otorga un gran protagonismo al desarrollo de infraestructuras y servicios comunes y adelanta, con la elaboración de los Esquemas Nacionales de Interoperabilidad y Seguridad, un nuevo modelo basado en la cooperación y la compartición de recursos que en etapas y modelos anteriores no se había contemplado con tanta importancia.

La Ley también apuesta por la creación de “ventanillas únicas sectoriales” y por la multicanalidad para la prestación de servicios a ciudadanos y empresas.

Una gran parte de los elementos básicos para el cumplimiento de la Ley ya existen en estos momentos: servicios electrónicos de los Ministerios, soluciones comunes fáciles de extender, red de comunicaciones entre Administraciones (SARA), DNI electrónico, plataforma de validación de certificados electrónicos (plataforma @firma), sistemas de acceso a datos de otras Administraciones u otros departamentos, red de atención integrada a ciudadanos y empresas (Red 060) y mecanismos de cooperación entre departamentos y entre Administraciones, entre otros.

La Ley se configura, como una guía para las tareas que hay que desarrollar en los próximos años en materia de Administración Electrónica en la Administración General del Estado. Complementada con el Plan de Medios y el calendario de adaptación de procedimientos que la propia Ley contempla, se convertirá en el Plan de Acción para los años venideros.



## Conclusiones

Las estrategias seguidas por España en materia de Administración Electrónica, al menos, en lo referido a la Administración General del Estado, han sido muy similares a las que han seguido una buena parte de los países de nuestro entorno, basadas en la elaboración de:

- Planes genéricos de desarrollo de la Sociedad de la Información: Info XXI, España.es y Avanza.
- Planes específicos de Administración Electrónica: Plan de Choque, CONECTA y MODERNIZA.
- Desarrollo legislativo y normativo, que convierte en derecho de los ciudadanos el acceso electrónico a los servicios públicos.

España se encuentra ahora en un momento especial en el que se aúnan un conjunto de factores que rara vez suelen mostrarse de forma conjunta y simultánea:

- El “estado del arte” tecnológico permite crear nuevos servicios y mejorar los existentes con mayor facilidad que en ocasiones anteriores.
- Se detecta una creciente demanda social por el uso de servicios avanzados de Sociedad de la Información y de Administración Electrónica.
- Se dispone de las primeras infraestructuras comunes para todas las Administraciones Públicas (SARA, DNle, @firma, plataformas de validación de datos de identidad y domicilio, supresión de fotocopias de documentos de identidad y de certificados de empadronamiento,...).
- Se cuenta con apoyo presupuestario en un escenario estable de crecimiento.
- Se han desarrollado esquemas de cooperación interadministrativa, a diferentes niveles.
- Existe una concienciación política plena de la necesidad de una Administración Electrónica desarrollada y de primer nivel, con consenso entre los principales partidos del arco parlamentario, lo que ha permitido la aprobación de la Ley de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.

Es el momento de aprovechar estas circunstancias para dar un salto cualitativo y cuantitativo en la prestación de los servicios públicos a ciudadanos y empresas. Es la hora de transformar la Administración Pública, fundamentándonos en la revolución tecnológica, para lograr más y mejores servicios para todos.



### **3 SITUACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA EN ESPAÑA**

Las métricas para medir el grado de desarrollo de la Administración Electrónica son un instrumento de indudable utilidad pero también de difícil implementación. Aunque todavía no se dispone de ningún sistema completo de medición utilizado universalmente sí se cuenta con una serie de métricas que, aunque parciales, ofrecen una panorámica de indudable interés.

Las métricas más simples son aquellas que se basan en el estudio de la oferta de servicios públicos accesibles electrónicamente o en las inversiones en TIC realizadas por las Administraciones Públicas, y son las primeras que empezaron a utilizarse.

Le siguen en complejidad aquellas que miden el uso que ciudadanos y empresas hacen de estos servicios, ya sea de manera global o específica por servicio.

Por último, se están desarrollando otras métricas más enfocadas a medir la demanda y la satisfacción ciudadana en el uso de los servicios electrónicos, si bien, todos los analistas coinciden en afirmar que la medición de mayor importancia sigue siendo la del uso de los servicios, ya que, de una manera u otra, esta medida integra el resultado final que todas las Administraciones persiguen con la puesta en funcionamiento de sus servicios electrónicos: poner al ciudadano en el centro de todo el proceso y facilitar que interactúen con sus Administraciones desde donde deseen, cuando lo deseen y del modo que lo deseen.

En los últimos años se ha producido un crecimiento importante del número de servicios electrónicos ofrecidos por los departamentos ministeriales y de su sofisticación. Aunque la situación sigue siendo heterogénea, todos los departamentos están ampliando su oferta de servicios. Estos datos son confirmados tanto por los estudios realizados por el Observatorio de la Administración Electrónica del MAP, como por los datos remitidos por los Ministerios que han colaborado en la elaboración de la Guía de Servicios en línea de la Administración General del Estado, habiéndose más que duplicado el número de servicios existentes entre el año 2005 y el 2006.

Este dato es coherente con los que se derivan del estudio anual que realiza la Comisión Europea para medir el grado de desarrollo de 20 servicios definidos como básicos por la propia Comisión. Según el último estudio presentado en el mes de septiembre en Lisboa, España ha sido uno de los países europeos que más ha mejorado su administración electrónica en el último año, habiendo aumentado en 15 puntos la disponibilidad de sus servicios en línea, pasado de un 55% a un 70%, 12 puntos por encima de la media europea que se sitúa en un 58% y habiendo avanzado considerablemente en la consecución del objetivo que el Plan AVANZA estableció para España en el año 2010 y que no era otro que el de alcanzar un desarrollo del 85% en sus servicios en línea. Los resultados alcanzados en el último año y la recientemente aprobada Ley 11/2007 aconsejan redefinir el objetivo fijado en AVANZA por otro más ambicioso.



El análisis detallado de los resultados muestra la necesidad de incrementar la cooperación entre Administraciones para mejorar el nivel de servicios “complejos” que requieren la participación de varias Administraciones para la provisión completa del servicio.

Las mediciones realizadas por Eurostat muestran que las empresas realizan un mayor uso de los procedimientos electrónicos que los particulares, así como un incremento lento del uso que tanto unos como otros realizan de estos servicios. Esto es ratificado en los estudios realizados por el Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS) y ninguno de estos estudios refleja, al menos de momento, los incrementos más pronunciados de uso que se derivan de las informaciones proporcionadas por los departamentos ministeriales y por la medición de accesos a los webs públicos. Por esta razón es necesario realizar estudios de demanda y uso más detallados para conocer la realidad que se esconde detrás de estos datos.

El estudio individualizado de los servicios electrónicos de cada Ministerio confirma la heterogeneidad de la oferta y del uso, señalada ya en estudios previos, y alerta sobre la necesidad de desarrollar servicios comunes que permitan la construcción rápida y homogénea de servicios de Administración Electrónica. En este sentido, la aprobación de la LAECSP introduce un punto de inflexión al obligar a todos los Ministerios en un plazo fijado (finales de 2009) a disponer de la totalidad de sus servicios accesibles electrónicamente.

Este estudio muestra también que el desarrollo de los servicios electrónicos ha pasado por fases claramente diferenciadas: en la primera se tiene presencia en Internet; después se ofrece información; posteriormente se posibilita la descarga de formularios y su envío a las Administraciones correspondientes y finalmente se pueden realizar trámites completos. A este modelo de desarrollo es al que denominaremos “modelo clásico”.

También muestra que algunos departamentos han comenzado a añadir nuevas fases al “modelo clásico”, dando lugar al denominado “modelo renovado”: elaboran una oferta integrada de servicios electrónicos que permite al ciudadano acceder a ellos sin necesidad de conocer qué Administración o qué departamento es el responsable administrativo del mismo; empiezan a no pedir documentos que ya obran en poder de otras Administraciones; actúan de manera proactiva proporcionando documentos precumplimentados a los ciudadanos y empresas o realizan acciones de recordatorio y seguimiento sobre los derechos y obligaciones de ciudadanos y empresas.

### **3.1. Medición de la oferta de servicios de Administración Electrónica**

Las mediciones más habituales para conocer la oferta de servicios de Administración Electrónica son las que recogen el número de servicios públicos disponibles en línea.

En España, se viene realizando desde los años 80 estudios sobre la informatización de las Administraciones Públicas (informes Reina e IRIA). Estos informes, que recogían datos de interés indudable en los tiempos en que empezaron a automatizarse las Administraciones



Públicas, como inversiones en TIC, número de ordenadores personales, redes de comunicaciones o software disponible, han sido actualizados para incorporar información sobre sitios webs existentes por ministerios y se han completado con otro tipo de estudios sobre la disponibilidad de servicios electrónicos en las Administraciones Públicas.

### 3.1.1. Trámites y servicios públicos disponibles en la AGE

El Ministerio de Administraciones Públicas, a través del Observatorio de Administración Electrónica, realizó en el año 2005 una primera prospección para conocer los trámites de la Administración General del Estado disponibles en línea. Para ello se exploraron todas las webs ministeriales y de sus organismos dependientes en busca de todos los trámites en línea que estuvieran en ellos disponibles. Se encontraron un total de 188 webs, de las cuales 74 (39,36% del total) disponían de una sección propia de Administración Electrónica. Se contabilizaron 1.821 trámites en línea, de los cuales el 55% eran para ciudadanos y los restantes para empresas o para las propias Administraciones.

En la segunda prospección, realizada en 2006, el número de webs detectadas había aumentado a casi al doble: de 188 a 368, y además el número de ellas que incluían sección de Administración Electrónica era de 206 (55,98% del total).

En 2005 la mayor parte de los trámites (58,26%) no requerían ninguna identificación por parte del usuario. En 2006 el número de trámites que utilizaban certificado digital disminuyó en cifras porcentuales, pero aumentó en cifras absolutas. El siguiente cuadro ilustra la distribución de los trámites según la forma de acceso a los mismos.

**Tabla 1. Número de trámites en línea por modo de acceso.**

Tipo de acceso	2005	2006
Sin identificación	1.061 (58,26%)	3.069(71,47%)
Usuario/clave	129 (7,08%)	345 (8,03%)
Certificado Digital	427 (23,45%)	609(14,18%)
Otros	204 (11,20%)	271 (6,31%)
<b>Total:</b>	<b>1.821</b>	<b>4.294</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de datos del Observatorio de la Administración Electrónica del MAP.

Por Ministerios también se observó una evolución importante: en 2005, la mayor parte de los trámites correspondían a los Ministerios de Economía y Hacienda (29,6%) -incluyendo a la Agencia Estatal de Administración Tributaria- y al Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales (15,3%), fundamentalmente a través de los servicios del INEM y de la Seguridad Social. En 2006, el peso de ambos Ministerios se redujo, al haberse incrementado los trámites disponibles en los restantes Ministerios:



**Tabla 2. Número y porcentaje de trámites en línea por Ministerios.**

Ministerio	Trámites 2005	Trámites 2006
Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación	13 (0,7%)	55 (1,3%)
Ministerio de Justicia	45 (2,5%)	386 (9,0%)
Ministerio de Defensa	96 (5,3%)	243 (5,7%)
Ministerio de Economía y Hacienda	539 (29,6%)	963 (22,4%)
Ministerio del Interior	55 (3,0%)	169 (3,9%)
Ministerio de Fomento	127 (7,0%)	199 (4,6%)
Ministerio de Educación y Ciencia	103 (5,7%)	635 (14,8%)
Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales	279 (15,3%)	450 (10,5%)
Ministerio de Industria, Turismo y Comercio	137 (7,5%)	305 (7,1%)
Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación	12 (0,7%)	119 (2,8%)
Ministerio de la Presidencia y Presidencia de Gobierno	35 (1,9%)	73 (1,7%)
Ministerio de Administraciones Públicas	113 (6,2%)	177 (4,1%)
Ministerio de Cultura	70 (3,8%)	109 (2,5%)
Ministerio de Sanidad y Consumo	50 (2,7%)	146 (3,4%)
Ministerio de Medio Ambiente	144 (7,9%)	250 (5,8%)
Ministerio de Vivienda	3 (0,2%)	15 (0,3%)
<b>Total:</b>	<b>1.821</b>	<b>4.294</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de datos del Observatorio de la Administración Electrónica del MAP.

Para completar este trabajo, en 2007 el Ministerio de Administraciones Públicas ha elaborado una Guía de Servicios Electrónicos en línea que agrupa a los distintos trámites que componen cada uno de los 323 servicios identificados. Se puede decir que la casi totalidad de los servicios de la Administración General del Estado están disponibles por vía electrónica a través de las distintas webs públicas, al menos a nivel informativo. De estos servicios, 155 utilizan identificación de usuario mediante algún tipo de certificado digital, y sólo 11 de ellos no admiten el DNI electrónico, lo que permite deducir un alto grado de transaccionalidad y de adaptación al uso del DNI electrónico. Muchos de los servicios que no utilizan identificación electrónica no la requieren, por tratarse de servicios de consulta (por ejemplo consulta de catálogos bibliográficos en línea o acceso a información cartográfica) o servicios de descarga de formularios, y en otras ocasiones se interactúa mediante usuario y contraseña.

En la siguiente tabla se muestra el número de servicios por Ministerios (se han incluido algunos servicios del Congreso de los Diputados y del Senado, por la importancia incipiente de la participación electrónica en el plan de acción de Administración Electrónica i2010 de la Comisión Europea) y se han separado los servicios de la AEAT del Ministerio de Economía y Hacienda y el INEM y la Seguridad Social del Ministerio de Trabajo por el gran peso de estos organismos en la prestación de servicios electrónicos.



**Tabla 3. Servicios a ciudadanos y empresas por Ministerios.**

Ministerio	Ciudadanos	Empresas	Ciudadanos/ Empresas	Total
Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación	9	-	-	9
Ministerio de Justicia	1		2	3
Ministerio de Defensa	10	-	-	10
Ministerio de Economía y Hacienda (excepto AEAT)	3	7	9	19
Agencia Española de Administración Tributaria	20	29	1	50
Ministerio del Interior	4	2	6	12
Ministerio de Fomento	2	6	6	14
Ministerio de Educación y Ciencia	11	-	2	13
Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales (excepto INEM y SS)	5	-	-	5
Instituto Nacional de Empleo	7	4	4	15
Seguridad Social	12	13		25
Ministerio de Industria, Turismo y Comercio	5	36	11	52
Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación	3	21	1	25
Ministerio de la Presidencia y Presidencia de Gobierno	2	-	5	7
Ministerio de Administraciones Públicas	12	-	5	17
Ministerio de Cultura	11	1	1	13
Ministerio de Sanidad y Consumo	2	6	3	11
Ministerio de Medio Ambiente	4	-	1	5
Ministerio de Vivienda	2	2		4
Congreso y Senado	3			3
<b>Total</b>	<b>128</b>	<b>127</b>	<b>57</b>	<b>323</b>

Fuente: Elaboración propia y utilizando datos del MAP y datos remitidos por los Ministerios



En la tabla siguiente se muestran los servicios disponibles con DNI electrónico (entre paréntesis los que utilizan certificado electrónico pero no DNI electrónico):

**Tabla 4. Servicios a ciudadanos y empresas por tipo de identificación.**

Ministerio	Ciudadanos	Empresas	Ciudadanos/ Empresas	Total
Ministerio de Economía y Hacienda (excepto AEAT)	1	5(2)	2	8(2)
Agencia Española de Administración Tributaria	10	17	1	28
Ministerio del Interior	4	-	1	5
Ministerio de Fomento	-	3	3	6
Ministerio de Educación y Ciencia	-	-	1(1)	1(1)
Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales (excepto INEM y SS)	-	-	-	-
Instituto Nacional de Empleo	4	2(1)	1	7(1)
Seguridad Social	11(1)	10(6)	-	21(7)
Ministerio de Industria, Turismo y Comercio	2	31	9	42
Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación	-	13	-	13
Ministerio de la Presidencia y Presidencia de Gobierno			1	1
Ministerio de Administraciones Públicas	3	-	4	7
Ministerio de Cultura	3	1	1	5
Ministerio de Sanidad y Consumo	5	2	4	11
Ministerio de Medio Ambiente				
Ministerio de Vivienda				
<b>Total</b>	<b>38(1)</b>	<b>84(9)</b>	<b>26(1)</b>	<b>155(11)</b>

Fuente: Elaboración propia y a partir de datos remitidos por los Ministerios.

La conclusión de ello es el alto grado de desarrollo y el esfuerzo realizado durante el último año en el avance de los servicios públicos, ya que el DNI electrónico está en marcha sólo desde marzo de 2006. Prácticamente uno de cada tres servicios está disponible para su uso con identificación electrónica y hay sólo 9 que precisan de certificado digital especial, no utilizando todavía el DNLe.



### 3.1.2. Comparativas internacionales

#### 3.1.2.1. Informes de Administración Electrónica de la Comisión Europea

El principal referente internacional sobre la situación de los servicios públicos en línea son los informes, que por encargo y bajo supervisión de la Comisión Europea, elabora periódicamente, desde el año 2000, la consultora Cap Gemini.

Estos informes se basan, fundamentalmente en el análisis de 20 servicios públicos, calificados de “básicos”. Cada uno de estos servicios se ha evaluado, hasta la edición de 2006, de acuerdo a cuatro niveles, aunque en algunos casos se considera que el servicio ha alcanzado su máximo desarrollo en el nivel 3. En el año 2007 se ha añadido un nivel 5 a 9 de estos servicios. Estos niveles miden el grado de interactividad entre el usuario y la administración: el nivel 1 se corresponde con la mera información sobre el servicio en línea, el 2 se alcanza cuando los formularios para iniciar el procedimiento asociado pueden ser descargados por Internet, el 3 cuando se pueden enviar formularios cumplimentados en línea y el 4 cuando todo el procedimiento se puede realizar a través de la red, sin necesidad de acudir en ningún momento a las oficinas administrativas correspondientes. El nivel 5 introducido este año mide el grado de proactividad del servicio, lo que incluye el relleno automático de formularios con la información personal que obra en poder de la Administración y el aviso automático a ciudadanos como plazos para efectuar sus trámites, caducidad de documentos o nueva normativa de su interés asociada al servicio.

Hasta la edición de 2006 se establecían con ello dos indicadores:

- Grado de sofisticación, o de desarrollo, del servicio, calculado en base a la media de las puntuaciones de cada uno de los servicios
- Disponibilidad total en línea que mide el porcentaje de estos servicios que se encuentran a nivel máximo.

En 2007 se ha evaluado un nuevo indicador de “orientación al usuario” del servicio”, compuesto a su vez de tres subindicadores:

- Accesibilidad WAI A del servicio en línea
- Validez legal en el uso de un mecanismo de identificación electrónica
- Multicanalidad en el suministro del servicio

Sin embargo, este tercer indicador realizado por primera vez se ha elaborado con carácter experimental y restricciones técnicas habidas en la recogida de los datos y en el proceso de validación, sus resultados no resultan muy fiables, como se señala en el propio informe.

De estos 20 servicios, algunos de los cuales se descomponen en 2 o más subservicios, 12 están dirigidos a los ciudadanos y 8 a las empresas.



En todas las mediciones realizadas, España se encuentra ligeramente por encima de la media europea, ya sea considerando los 15 países de la antigua Unión, los 27 tras la última ampliación, o si se añaden los cuatro países no comunitarios pero incluidos en el estudio: Suiza, Noruega, Turquía e Islandia. Los resultados detallados de la última medición de Cap Gemini, publicada en septiembre de 2007, para los 20 servicios básicos se muestran en la tabla siguiente:

**Tabla 5. Servicios básicos en línea. Nivel de madurez alcanzado en 2007.**

	Servicios para ciudadanos	Admón. responsable en España	Puntuación España
<b>SERVICIOS PARA CIUDADANOS</b>	1. Declaración del IRPF	AEAT	100 %
	2. Búsqueda de empleo	INEM y CCAA	100 %
	3. a Prestaciones Sociales. Prestación por desempleo	INEM	100 %
	3. b Prestaciones Sociales. Ayudas por hijo	AEAT	100 %
	3. c Becas Universitarias	MEC	40 %
	3. d Reembolso de gastos Médicos	MS, CCAA	100%
	4. a Documentos personales. Carné de conducir	MIR. DGT	40 %
	4. b Documentos personales, Pasaporte	MIR MAE	20 %
	5. Matriculación de vehículos	MINT. DGT	50 %
	6. Permisos de obras	EE.LL	34 %
	7. Denuncias a la Policía	MJU	100 %
	8. Bibliotecas Públicas	MCU	100 %
9. Certificados personales	MJU	100 %	
10. Matrícula en Universidades	Universidades	83 %	
11. Cambio de domicilio	EE.LL	100 %	
12. Cita previa en Sanidad	CC.AA.	46 %	
<b>Media de servicios para ciudadanos</b>			<b>77 %</b>
	<b>Servicios para empresas</b>		
<b>SERVICIOS PARA EMPRESAS</b>	13. Contribuciones a la SS	SS	100 %
	14. Declaración del Impuesto de Sociedades	AEAT	100 %
	15. Declaración del IVA	AEAT	100 %
	16. Creación nueva empresa	MITyC	100 %
	17. Envío datos estadísticos INE	INE	100 %
	18. Declaración de aduanas	AEAT	100 %
	19. Permisos Medioambientales	CC.AA	47 %
20. Licitaciones Públicas	MEH	100 %	
<b>Media de servicios para empresas</b>			<b>93 %</b>
<b>Media total de servicios</b>			<b>84 %</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del informe Cap Gemini "The User Challenge Benchmarking The Supply Of Online Public Services."  
Report of the 7th Measurement publicado en Septiembre de 2007



En la tabla siguiente se recoge la situación de los indicadores de madurez (sofisticación del servicio) y completa disponibilidad para España en comparación con la media Europea de los 31 países analizados en 2007.

**Tabla 6. Evolución de los indicadores de madurez y de completa disponibilidad de los 20 servicios básicos año 2007.**

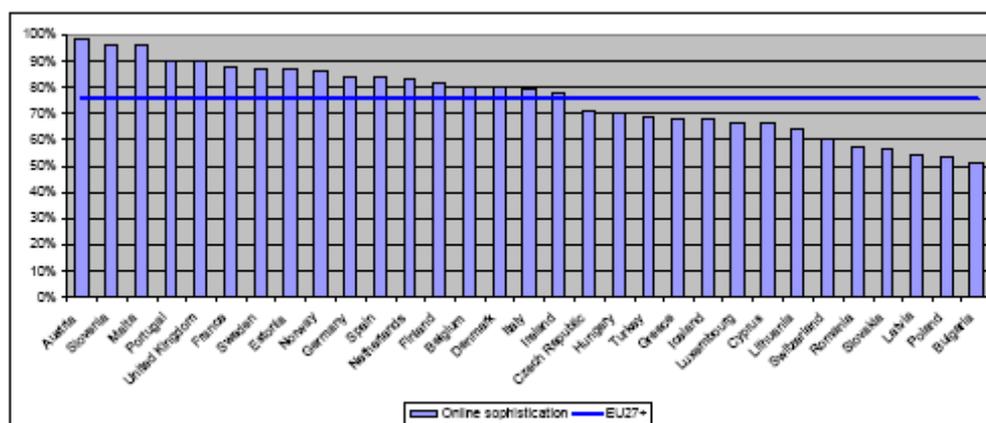
Evolución indicadores	Madurez		Disponibilidad completa	
	España	UE 27+	España	UE 27+
Servicios a ciudadanos	77	70	58	50
Servicios a empresas	93	84	88	70
Total de los servicios	84	76	70	58

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del informe Cap Gemini “The User Challenge Benchmarking The Supply Of Online Public Services.”

Como se observa, España ha mantenido en los últimos años un diferencial positivo con respecto a la media de los países europeos en estos indicadores, siendo este diferencial más acusado (12 puntos) en disponibilidad completa que en el grado de sofisticación o madurez de los 20 servicios (8 puntos).

En relación con el grado de madurez de los servicios, España se ha situado en el año 2007 en la décima posición, junto con Alemania, según se desprende de los datos aportados por la propia Comisión Europea en el estudio citado cuyo gráfico se adjunta.

**Tabla 7. Grado de desarrollo (madurez) de los 20 servicios básicos**

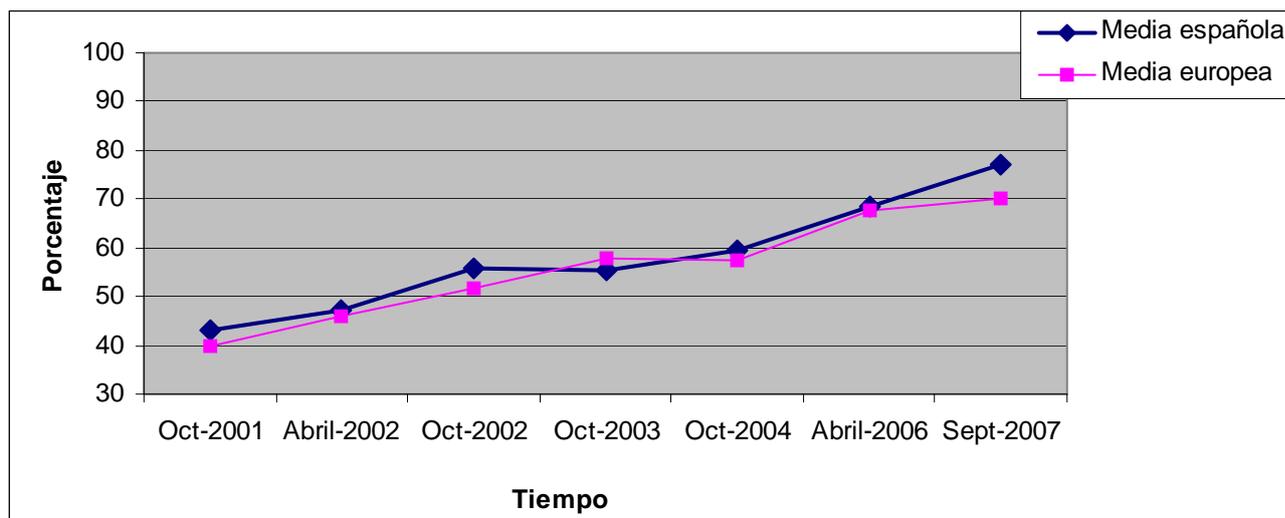


Individual country ranking regarding online sophistication maturity



El estudio detallado del grado de madurez en el conjunto de servicios básicos para ciudadanos y empresas y su evolución en el tiempo muestra los resultados que se exponen a continuación.

**Tabla 8. Evolución del grado de desarrollo (madurez) de los 12 servicios básicos a ciudadanos.**



	Oct-2001	Abril-2002	Oct-2002	Oct-2003	Oct-2004	Abril-2006	Sept-2007
<b>Media española</b>	43,3	47,1	55,8	55,3	59,3	68,6	77
<b>Media europea</b>	39,9	46	51,5	57,8	57,4	67,7	70

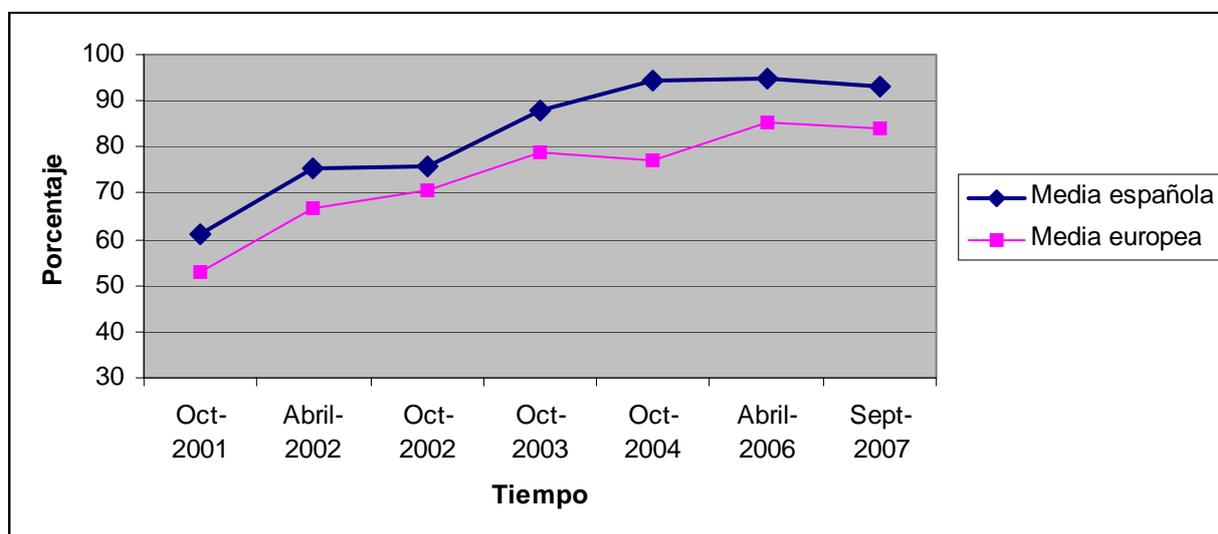
Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de los sucesivos informes Cap Gemini

**Nota :** Esta gráfica muestra la evolución del indicador de madurez de los servicios en las diferentes mediciones. Las 4 primeras mediciones se efectuaron sobre 18 países (UE 15, más Noruega, Islandia y Suiza). En el año 2004 se incorporaron los 10 países de la ampliación, y en el año 2007, el estudio ha contemplado las nuevas incorporaciones a la Unión ( Bulgaria y Rumania) , así como a Turquía. En el año 2007 además se ha incluido un 5º nivel para la medición de algunos de estos servicios, lo que supone un mayor nivel de exigencia para conservar puntuaciones anteriores.

En esta gráfica se observa como la media europea y la española ha seguido un paralelismo casi perfecto hasta la última medición en la que se observa una importante mejoría de España que se despega 7 puntos sobre la media europea, alcanzándose este año el mayor diferencial positivo de nuestro país con respecto a la media de los todos los países, de toda la serie de evaluaciones anuales.



**Tabla 9. Evolución del grado de desarrollo (madurez) de los 8 servicios básicos a empresas.**



	Oct-2001	Abril-2002	Oct-2002	Oct-2003	Oct-2004	Abril-2006	Sept-2007
<b>Media española</b>	61	75,4	75,6	88,1	94,3	94,7	93
<b>Media europea</b>	53	66,6	70,5	78,8	77	85,5	84

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de los sucesivos informes Cap Gemini

**Nota :** Esta gráfica muestra la evolución del indicador de madurez de los servicios en las diferentes mediciones. Las 4 primeras mediciones se efectuaron sobre 18 países (UE 15, más Noruega, Islandia y Suiza). En el año 2004 se incorporaron los 10 países de la ampliación, y en el año 2007, el estudio ha contemplado las nuevas incorporaciones a la Unión ( Bulgaria y Rumania) , así como a Turquía. En el año 2007 además se ha incluido un 5º nivel para la medición de algunos de estos servicios, lo que supone un mayor nivel de exigencia para conservar puntuaciones anteriores.

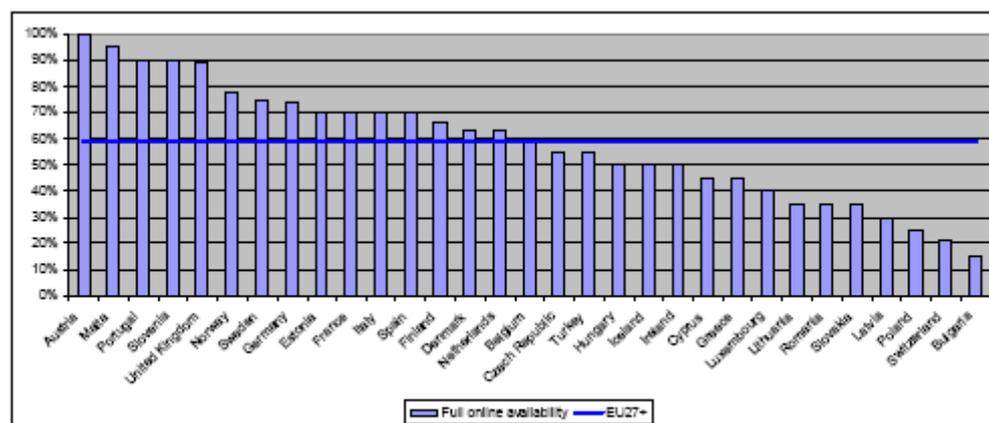
España ha alcanzado un desarrollo casi completo en los servicios a empresas, situándose en el grupo de países más avanzados.

Las razones para estas diferencias entre el mejor comportamiento de los servicios a empresas que a ciudadanos son, entre otras, el hecho de que siete de los ocho servicios para empresas considerados están suministrados íntegramente por la Administración General del Estado, tres de ellos por la Agencia Tributaria, dos por el Ministerio de Economía y Hacienda y uno por la Seguridad Social, los organismos con un mayor desarrollo de la Administración Electrónica de toda la Administración General del Estado y uno por las Comunidades Autónomas, mientras que cuatro de los servicios para ciudadanos son proporcionados por Entidades Locales, Comunidades Autónomas o Universidades, donde el despegue de la Administración Electrónica se produce con posterioridad al de la Administración General del Estado.



Si atendemos al segundo indicador estudiado por la Comisión Europea referido a la disponibilidad completa de servicios on-line, los resultados también muestran la mejora experimentada por España en el último año y su posición por encima de la media europea.

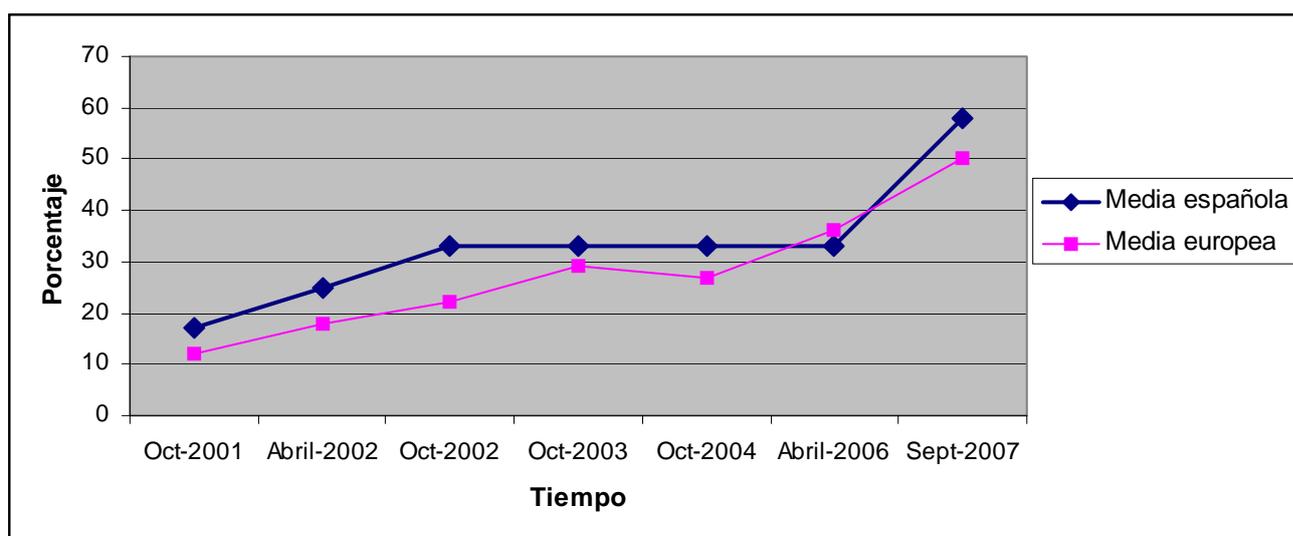
**Tabla 10. Grado de disponibilidad on-line completa de los 20 servicios básicos**



Individual country ranking regarding full online availability

España se halla en el grupo de cabeza ya que ocupa la posición 9ª de un total de 31 países, junto con Estonia, Francia e Italia, habiendo subido seis puestos desde la medición anterior.

**Tabla 11: Evolución de España en el indicador de completa disponibilidad de los servicios a ciudadanos**



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de los sucesivos informes Cap Gemini

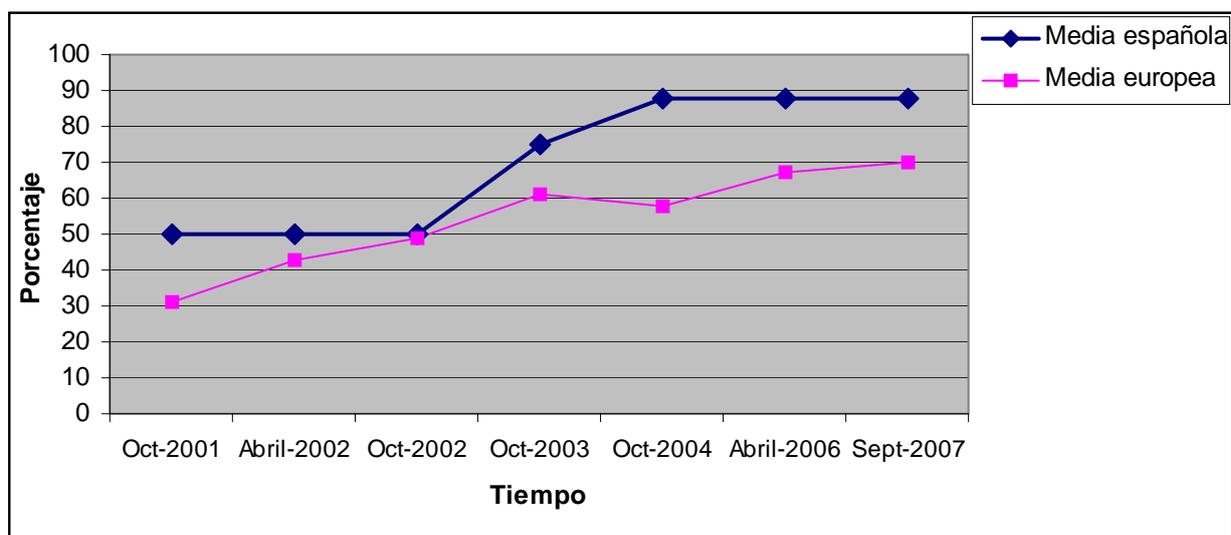


	Oct-2001	Abril-2002	Oct-2002	Oct-2003	Oct-2004	Abril-2006	Sept-2007
Media española	17	25	33	33	33	33	58
Media europea	12	18	22	29	27	36	50

Nota : Estas tabla y la gráfica anterior muestran la evolución del indicador de completa disponibilidad de los servicios en las diferentes mediciones. Las 4 primeras mediciones se efectuaron sobre 18 países (UE 15, más Noruega, Islandia y Suiza). En el año 2004 se incorporaron los 10 países de la ampliación, y en el año 2007, el estudio ha contemplado las nuevas incorporaciones a la Unión ( Bulgaria y Rumania ), así como a Turquía.

El buen comportamiento de este indicador ha permitido a España tener una ventaja de 8 puntos porcentuales con respecto a la media europea. Esta ventaja se debe a la mejora en el servicio de búsqueda de empleo, demanda de prestación por desempleo y en comunicación de cambio de domicilio.

Tabla 12: Evolución de España en el indicador de completa disponibilidad de los servicios a empresas.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de los sucesivos informes Cap Gemini

	Oct-2001	Abril-2002	Oct-2002	Oct-2003	Oct-2004	Abril-2006	Sept-2007
Media española	50	50	50	75	88	88	88
Media europea	31	43	49	61	58	67	70

Nota : Estas tabla y la gráfica anterior muestran la evolución del indicador de completa disponibilidad de los servicios en las diferentes mediciones. Las 4 primeras mediciones se efectuaron sobre 18 países (UE 15, más Noruega, Islandia y Suiza). En el año 2004 se incorporaron los 10 países de la ampliación, y en el año 2007, el estudio ha contemplado las nuevas incorporaciones a la Unión ( Bulgaria y Rumania ), así como a Turquía.



El excelente comportamiento de este indicador ha permitido a España tener una ventaja de 18 puntos porcentuales con respecto a la media europea. El alto grado de desarrollo, cercano al 90% se mantiene estable desde el año 2004. Todos los servicios proporcionados por la AGE han alcanzado ya su máximo, y sólo el desarrollo del servicio de Licencias Medioambientales, competencia de las Comunidades Autónomas puede lograr que se alcance el último escalón del 100%.

### 3.1.2.2 Informes de Naciones Unidas

Los informes de la Comisión Europea realizados por la consultora Cap Gemini son los que se utilizan con más frecuencia para establecer nuestro grado de desarrollo en Administración Electrónica. Existen, sin embargo, otros análisis que merecen mencionarse.

La Organización de las Naciones Unidas publica anualmente, desde 2003, un informe de situación sobre la Administración Electrónica. Este informe intenta medir el grado de “preparación” de los países, analizando aspectos como la infraestructura, la educación y los servicios en línea, así como el grado de “participación electrónica”, es decir aspectos de democracia electrónica.

El índice de preparación se basa en tres criterios: infraestructura tecnológica, capital humano y una medición web.

Aunque el último estudio disponible es del año 2005, alejado de los datos que se presentan en este estudio, se incorporan aquí por el interés que tiene conocer otros métodos de medición distintos de los tratados en los apartados anteriores.

Según este estudio, la posición española es la mostrada a continuación.

**Tabla 13. Posición española frente a la media de los países analizados y los países de la UE, en “preparación” para la Administración Electrónica.**

	Web	Posición España	Infraestructura	Posición España	Capital humano	Posición España	Índice global	Posición España
<b>Media 100</b>	0,523		0,296		0,886		0,569	
<b>Media EU-25</b>	0,651	25	0,495	19	0,954	9	0,700	
<b>España</b>	<b>0,392</b>	<b>68</b>	<b>0,392</b>	<b>30</b>	<b>0,970</b>	<b>16</b>	<b>0,585</b>	<b>39</b>

Fuente: elaboración propia a partir de los datos del informe de Naciones Unidas “Global e-government readiness report” de 2005.

La medición web se realiza en base a la medición de la disponibilidad de servicios electrónicos en línea, definiendo esta según los criterios mostrados en la tabla siguiente:



**Tabla 14. Aspectos examinados para definir el grado de desarrollo de las webs de Administración Electrónica por Naciones Unidas:**

Clasificación ONU	Descripción	Aproximación clasific. Europea
<b>1. Estadio inicial</b>	Web estática	Nivel 1 (sólo información)
<b>2. Avanzado</b>	Web dinámica	Nivel 1 (sólo información)
<b>3. Interactivo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Formularios descargables</li> <li>▪ Información en audio y vídeo</li> <li>▪ Contacto vía correo ordinario y electrónico, fax y teléfono</li> </ul>	Nivel 2 (unidireccional)
<b>4. Transaccional</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponibilidad 24/7</li> <li>• Pago mediante tarjetas de crédito o débito</li> <li>• Licitación electrónica segura</li> </ul>	Nivel 3 y 4 (bidireccional y en línea)
<b>5. Interconectado</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participación ciudadana en la toma de decisiones</li> <li>• "Diálogo interactivo" con la sociedad</li> </ul>	2.2

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del informe de Naciones Unidas "Global e-government readiness report" de 2005

Los resultados del estudio de 2005 se muestran a continuación, habiéndose escogido algunos países europeos significativos para establecer la comparación con España.

**Tabla 15. Nivel de desarrollo de las webs de Administración Electrónica, en comparación con países de su entorno.**

	Inicial	Avanzado	Interactivo	Transaccional	Interconectado	TOTAL
Reino Unido	100	99	99	100	76	95
Italia	100	94	64	15	24	59
Grecia	88	86	44	10	19	49
<b>España</b>	<b>100</b>	<b>66</b>	<b>42</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>37</b>

Fuente: elaboración propia a partir de los datos del informe de Naciones Unidas "Global e-government readiness report" de 2005.

La situación española en este informe se explica por el hecho de que la medición web está sesgada hacia prácticas más propias de culturas anglosajonas, como, por ejemplo, el pago mediante tarjetas frente al pago mediante pasarela de pagos con cuentas bancarias, que ha sido la opción seleccionada por España, aspecto este último no evaluado en el informe. Por otro lado, el estudio divide los sectores de la Administraciones Públicas en salud, educación, asuntos sociales, trabajo y finanzas, competencias muchas de ellas transferidas a las Comunidades Autónomas en el caso español. Sin embargo, a la hora de realizar las mediciones el estudio de la ONU se limita a estudiar los webs de la Administración General del Estado, lo que provoca un grado de distorsión elevado.



### **3.1.3. Otros informes.**

Otro de los referentes a la hora de analizar el grado de desarrollo de la Administración Electrónica en España son los informes de grandes consultoras internacionales. Entre ellos destaca el realizado por Accenture, que publica anualmente informes detallados con comparativas internacionales.

En el informe de 2007 (“Leadership in Customer Service. Delivering on the promise”) se citan como excelentes prácticas al DNI electrónico, la red 060 de oficinas integradas, la red interadministrativa SARA, la supresión de fotocopias de documentos de identidad, y la Ley de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos. Se menciona que el ciudadano todavía tiene un escaso conocimiento de los servicios electrónicos que se van poniendo en marcha, aunque señala que empieza a dedicarse inversiones para solventar esta carencia.

Una de las conclusiones del informe es que las mejoras llevadas a cabo por España están en sus fases iniciales y se espera que arraiguen y fructifiquen en los próximos años, produciendo positivos cambios en la relación de los ciudadanos con la Administración pública, y mejorando su posición como país innovador en el seno de la Unión Europea.

## **3.2. Indicadores de demanda y de uso de la Administración Electrónica**

Conocer la disponibilidad de los servicios públicos en línea requiere esfuerzos de coordinación y el establecimiento de una metodología común entre todos los proveedores de servicios que empiece por definir qué es Administración Electrónica y cuándo se debe considerar un conjunto de trámites como servicio único, cuándo tomar en cuenta los servicios de información como servicios electrónicos en línea, o cuándo establecer que un servicio está totalmente desarrollado.

Sin embargo, definidas ciertas métricas, que pueden ir evolucionando a lo largo del tiempo y adaptándose a los nuevos retos y oportunidades que van apareciendo con el desarrollo de las TIC, este tipo de medición es relativamente sencillo. Mayor complejidad presenta conocer las expectativas y demandas ciudadanas respecto a la Administración Electrónica así como su grado de satisfacción.

### **3.2.1 Barómetros de opinión**

En algunos casos se pueden utilizar encuestas de opinión para conocer las expectativas ciudadanas en materia de Administración Electrónica. Entre estas encuestas destacan algunos barómetros publicados por el Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS). El último en el que se preguntó a los ciudadanos por el uso de Internet es de marzo de 2007.



En él vemos que el 27,2% de los encuestados manifiesta utilizar Internet a diario o casi a diario, frente al 54,3% que no lo hace nunca. El 18,9% de los usuarios de Internet utilizan este medio para realizar gestiones con organismos de la Administración y un 16,5% para la búsqueda de empleo. Un 26,9% realiza operaciones de banca electrónica en línea.

Si bien no hay más preguntas referidas a la Administración Electrónica en este barómetro, podemos utilizar el de diciembre de 2004, dónde se realizaron preguntas específicas sobre esta materia, y analizar si las expectativas marcadas hace tres años se han cumplido.

La primera pregunta referida a la Administración Electrónica fue la siguiente:

“Le voy a leer una lista de servicios a los que Ud. podría acceder sin moverse de casa a través de un ordenador o un teléfono móvil. Para cada uno de ellos ¿puede decirme si está interesado en utilizarlo o no? “

La respuesta “consultar los servicios públicos en línea” fue contestada afirmativamente por el 58% de los encuestados, sólo superada por “consultar la opinión de un médico” (59,6%) y por delante de hacer gestiones con el banco (44,8%) o leer la prensa o preparar un viaje, ambas con un 50,1% de respuestas afirmativas. Una de las opciones incluidas era la de “buscar empleo”, que se trata de un servicio que también proporcionan las Administraciones, y cuya aceptación fue de un 50,2%.

A la pregunta “Y pensando en un futuro próximo, ¿cree que es muy probable, bastante, poco o nada que Ud, personalmente, solicite un documento a la Administración pública a través de ordenador?” un 15,4% respondió que muy probable y un 29,6% que bastante probable.

Un 16,2% declaró que era muy probable que hiciera la declaración de la renta por ordenador, y un 25,9% que bastante probable. Estas respuestas fueron las que más probabilidad de uso tuvieron, seguidas por hacer gestiones de banco (15,2% muy probable y 25,7% bastante probable).

Otra de las preguntas se dirigía exclusivamente a los que decían conocer y utilizar Internet. Se les pedía indicaran para qué actividades utilizan Internet habitualmente.

La lectura de noticias de actualidad era una actividad del 50,1% de los internautas encuestados, y las gestiones bancarias eran llevadas a cabo por un 24,2%, mientras que las gestiones con la Administración sólo por un 15,5% y la declaración de la renta por un 12,3%.

Esta última respuesta contrasta con las expectativas manifestadas en las dos anteriores: el ciudadano parece estar muy abierto al uso de la Administración Electrónica, por encima del de la banca electrónica, y sin embargo su uso es mucho menor, debido probablemente a un menor desarrollo y difusión de la Administración Electrónica que el de la banca por Internet.



Si comparamos los datos de 2004 con los de 2007 vemos que el uso de la banca electrónica no ha aumentado significativamente. Pero si bien el uso de Internet para realizar gestiones con la Administración ha crecido del 15,5% al 18,8%, no se ha alcanzado el nivel de utilización de la Administración Electrónica que las respuestas de hace tres años sugerían ya que un 45% de los encuestados en 2004 manifestaban una disposición positiva al uso de Internet para realizar operaciones con la Administración que no se ha materializado con el paso de los años.

Se deduce de todo ello una buena predisposición de la sociedad española para el uso de la Administración Electrónica, pudiendo superar a la banca electrónica en popularidad y grado de utilización. Para ello es necesario una mayor difusión y oferta de servicios para que lleguen a los ciudadanos que parecen proclives a utilizarlos. A pesar de los avances conseguidos es necesario dar el paso decisivo que anime al público a la utilización de los servicios públicos en línea, ya que este uso parece tener un potencial de crecimiento todavía considerable.

### 3.2.2 Indicadores europeos de uso de la Administración Electrónica

La oficina estadística de la Comisión Europea, recoge desde el año 2003 seis series de medición del uso por parte de ciudadanos y empresas de la Administración Electrónica. Los valores hasta el 2006, último dato publicado, son los que aparecen en las tablas siguientes:

Tabla 16. Nivel de uso de la Administración Electrónica por parte de los ciudadanos españoles

	2003	2004	2005	2006
<b>Uso de Internet por los ciudadanos para obtener información</b>				
UE (25 países)		21.4%	20.7%	20.5%
UE (15 países)	20.6%	24.6%	22.9%	22.7%
España	19.5%	22.0%	22.5%	23.7%
<b>Uso de Internet de los ciudadanos para descargar formularios</b>				
UE (25 países)		9.8%	10.5%	13.0%
UE (15 países)	10.3%	11.1%	11.3%	14.4%
España	10.2%	11.6%	12.5%	13.6%
<b>Uso de Internet por los ciudadanos para enviar formularios</b>				
UE (25 países)		5.6%	6.1%	8.1%
UE (15 países)	6.0%	6.3%	6.7%	9.2%
España	5.7%	6.7%	6.0%	7.0%

Fuente: Eurostat. Estadísticas de empresas, comercio y servicios:  
Indicadores estructurales de Sociedad de la Información.



España se sitúa actualmente en la media europea en el uso de la Administración Electrónica por parte de los ciudadanos, tanto para la descarga de formularios como para la búsqueda de información, con una evolución por encima de la media del resto de los países.

En el envío de formularios cumplimentados se produce un cierto desfase, ya que la media europea ha aumentado más que España en el año 2006.

**Tabla 17. Nivel de uso de la Administración Electrónica por parte de las empresas españolas**

	2003	2004	2005	2006
<b>Uso de Internet por las empresas para obtener información</b>				
UE (25 países)		45%	51%	55%
UE (15 países)	43%	44%	50%	55%
España	40%	48%	52%	53%
<b>Uso de Internet por las empresas para descargar formularios</b>				
UE (25 países)		42%	49%	56%
UE (15 países)	38%	41%	49%	57%
España	37%	45%	51%	54%
<b>Uso de Internet por las empresas para enviar formularios</b>				
UE (25 países)		29%	33%	45%
UE (15 países)	23%	27%	31%	45%
España	26%	32%	35%	38%

Fuente: Eurostat. Estadísticas de empresas, comercio y servicios:  
Indicadores estructurales de Sociedad de la Información.

Las empresas muestran en España un comportamiento ligeramente inferior a la media europea en los 3 apartados considerados, habiéndose producido en los países comunitarios un incremento en el uso de los servicios mayor que en España.

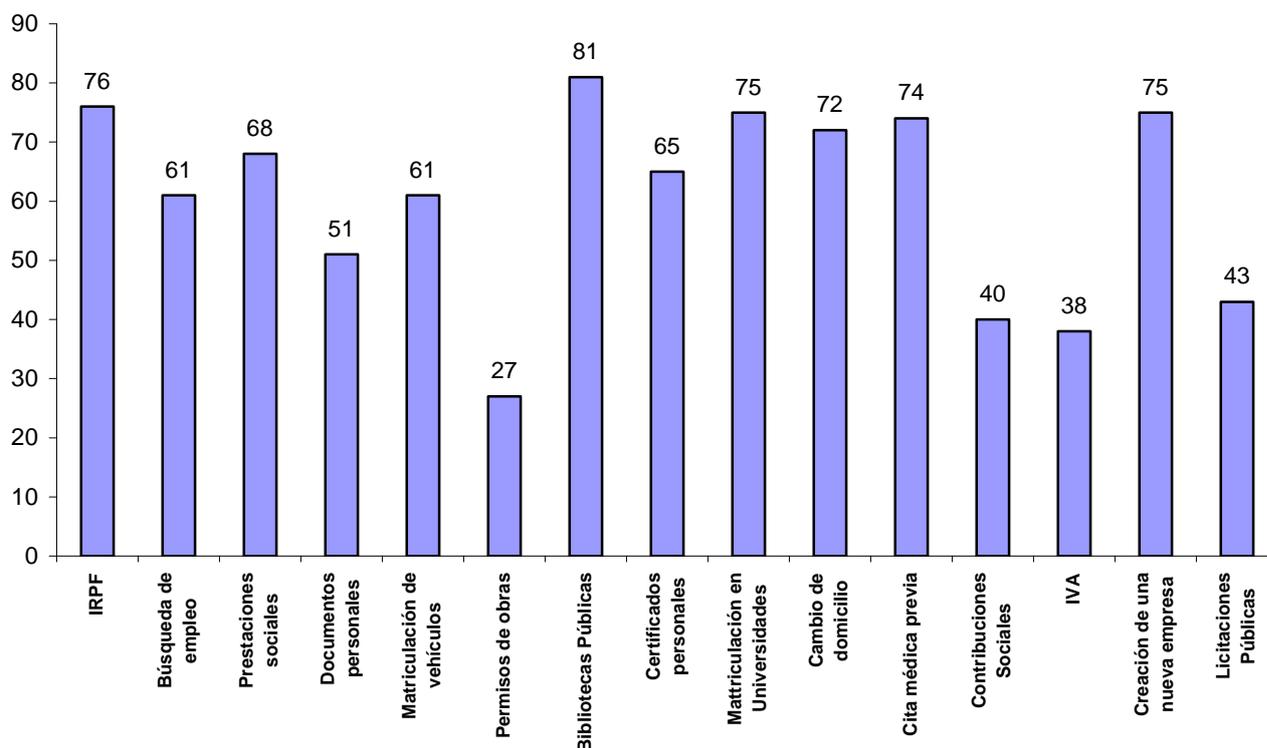
### 3.2.3 Otros indicadores europeos de uso

La Comisión europea ha manifestado su preocupación por la falta de información sobre el uso y la demanda de los servicios públicos electrónicos. En su afán por medir estos aspectos de la Administración Electrónica, en diciembre de 2004 publicó un primer informe "Top of the web. User Satisfaction and Usage Survey of eGovernment services" sobre satisfacción y uso de los servicios públicos en Europa.



Un apartado interesante del estudio es el que analiza para los 20 servicios básicos el ahorro de tiempo conseguido por el usuario con su uso electrónico. Los resultados son globales para Europa pero de gran interés para conocer el impacto de los mismos. La tabla siguiente recoge esos ahorros de tiempo (medidos en minutos).

**Tabla 18. Minutos ahorrados por transacción y por servicio electrónico.**



Fuente: "Top of the web. User Satisfaction and Usage Survey of eGovernment services", Comisión Europea. 2004.

El informe analizó los ahorros globales de seis servicios públicos. De España se recogieron datos concernientes a la declaración del IRPF y a la matrícula en Universidades.

En los resultados obtenidos del análisis de la declaración del IRPF en línea, España se posicionó a la cabeza, con el doble de transacciones electrónicas que el siguiente país en el ranking (Alemania). Se estimó un ahorro de casi 3 millones de horas en España.



**Tabla 19. Número de las declaraciones de la renta realizadas en 6 países de la Unión Europea en el año 2003 y ahorro en tiempo total por la realización en línea.**

País	Declaración de IRPF			Tiempo ahorrado (horas)
	Total	En línea	En línea (%)	
Noruega	3.149.000	1.102.150	35%	1.395.600
Dinamarca	1.306.000	404.860	31%	512.655
España	16.192.040	2.326.796	14%	2.946.312
Suecia	6.800.000	748.000	11%	947.157
Alemania	30.000.000	1.200.000	4%	1.519.503
Bélgica	5.657.163	57.703	1%	73.067

Fuente: "Top of the web. User Satisfaction and Usage Survey of eGovernment services". Comisión Europea. 2004

Hay que destacar igualmente que el estudio seleccionó como buena práctica a la Universidad Nacional de Educación a distancia por su sistema de servicios en línea. Destacaba por el alto número de usuarios inscritos en el sistema: 200.000, en el año 2003. El ahorro estimado en ese año fue de 175.000 horas.

### **3.3. Servicios en línea de la Administración General del Estado.**

El Ministerio de Administraciones Públicas, con la colaboración de todos los Ministerios a través del Consejo Superior de Administración Electrónica, ha realizado un estudio sobre servicios en línea de la Administración General del Estado, que contiene información muy valiosa sobre los servicios públicos ofrecidos por todos los Ministerios, sobre su nivel de desarrollo y sobre el uso que hacen de estos servicios ciudadanos y empresas. En los apartados siguientes se presenta un resumen de los datos de este estudio para cada uno de los Ministerios de la Administración General del Estado.

#### **3.3.1 Red 060 de atención integral al ciudadano: el portal de servicios de la AGE**

Tradicionalmente, los servicios en línea de la Administración General del Estado han sido desarrollados y ofertados por cada uno de los departamentos responsables de su gestión. Estos servicios, junto con la información que afectaba al departamento en cuestión, eran ofrecidos desde el sitio web del departamento y era el ciudadano el que tenía que saber en cada momento donde recurrir para encontrar la información que necesitaba o para realizar el trámite correspondiente.

A medida que fue incrementándose el número de servicios electrónicos ofertados por cada departamento se creó la necesidad de disponer de espacios específicos para los servicios electrónicos en los webs departamentales. Estos espacios recibieron denominaciones como las de "oficinas virtuales" o "servicios de Administración Electrónica" y con el paso del tiempo, en algún caso, como en la Agencia Estatal de Administración Tributaria, han



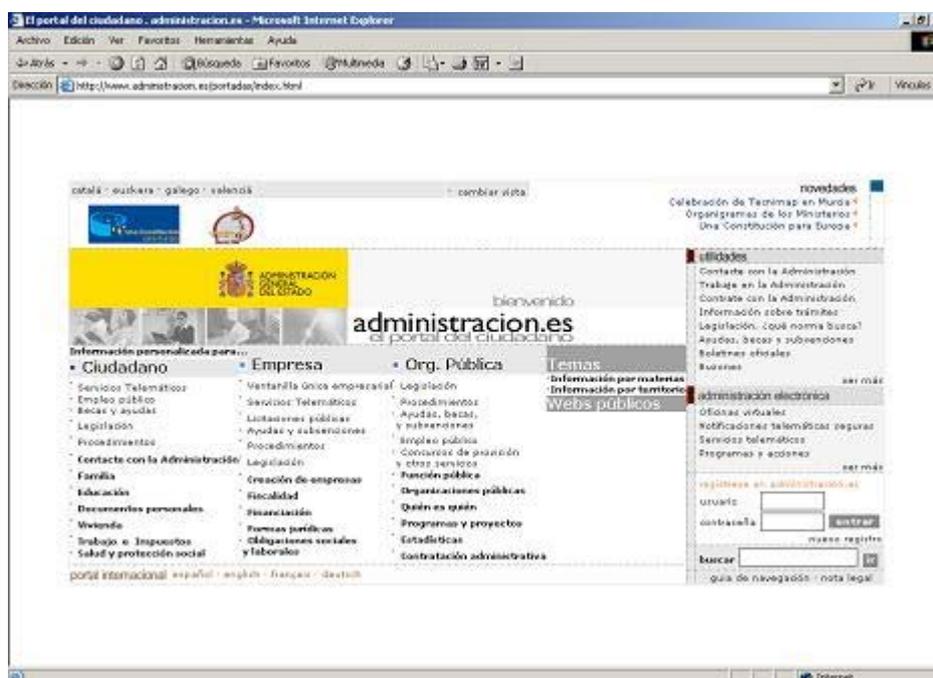
terminado por convertirse en sitios webs dedicados exclusivamente a la prestación de servicios electrónicos separados de los webs informativos departamentales.

Por otra parte, la extensión del número de departamentos que ofrecían información y servicios hizo necesario la creación de sitios webs cuya única misión era aglutinar la información procedente de todos los departamentos ministeriales y empezar a dar la información más desde la perspectiva del ciudadano que desde la perspectiva administrativa.

En la Administración General del Estado, el primer portal generalista con estas características se desarrolló en el año 2001 y se denominó “administración.es”. Era un portal informativo, que reunía información procedente de diversas fuentes y que, aunque no tenía un modelo de datos homogéneo que lo respaldase, proporcionaba acceso a los webs de los diferentes Ministerios y organismos públicos. Se hicieron hasta tres versiones de este portal, incrementando la riqueza de la información suministrada en cada una de ellas y mejorando su presentación gráfica y su usabilidad en las sucesivas versiones.



Portal administración.es versiones 1 y 2



Portal administración.es versión 3

A pesar de las mejoras introducidas en las distintas versiones, seguía existiendo una demanda importante para aumentar las funcionalidades y los servicios proporcionados tanto por el propio portal, como en el acceso que proporcionaba a los servicios suministrados por otros Ministerios. El primer gran cambio se produjo en el año 2006, con la introducción de la red de servicios integrados 060.

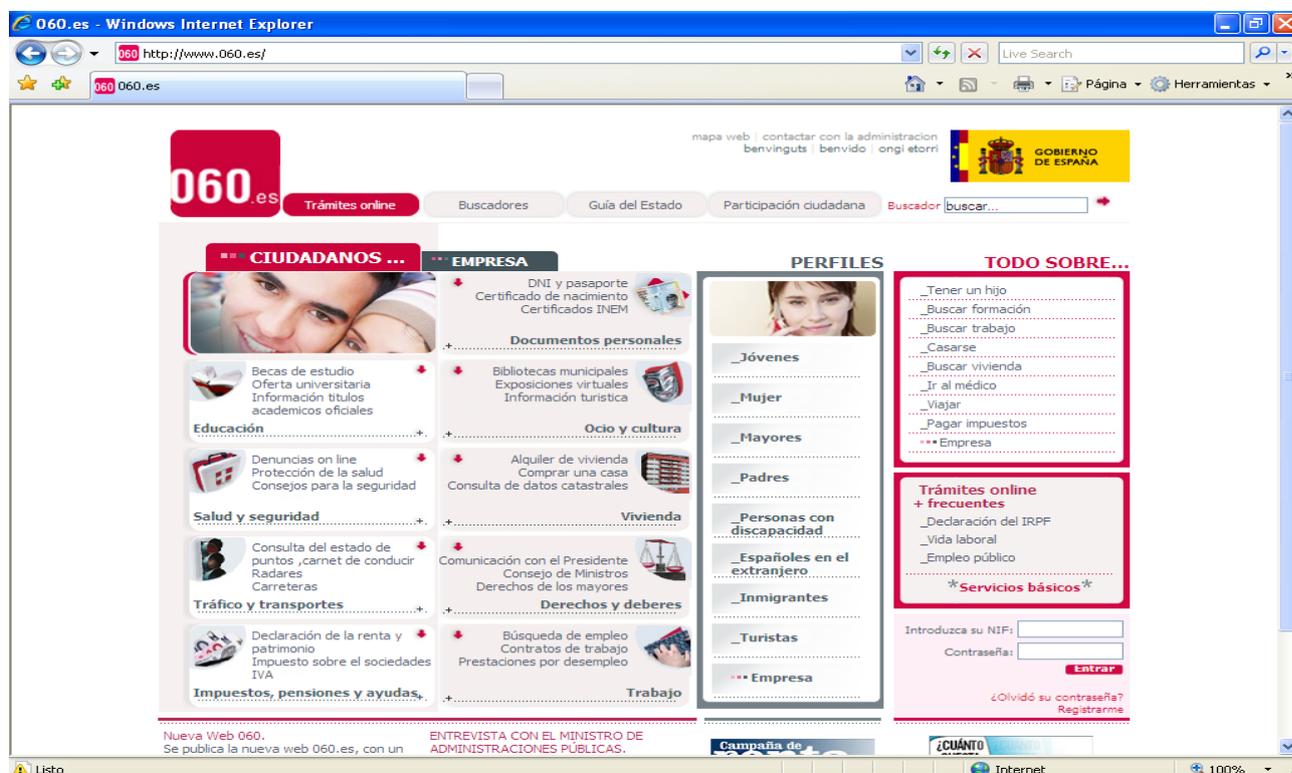
Con esta red se construyó por primera vez un modelo de prestación de servicios multicanal, que incluía una red de oficinas de atención presencial, un número de teléfono unificado (el teléfono 060) y un sitio web ([www.060.es](http://www.060.es)). Desde todos estos puntos se accedía al mismo sistema de información que permitía la realización de un número creciente de servicios administrativos.

También se introdujo la medición de uso de estos sistemas de manera regular para comprobar la utilización que del mismo realizaban ciudadanos y empresas, así como la realización sistemática de estudios de usabilidad que permitiesen el rediseño del portal para adaptarlo a las demandas de los ciudadanos.

Como resultado de estos estudios, en 2007 se ha realizado una nueva versión del sitio web 060, pasando del enfoque informativo anterior a un enfoque totalmente centrado en la prestación de servicios electrónicos. Para ello, ha sido necesario realizar una revisión completa de los servicios en línea de todos los Ministerios, clasificar los servicios según distintas taxonomías –áreas temáticas, colectivos específicos, hechos vitales, trámites más frecuentes, trámites relacionados– y mejorar la usabilidad y personalización del portal.



Web 060 versión junio 2006

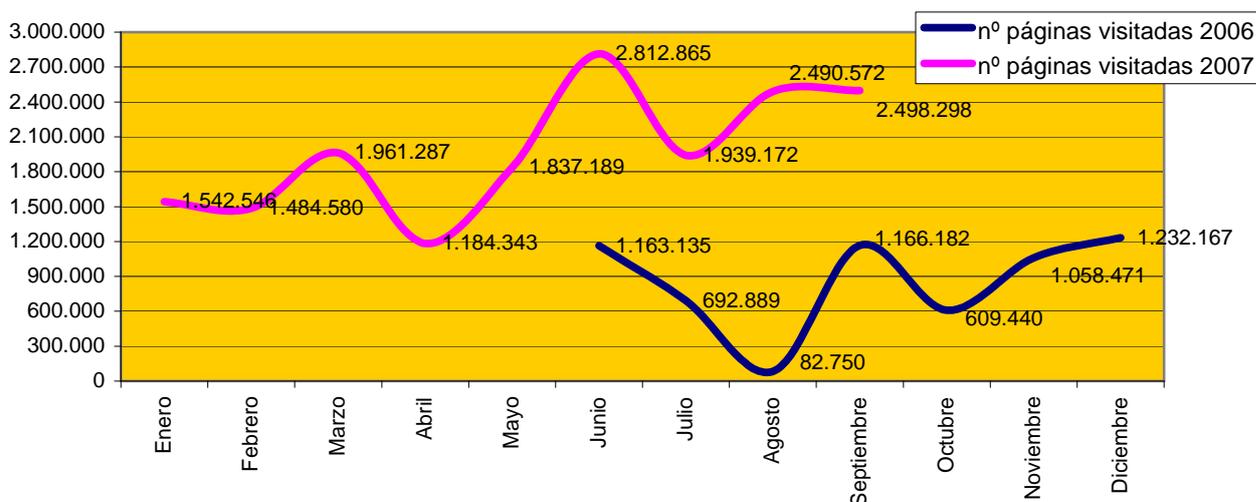


Web 060 versión mayo 2007



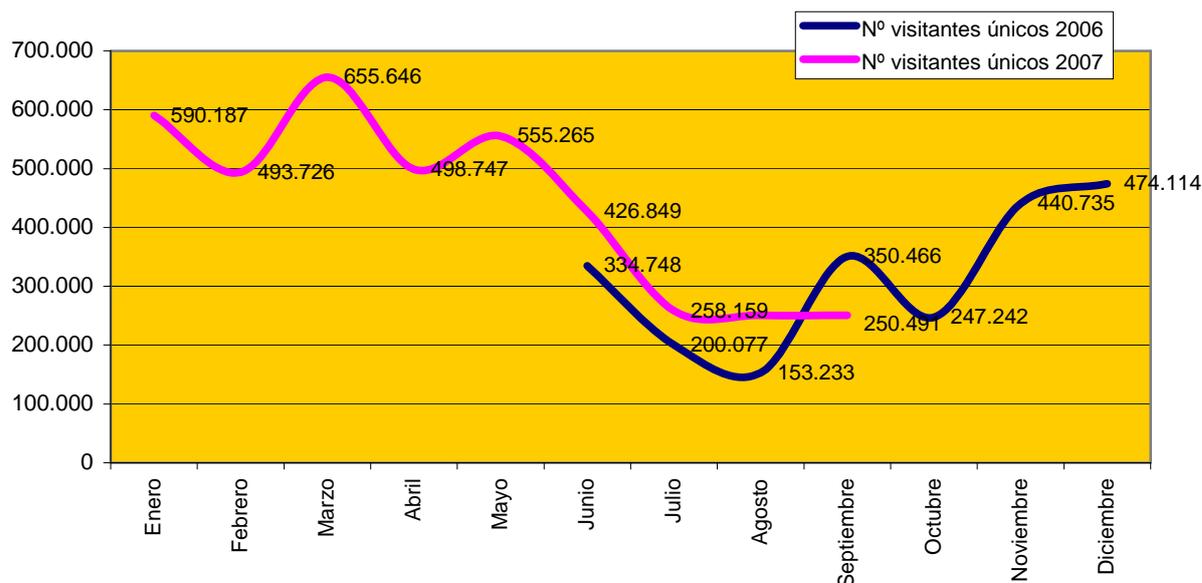
Actualmente se dispone de datos bastante fiables sobre el acceso y el uso del portal 060 que se muestran en los gráficos incluidos a continuación. En la última versión del portal 060 se ha incorporado, además, un nuevo sistema de medición de uso y navegación con el objetivo de conocer el comportamiento de los usuarios del portal. Esto facilitará el diseño de los cambios necesarios para conseguir que este portal, se convierta en la puerta de acceso a todos los servicios electrónicos de todas las Administraciones.

**Gráfico 1. Número de páginas visitadas web del 060**



Fuente: Estadísticas del servicio

**Gráfico 2. Número de visitantes únicos en la web 060**



Fuente: Estadísticas del servicio



### **3.3.2 Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación**

El Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación ofrece servicios interactivos en línea con un nivel de desarrollo medio.

Los servicios públicos disponibles permiten la inscripción en línea en cursos, la consulta de Catálogos de Bibliotecas propias, consultar información de gran utilidad sobre viajes al extranjero, documentos y vacunas necesarias, los trámites para realizar la inscripción consular en el extranjero. También es posible solicitar cita previa para obtener visado.

El MAEC mantiene actualizada y abierta al público una base de datos con las vacantes existentes en Organizaciones Internacionales. Asimismo, se ofrece un servicio personalizado de información periódica vía correo electrónico a los candidatos que previamente se hayan registrado en relación con las vacantes que se ajustan a su perfil profesional (que pueden introducir en formularios electrónicos en línea).

La Agencia Española de Cooperación Internacional ofrece el servicio correspondiente a la solicitud de becas de formación dirigidas tanto a españoles para realizar cursos en el exterior como a extranjeros para cursos a realizar en España.

El Instituto Cervantes, por su parte, ofrece información sobre los servicios culturales de los centros, con acceso a catálogos y exposiciones virtuales de gran atractivo.

El MAEC está poniendo en marcha nuevos servicios electrónicos abiertos al público, entre los que destacan la consulta interactiva de los fondos relativos a Tratados Internacionales suscritos por España y a información relativa a las representaciones extranjeras en España.

La mayor parte de los servicios disponibles han entrado en funcionamiento en su nivel actual en los años 2006 y 2007. Será preciso que se continúe en el esfuerzo de su mejora, para dar cumplimiento a lo exigido por la LAECSP.

Para cumplir con la Ley de acceso electrónico, entre otras actuaciones, el Ministerio deberá dotarse de la funcionalidad de registro telemático, modificar los flujos informáticos de procedimientos y trámites, en particular para incorporar la posibilidad de utilización del DNle en toda su red. Estos servicios proporcionan información sobre asuntos administrativos que les afectan a los ciudadanos españoles residentes en el extranjero.

### **3.3.3 Ministerio de Justicia**

El Ministerio de Justicia está inmerso en uno de los proyectos de administración electrónica más complejos que se está realizando en estos momentos en nuestro país. Este proyecto es el de la informatización y digitalización de los registros civiles de toda España, que se va a convertir, sin duda, en un mecanismo muy eficaz para ofrecer servicios electrónicos a los



ciudadanos y que facilitará el desarrollo de servicios electrónicos automatizados en otros departamentos.

Además de este gran proyecto, existen otros tres servicios electrónicos relevantes disponibles en sus webs públicas: el pago de tasas judiciales por Internet, la remisión de datos de ficheros de datos personales a la Agencia de Protección de Datos y la solicitud telemática de certificados personales (nacimiento, defunción y matrimonio).

Adicionalmente, la web del Ministerio facilita información sobre la mayoría de los trámites para ciudadanos y empresas que son competencia del departamento, si bien en éstos últimos distintos de los citados en los párrafos anteriores, se ofrecen los formularios para iniciar su tramitación si bien es necesario habilitar los mecanismos para que se puedan remitir electrónicamente.

Resaltar también la creación del Registro de Contratos de Seguros de Cobertura de Fallecimiento, que permite ofrecer el servicio de información y certificados a los ciudadanos, gracias a la interconexión de la Dirección General de Registros y Notariados con los notarios, registradores y aseguradoras.

La puesta en funcionamiento de la Red de Registros Civiles electrónicos es de gran importancia. Sin embargo, el Ministerio va a tener que ofrecer, por mandato de la LAECSP, la totalidad de sus servicios a un nivel de interactividad electrónica mayor que la mera información en línea, lo que obligará a hacer un esfuerzo considerable en los próximos dos años, en paralelo con el proyecto de informatización de los Registros Civiles. Los servicios del Departamento tendrán que seguir su proceso de adaptación al DNI electrónico.

Hay que señalar que el servicio de solicitud telemática de certificados personales es uno de los 20 servicios básicos de eEurope. Hasta el año 2006, la Comisión consideraba que el trámite había alcanzado un nivel completo de desarrollo cuando la solicitud podía hacerse vía Internet y posteriormente el Ministerio lo enviaba al solicitante por correo convencional y en formato papel. A partir del 2006 se entiende que el servicio está completo cuando la remisión del certificado también puede realizarse de forma telemática, mediante un documento firmado electrónicamente por la Administración, que le dé validez legal. Para ello, y al objeto de adecuarse a las nuevas exigencias de la Comisión Europea, el Ministerio de Justicia está habilitando una plataforma de servicios web que permita la interacción telemática con los Registros Civiles, tanto a ciudadanos como a otros departamentos.

### **3.3.4 Ministerio de Defensa**

El Ministerio de Defensa dispone de alrededor de sesenta servicios o actuaciones que caen dentro del contexto de la Administración Electrónica; estos procedimientos se encuentran en un proceso de racionalización y mejora y, en la actualidad, la mayoría de ellos se sitúan en un nivel 2 de adaptación (descarga de formularios).



Un primer bloque de estos servicios está enfocada a la búsqueda de empleo en el Ministerio, ya sea en servicios centrales, ya sea para ingresar en las Fuerzas Armadas. Hay que destacar el servicio de ingreso en las Fuerzas Armadas, que además de ofrecer información y orientación a los reclutas candidatos, incluye una aplicación visual que permite pasar un test de orientación profesional para el ingreso en las Fuerzas Armadas así como obtener un ejemplo de examen tipo.

El segundo grupo de servicios está orientado principalmente a funcionarios y profesionales de las Fuerzas Armadas, así como sus familiares y comprende los ofrecidos por el Instituto para la Vivienda de las Fuerzas Armadas y el Instituto Social de las Fuerzas Armadas. Las ayudas y subvenciones proporcionadas por estos organismos, y los requisitos de afiliación están ampliamente documentadas en sus respectivos sitios webs, y en la mayoría de los casos se pueden descargar los formularios necesarios para iniciar el trámite. Se trata de servicios con un elevado grado de desarrollo electrónico que evolucionarán en los próximos años.

Un tercer bloque de servicios lo constituye el Área Cultural, donde es posible también la descarga de formularios para el acceso a los datos de los archivos generales del Departamento.

Finalmente existe un bloque de servicios especializados, dirigidos a instituciones u organizaciones, enfocados a la seguridad y fiabilidad de las actuaciones a través de Internet, principalmente: la difusión de la hora oficial (competencia del Ministerio de Defensa a través del Real Observatorio de la Armada) y el servicio de respuesta a incidentes de seguridad para la Administración (centro CERT, del Centro Nacional de Inteligencia)

El avance a nivel 3 de los servicios, que actualmente se sitúan en el nivel 2, está previsto para 2008 y a nivel 4 para 2009, en los casos en que ello sea posible, buscando el cumplimiento de la Ley 11/2007 (LAECSP).

Otra de los aspectos relevantes de la Administración Electrónica de este Ministerio es la ausencia de servicios que utilizan DNI electrónico, mientras que están muy avanzados otros servicios de carácter interno con autenticación y firma electrónica vía la tarjeta electrónica de Defensa (TEMD). Está previsto que en el periodo 2008-2009 todos los servicios del Departamento a los ciudadanos se presten al nivel máximo de transaccionalidad, incorporando el DNle como mecanismo de identificación además de los certificados actualmente soportados (FNMT).

Aunque los servicios del Ministerio carecen actualmente del nivel de desarrollo adecuado para cumplir con el mandato de la LAECSP, el departamento ha emprendido acciones para satisfacer sus requisitos antes de 2010, empezando por la conexión al Registro Telemático de todos aquellos procedimientos abiertos a los ciudadanos así como la integración de los mismos en la Red 060.



### 3.3.5 Ministerio de Economía y Hacienda

El Ministerio de Economía y Hacienda es uno de los Ministerios con un mayor grado de desarrollo de la Administración Electrónica, habiendo obtenido en los últimos años premios de gran prestigio, tanto en el ámbito nacional como internacional.

Destaca, en primer lugar, la Agencia Estatal de Administración Tributaria, cuya disponibilidad de servicios electrónico es prácticamente total, ya que sus procedimientos y trámites se pueden efectuar en línea, o mediante el acceso vía webservices. Probablemente los servicios electrónicos de la Agencia sean los más conocidos por el ciudadano, en particular el de la Declaración de la Renta por Internet.

La siguiente tabla muestra la evolución en el número de accesos a la web de la Agencia.

**Tabla 20. Evolución en el número de accesos a la AEAT.**

<b>Accesos</b>	<b>2003</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>
A la oficina virtual	49.931.353	92.525.534	108.933.147
Al resto de las páginas web	28.557.098	39.721.964	49.773.882
<b>TOTAL</b>	<b>78.488.451</b>	<b>132.248.498</b>	<b>158.707.029</b>

Fuente: Ministerio de Economía y Hacienda. "Plan de Impulso de la Administración Electrónica en el Ministerio de Economía y Hacienda". Diciembre 2006

Esta cifra global de más de 150 millones de accesos muestra el indudable éxito de los servicios ofrecidos.

Los cambios fundamentales operados en 2006 han sido la adaptación al DNI electrónico como sistema de identificación, y el cambio del diseño de la Web, por perfiles de usuarios.

Los servicios en Internet relacionados con la declaración del IRPF se implantaron en 1999 y el número de presentaciones ha ido creciendo progresivamente y actualmente se encuentran a nivel 5 (relleno automático de datos con la información que obra en poder de la Agencia).

**Tabla 21. Evolución en el número de declaraciones de la Renta en línea**

<b>Año</b>	<b>2002</b>	<b>2003</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>
Número de declaraciones	1.151.313	1.721.538	2.319.764	2.982.692	3.780.972
<b>Incremento porcentual con relación al periodo precedente</b>					
	131,1%	49,6%	34,7%	28,6%	26,8%

Fuente: Ministerio de Economía y Hacienda. "Plan de Impulso de la Administración Electrónica en el Ministerio de Economía y Hacienda". Diciembre 2006



En cuanto al uso de los servicios por parte de las PYMEs, el éxito es semejante, como puede deducirse de la tabla siguiente:

**Tabla 22. Evolución de declaraciones fiscales en línea por las PYMEs**

Año	2002	2003	2004	2005
Número de declaraciones	546.049	1.497.340	2.358.023	3.367.663
Incremento porcentual con relación al periodo precedente				
	280,7%	174,2%	57,5%	42,6%

Fuente Ministerio de Economía y Hacienda. "Plan de Impulso de la Administración Electrónica en el Ministerio de Economía y Hacienda". Diciembre 2006

Es destacable igualmente la informatización del Catastro y los servicios ofrecidos a los ciudadanos por este Organismo. Su oficina virtual, puesta en funcionamiento en 2003, destaca por poseer un sistema cartográfico de acceso a la información. Este sistema tiene, entre sus objetivos, evitar que las Administraciones tengan que pedir a los ciudadanos los datos catastrales que ya obran en su poder. El número de usuarios registrados en 2007 es de 41.744, entre los que se encuentran los registradores de la propiedad y notarios, Ayuntamientos, Cabildos, Comunidades Autónomas, Tesorería de la Seguridad Social y casi todos los Ministerios, además de la Agencia Estatal de Administración Tributaria. En los últimos años se han producido más de 8 millones de consultas, con una media de 50.000 acceso diarios.

Otro servicio a destacar es el de compra y venta de valores del Tesoro, puesto en funcionamiento en 1999, que evita al ciudadano el pago de comisiones bancarias y está disponible totalmente en línea mediante DNI electrónico o cualquier otro sistema de firma electrónica.

Este Ministerio es además, responsable de muchos de los servicios básicos eEurope:

**Tabla 23. Servicios básicos eEurope suministrados por el Ministerio de Economía y Hacienda.**

Servicio	Nivel
Declaración del IRPF	5
Declaración de aduanas	4
Declaración de Impuesto de Sociedades	4
Declaración del IVA	4
Ayudas por hijo (*)	4
Envío de datos estadísticos al INE	4
Inscripción censal de empresas	4
Licitaciones públicas electrónicas	4

Fuente: Elaborado por el MAP a partir del Informe de la Comisión Europea.

\* Nota: posibilidad de mejora a nivel 5 mediante coordinación con registros civiles



El servicio de licitaciones públicas electrónicas se viene evaluando, en los informes europeos, teniendo en cuenta la contratación a través del Catálogo de Bienes y Servicios de Adquisición Centralizada. El Ministerio está desarrollando además, una plataforma de contratación electrónica que hará realidad el nivel 4 para este servicio, y cumplirá también con los objetivos del Plan de Acción europeo de Administración Electrónica i2010.

El primero de los servicios está disponible para la utilización del DNI electrónico en los procesos de firma. En el caso de la plataforma electrónica, una vez desarrollada, el acceso será mediante el uso del DNI electrónico, entre otros sistemas.

El Ministerio muestra en casi todos sus servicios de Administración Electrónica un alto nivel de desarrollo al que sin duda contribuye la aprobación en el seno del Departamento de un Plan de impulso de la Administración electrónica. En los próximos años será necesario que se garantice la accesibilidad desde cualquier plataforma tecnológica (actualmente la Agencia Estatal de Administración Tributaria ofrece el sistema Padre para Windows y Mac) y navegador. Deberá finalizar su proyecto de licitaciones electrónicas y avanzar en el desarrollo, hacia el nivel 5 (proactividad en la entrega del servicio) de todos sus servicios, cuando ello sea aconsejable para cada servicio.

### **3.3.6 Ministerio del Interior**

El proyecto de mayor impacto de los realizados por el Ministerio del Interior en los últimos años ha sido, sin duda, el desarrollo y extensión del nuevo DNI electrónico. La extensión del DNI electrónico a toda la población garantizará, por primera vez, se universaliza la identificación electrónica de todos los ciudadanos españoles. Este proyecto sitúa a España a la cabeza de Europa en la utilización de este tipo de tecnologías y proporciona una ventaja competitiva a la hora de desarrollar servicios electrónicos. Como consecuencia de ello, el ritmo de desarrollo de este tipo de servicios es en España el más elevado de todos los países europeos, existiendo actualmente más de 500 servicios accesibles con el DNI electrónico.

El Ministerio del Interior comprende un elevado número de Direcciones Generales con importantes competencias informáticas. No todas ellas ofrecen el mismo grado de desarrollo electrónico de sus servicios.

El Ministerio cuenta con treinta y cinco destacados servicios en línea, que abarcan casi todas las áreas de trabajo de este Departamento.

Por su impacto ciudadano, destaca el servicio de consulta de puntos del carné de conducir, en el que ya se han registrado 200.000 usuarios.

La siguiente tabla recoge la evolución de los 13 servicios del Departamento con mayor nivel de desarrollo:



**Tabla 24. Puesta en funcionamiento de 13 servicios en línea del Ministerio del Interior al nivel actual**

<b>Años</b>	<b>Nivel 3</b>	<b>Nivel 5</b>	<b>Total</b>	<b>Total acumulado</b>
<b>2003</b>	4		4	4
<b>2004</b>	7		7	11
<b>2006</b>	1	1	2	13

Fuente: elaboración propia a partir de datos remitidos por el Ministerio del Interior

Otros servicios, además de los trece anteriores, a pesar de abarcar un gran abanico de materias, se encuentran a nivel informativo o a nivel de descarga de formularios sin interacción bidireccional con la Administración.

De estos servicios, cuatro son evaluados por la Comisión Europea, pues forman parte de los “20 servicios básicos eEurope”:

- Emisión de pasaportes,
- Emisión de carnés de conducir,
- Matriculación de vehículos y
- Denuncias ante la policía.

Sólo este último, ha alcanzado el nivel máximo de desarrollo, según la última medición de la Comisión Europea. Está previsto que en 2007 el servicio de denuncias supere incluso este nivel, con la utilización del DNI electrónico como medio de firma y acreditación de la identidad, sin tener que acudir a las comisarías correspondientes. Pocos países europeos ofrecen actualmente esta posibilidad.

En los últimos cuatro años se ha avanzado en el servicio de emisión del carné de conducir, que pasó en 2006 de nivel 1 (información sobre el trámite) a nivel 2 (descarga de formularios en la web). Los resultados de la evaluación de estos cuatro servicios, tienen un peso relativo importante en los resultados de España y en la comparativa global, pues representan el 16,7% de la puntuación final.

Este Ministerio está haciendo un gran esfuerzo, por alcanzar los niveles máximos, lo que incluye el desarrollo de sistemas todavía no operativos. Entre los servicios a mejorar se encuentran la emisión del pasaporte por vías electrónicas, y la tramitación del carné de conducir a través de los centros médicos en los que se obtiene el preceptivo certificado para su emisión, sin necesidad de acudir a las correspondientes ventanillas presenciales de atención al público. Tras la aprobación de la LAECSP es importante que se intensifiquen los esfuerzos por mejorar todos ellos, y especialmente los servicios básicos eEurope.



### 3.3.7 Ministerio de Fomento

El Ministerio de Fomento presenta una diversidad de servicios informáticos en línea. El portal web de Fomento está organizado en base a las áreas de actividad del departamento. En cada una de ellas pueden encontrarse una gran diversidad de servicios de niveles 1 y 2 accesibles en su contexto informativo. Igualmente se ofrece la posibilidad de realizar consultas dinámicas distribuidas en su contexto en las más de 100.000 páginas del portal. El Instituto Geográfico Nacional ofrece en un sitio especializado, por ejemplo, la cartografía digital española accesible por todos los ciudadanos a través de un completo sistema de información geográfica construido según los estándares IDE (Infraestructura de Datos Espaciales).

Los servicios electrónicos de niveles 3 y 4 se ofertan en la Oficina virtual del Portal, donde se recogen los trámites disponibles, clasificados en base al área de actividad en la que se encuadran. Existe, además, un apartado específico de la Oficina virtual para el Registro Telemático. Cabe destacar que se ofrece la posibilidad de pago electrónico de la totalidad de las tasas que recauda este departamento.

Una plataforma tecnológica de soporte centralizada provee de servicios especializados a todo el Portal, como la traducción, la firma o el registro electrónico, así como la interconexión con otros departamentos o con el servicio de notificaciones telemáticas seguras. Esto permite aplicar una política corporativa común a todos los aplicativos en temas como la firma electrónica: todos los aplicativos del Portal admiten el uso de todos los certificados electrónicos reconocidos, incluido el DNI electrónico y presentan un elevado nivel de accesibilidad.

Finalizado el proceso de construcción de la plataforma corporativa de soporte y definidos los estándares de construcción de aplicaciones, Fomento ha iniciado un proceso de desarrollo de aplicativos encaminados a dar servicios electrónicos de niveles 3 y 4.

Ascienden a un total de 23 los servicios de niveles 3 y 4 del Departamento que han entrado en funcionamiento en 2005, 2006 y 2007, como se muestra en la tabla siguiente:

**Tabla 25. Puesta en funcionamiento de 23 servicios electrónicos del Ministerio de Fomento en su nivel actual**

<b>Años</b>	<b>Nivel 3</b>	<b>Nivel 4</b>	<b>Total</b>
<b>2005</b>	1	7	<b>8</b>
<b>2006</b>	2	10	<b>12</b>
<b>2007 (en producción)</b>	2	1	<b>3</b>
<b>2007 (en fase de preproducción)</b>	8	7	<b>15</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos remitidos por el Ministerio de Fomento



A destacar que en el año 2007 se ha puesto en funcionamiento el aplicativo de Registro de Matrículas de Aeronaves, que permite a las empresas aeronáuticas la matriculación y cambios de titularidad de las aeronaves civiles de forma totalmente telemática, así como el inicio del procedimiento de certificación de aeronavegabilidad.

Asimismo, está previsto que en los próximos meses entren en funcionamiento otros servicios relativos al entorno aeronáutico (agentes de carga, personal de vuelo, inspección aeronáutica,...) y al transporte por carretera, la presentación y seguimiento de reclamaciones patrimoniales, o la plataforma de facturación electrónica, que permitirá a las empresas proveedoras del Ministerio de Fomento la creación y emisión de facturas electrónicas, así como el seguimiento del estado de tramitación.

El lanzamiento en 2005 del nuevo Portal del Ministerio de Fomento y en 2006 de su Oficina virtual, cuyo avance ha sido significativo en los dos últimos años, pone de manifiesto un buen nivel de desarrollo de la Administración Electrónica en este Ministerio. Sin embargo, queda todavía una importante labor de desarrollo de servicios en las diversas áreas de actividad del Departamento, con el horizonte puesto en el día 31 de diciembre de 2009 para alcanzar el pleno cumplimiento de lo establecido en la Ley 11/2007.

### **3.3.8 Ministerio de Educación y Ciencia**

El Ministerio de Educación y Ciencia cuenta con bastantes servicios electrónicos. La mayor parte de ellos se dirigen a los ciudadanos y algunos otros tanto a ciudadanos como a empresas. Entre estos últimos están los correspondientes al Registro Telemático del departamento y el de cartografía digital del Instituto Geológico y Minero de España.

Aunque la mayoría de estos servicios se encuentran a nivel 1, información en línea, muchos de ellos son de indudable interés público o complejidad tecnológica, como es el caso del servicio de cartografía mencionado.

Merecen especial mención, también, los servicios de cursos en línea ofrecidos por el CSIC (Centro Superior de Investigaciones Científicas), algunos de los cuales están disponibles para el personal ajeno al centro.

Para el personal docente se ofrece información sobre concursos de traslados y existe un sistema automático de intercambio de datos con las CCAA y se permite la suscripción al boletín de publicaciones periódicas del Ministerio. Para profesores en el extranjero hay una aplicación de uso general, en nivel 3, que les permite interactuar con el ministerio desde la extranet corporativa.

Los ciudadanos pueden acceder a la información sobre centros docentes, universitarios y no universitarios, privados y públicos, en toda la geografía nacional, así como de las titulaciones que ofrecen y las notas de corte para ingresar en las Universidades.



Las convocatorias de ayudas I+D+I, objetivo fundamental de la Secretaría General de Política Científica y Tecnológica, se realizan íntegramente por vía telemática, desde la recepción directa de los datos de los solicitantes, incluyendo los proyectos completos para los que solicitan ayuda, pasando por su evaluación por especialistas nacionales y extranjeros y terminando en su gestión económica y seguimiento de resultados. Se utiliza firma electrónica en cuatro tipos de convocatorias, Profit y asociadas, y sistema interno de reconocimiento de identidad en las 17 restantes. De bastantes de estas convocatorias se realizan más de una publicación anual. En conjunto se gestionan más de novecientos cincuenta millones de euros anuales.

En cuanto a becas y ayudas al estudio para alumnos hay tres convocatorias íntegramente telemáticas, nivel 4, dirigidas a universitarios, una a nivel 3, dirigidas a deportistas y seis a nivel 2 dirigidas a trato directo con CCAA y Universidades. El total de ellas supera ampliamente el millón de concesiones y se establece un intercambio telemático con la Agencia Tributaria para obtener anualmente datos económicos y catastrales de más de cuatro millones de personas físicas. El total distribuido entre los alumnos supera, este año, los quinientos millones de euros.

Las becas y ayudas para estudios de profesores e investigadores están constituidas por cinco convocatorias diferentes que están situadas a nivel 3; recogen datos y realizan la gestión económica y seguimiento de las actuaciones.

Merece mención aparte la actividad evaluadora, tanto de profesores en lo relativo a su vida docente como de proyectos de investigación subvencionados con fondos propios del ministerio y de otros organismos no oficiales. La primera de ellas, dirigida por ANECA, está en nivel 3 y de las dos unidades de evaluación de proyectos el CNEAI tiene su aplicación en nivel 3 y la ANEP en nivel 5 de automatización.

También está ya puesto en producción, aunque muy recientemente, el Curriculum Vitae Normalizado para investigadores, aplicación a nivel 4, sistema que se espera sea de gran utilidad en el mundo del I+D+I.

El CNICE se dedica desde hace muchos años a la enseñanza a distancia mediante el uso masivo de sistema en línea y sus aplicaciones de e-learning están a nivel 4. Este curso tiene más de 20.000 alumnos y de 18.000 profesores matriculados.

Por otro lado, el Registro Telemático del Ministerio alcanzó el nivel de transaccionalidad completa (nivel 4) en el año 2005. El Registro Telemático usa como mecanismo de identificación electrónica el certificado digital CERES, siendo necesario su adaptación al DNI electrónico.

El número de accesos a la consulta web del Registro Nacional de Universidades, Centros y Enseñanzas es 85.000 al año.

Merece destacar de este Ministerio la gran cantidad de información suministrada en línea, aunque muchos de ellos son susceptibles de mejora, añadiendo opciones de



transaccionalidad, para lo cual se requiere la participación de centros docentes y Comunidades Autónomas.

Este Ministerio tiene, por tanto, posibilidades de mejora en materia de Administración Electrónica, ampliando la gran oferta de información disponible y convirtiendo ésta en servicios totalmente transaccionales a través de Internet, utilizando para ello, cuando sea preciso, el DNI electrónico.

Está prevista la realización de un portal de educación global, que precisa la cooperación de los servicios competencia de las Comunidades Autónomas y Universidades, dando lugar a servicios federados de enorme interés para los estudiantes y personal docente.

### **3.3.9 Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales**

El Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales es, junto al Ministerio de Economía y Hacienda, pionero en el suministro de servicios de Administración Electrónica en la Administración General del Estado.

Tanto el Servicio Público de Empleo Estatal-INEM como la Seguridad Social tienen en línea la práctica totalidad de los servicios a ciudadanos y empresas desde hace ya varios años, aunque siguen avanzando y mejorándolos año tras año.

Otros organismos y Direcciones Generales del Ministerio no han alcanzado aún un nivel de desarrollo semejante a los anteriormente citados, si bien el IMSERSO ha incorporado el sistema de apoyo a la gestión de la Ley de Dependencia, el Instituto de la Mujer tiene disponible un portal para comunicación de servicios de mujeres trabajadoras (C-TEST), así como el acceso a un parque empresarial. Asimismo, se dispone desde la Subsecretaría de un sistema telemático para la declaración electrónica de los partes de accidentes de trabajo (DELTA) y un sistema telemático de gestión del libro de visitas de la DGITSS. En cualquier caso, se cuenta con capacidad de mejora y de oferta de servicios más completos y desarrollados en línea, dando así un fuerte impulso a uno de los objetivos prioritarios del Plan de Acción europeo i2010, uno de cuyos pilares es la inclusión en la Administración Electrónica de los colectivos de ciudadanos con bajo acceso a Internet.

La Tesorería de la Seguridad Social ofrece el sistema RED, que permite a empresas, agrupaciones de empresas y profesionales el intercambio de información y documentos con la Tesorería, así como remitir documentos de cotización y afiliación y partes médicos. Los ámbitos de actuación que abarca este servicio son la cotización, la afiliación, la tramitación de los partes de alta y baja médica de accidentes de trabajo y enfermedad profesional, así como los partes de confirmación al Instituto Nacional de la Seguridad Social, tanto los derivados de contingencias comunes como los de contingencias profesionales.

Las empresas de un cierto tamaño están obligadas a comunicarse con este Instituto exclusivamente a través del sistema RED, lo que ha derivado en su uso masivo. Facilita,



además, otros servicios: de domiciliación en cuenta bancaria del pago de las cuotas, actuaciones relacionadas con las bases de Cotización (consulta, modificación y rectificación de las mismas), información de pagos realizados, etc. Hay que señalar que España es pionera en el uso de estos servicios.

Los ciudadanos, mediante DNI electrónico, pueden hacer consultas y obtener informes sobre la vida laboral, pedir rectificación de estos datos, obtener un duplicado del documento de afiliación y realizar consultar sobre las pensiones a las que se tiene derecho.

El conjunto de servicios prestados en línea con un alto nivel de transaccionalidad abarca la casi totalidad de los servicios ofrecidos en las oficinas físicas.

Entre las tareas que tiene que realizar este organismo se encuentra la de ampliar su oferta de servicios que utilizan certificado digital SILCON para que sean accesibles mediante DNI electrónico.

El Servicio Público de Empleo Estatal-INEM es el otro organismo de este Ministerio que ofrece una gama amplia de servicios en línea, utilizando todos los que requieren identificación personal el DNI electrónico.

El SPEE-INEM ofrece servicios electrónicos tanto a ciudadanos como a empresas. Al estar transferidas muchas de las competencias de este organismo a las distintas Comunidades Autónomas, hasta el mes de abril de 2007, los servicios de búsqueda de empleo enlazaban con las distintas oficinas públicas para la consulta de ofertas en cada una de ellas. Recientemente, este organismo ha lanzado el portal del Sistema Nacional de Empleo que integra a todas las Comunidades Autónomas y permite una búsqueda compleja en todas ellas a través de la página del sistema nacional.

Este portal ofrece la integración de servicios, no sólo el de búsqueda de empleo, sino también de consulta de datos, obtención de informes, renovación de demandas de empleo y acceso a la contratación laboral y a la comunicación de periodos de actividad mediante el uso de certificado electrónico o DNI electrónico.

La mayor parte de los servicios ofrecen un nivel de transaccionalidad muy alto: petición de certificados, consultas de los datos de la prestación, domiciliación bancaria, solicitud de baja en el cobro de la prestación, formulario de solicitud de prestación por desempleo cumplimentado, mediante el uso del DNI electrónico.

Para las empresas los servicios están agrupados en dos grandes bloques: Certific@2 (información y comunicaciones de periodos de actividad, fundamentalmente) y Contrat@ para la comunicación de contratación laboral.

El nivel de transaccionalidad del SPEE-INEM es bastante alto, como se puede observar en la siguiente tabla.



**Tabla 26. Transacciones de servicios del Servicio Público de Empleo Estatal-INEM.**

Trámite	Nº de Transacciones
Actualización de datos de la prestación por desempleo	750.000
Consulta de prestaciones por desempleo.	700.000
Solicitud de prestaciones por desempleo: cumplimentación y descarga de impresos .	800.000
Creación de formularios personalizados de prestaciones por desempleo.	800.000
Simulación de prestaciones por desempleo.	450.000
Comunicación de la contratación laboral	1.110.000

Fuente: Elaboración propia a partir de datos remitidos por el SPEE-INEM

Este organismo destaca por su innovación permanente, involucrado en un proceso cuya complejidad organizativa, debido a la transferencia de competencias a las Comunidades Autónomas, se acomete de forma exitosa, como es el ejemplo del Sistema Nacional de Empleo mencionado. Los proyectos en marcha incluyen la provisión multicanal de parte de estos servicios, utilizando Televisión Digital Terrestre.

La tabla siguiente muestra el calendario de puesta en funcionamiento de los servicios en línea en función de su nivel de interactividad:

**Tabla 27. Puesta en funcionamiento de 13 servicios electrónicos del Servicio Público de Empleo Estatal-INEM en su nivel actual**

Años	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5	Total
2002	1				1
2004			3		3
2005				1	1
2006			4	1	5
2007		2	1		3

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos remitidos por el [SPEE-INEM](#)

Como se deduce de la tabla anterior, es a partir del año 2006 cuando se produce el mayor incremento en el nivel de transaccionalidad de los servicios, y está previsto llegar un máximo de casi todos ellos antes de 2010.

Nos encontramos, por tanto, ante un Ministerio pionero, en algunos de sus organismos, en el desarrollo de la Administración Electrónica. A pesar de que el SPEE-INEM puede avanzar todavía en transaccionalidad de servicios, se han dado grandes pasos tras la creación del Portal del Sistema Nacional de Empleo, que permite a los ciudadanos tener acceso a cualquier servicio de empleo de las distintas Comunidades Autónomas.



Hay que recordar, por último, que el SPEE-INEM está involucrado en dos servicios básicos de eEurope:

- El servicio de búsqueda de empleo, que se da todavía a nivel 3 (el nivel 4 supone el envío automático a los buscadores de empleo de nuevas ofertas conformes a sus perfiles).
- El servicio de solicitud de prestaciones por desempleo, que si bien está calificado a nivel 4, no ofrece todas las condiciones necesarias para ello (la personificación en oficina pública sigue siendo necesaria), aunque si que tiene las características del nivel 5 (relleno automático de solicitudes con los datos del demandante que obran en poder del organismo).

El camino por recorrer tanto del SPEE-INEM como del INSS y de la TGSS parece bastante abonado. El uso de DNI electrónico es uno de los grandes retos a abordar, así como la cooperación en la prestación de servicios en cooperación con las Comunidades Autónomas.

El resto de los organismos dependientes del Ministerio continuaran poniendo en marcha nuevos sistemas electrónicos para los ciudadanos antes del año 2010.

### **3.3.10 Ministerio de Industria, Turismo y Comercio**

El Ministerio de Industria, Turismo y Comercio ofrece, tanto a ciudadanos como a empresas, un amplio catálogo de servicios públicos en línea, y todos los que precisan identificación electrónica lo hacen utilizando certificado electrónico o DNI electrónico.

Entre estos servicios destacan los relacionados con las ayudas y subvenciones a empresas, autorizaciones y licencias industriales, remisión de datos estadísticos, pago de tasas o las propias del registro con posibilidad de interposición de recursos y reclamaciones.

En la gestión interna del Ministerio también se lanzaron utilidades que utilizan DNI electrónico, por lo que se puede destacar el gran compromiso de este Departamento en la utilización del DNle.

La mayor parte de los servicios están con un nivel de transaccionalidad elevado: 3, 4 e incluso 5, habiendo sido en los años 2005 y 2006 cuando se han puesto en marcha, a su nivel actual, la mayoría de estos servicios.

La tabla siguiente muestra la puesta en funcionamiento de estos servicios en su nivel actual:



**Tabla 28. Puesta en funcionamiento de 72 servicios electrónicos del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio en su nivel actual**

Años	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5	Total
2000	1			1
2002	1			1
2003	1	2		3
2004	1	2		3
2005	1	30		31
2006	1	12	1	14
2007		9		9
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>55</b>	<b>1</b>	<b>72</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos remitidos por el MITyC

Hay que señalar que uno de ellos, el de creación de empresas a través del portal Circe, es evaluado por la Comisión Europea, dentro de los 20 servicios básicos. A pesar de ser totalmente transaccional se requiere la personación inicial en una de las oficinas preparadas para ello, mediante lo cual se inicia el procedimiento y se asigna una identificación para el acceso posterior a toda la tramitación completa en línea. La Comisión Europea ha cambiado los criterios de evaluación de este servicio y ahora se exige que no sea necesaria la presencia física del interesado en ninguna fase del proceso, razón por la que es necesario rediseñar el procedimiento si se desea seguir conservando en el futuro la máxima puntuación que la Comisión viene otorgando hasta ahora.

Por otra parte se advierte el alto grado de desarrollo de la gran mayoría de los servicios ofrecidos, y la disponibilidad de datos sobre su utilización, lo que demuestra el alto compromiso del Ministerio con el avance de la Administración Electrónica. A continuación se presenta información transaccional de 38 servicios, con un total de 802.723 accesos, que se distribuyen de la siguiente manera:

**Tabla 29. Número de transacciones de 38 servicios electrónicos del MITyC**

Numero de transacciones	Numero de Servicios	Total transacciones
Menos de 1.000	29	6.306
Entre 2.000 y 20.000	5	26.117
Entre 40.000 y 60.000	2	98.525
Entre 300.000 y 400.000	2	671.775
Totales	38	802.723
Media por servicio		21.125 transacciones/servicio

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos remitidos por el MITyC



Este Ministerio ha emprendido un camino de puesta en línea de todos sus servicios a ciudadanos y empresas, con un nivel de sofisticación importante.

En los próximos años este desarrollo será todavía más visible, cumpliendo con la LAECSP. Será quizás necesario aumentar en algunos casos el nivel de sofisticación de los servicios, hacia nivel 5, dotándolos de proactividad y asegurar la integración con otros trámites de otros organismos y que el usuario pueda estar informado del estado de sus expedientes.

### 3.3.11 Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación.

El Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación ha experimentado una gran transformación en lo que a Administración Electrónica se refiere en los últimos dos años.

Este departamento ofrece a los ciudadanos 21 servicios electrónicos en línea, 3 a nivel 4 (totalmente transaccionales) y 18 a nivel 3 (que permiten el envío de formularios cumplimentados al Organismo correspondiente).

La tabla siguiente muestra cuando se han alcanzado esos niveles en la prestación de estos servicios:

**Tabla 30. Año de puesta en funcionamiento de los servicios electrónicos del Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación en su nivel actual**

<b>Años</b>	<b>Nivel 3</b>	<b>Nivel 4</b>	<b>Total</b>	<b>Total Acumulado</b>
<b>2002</b>	2	1	3	3
<b>2003</b>	1		1	4
<b>2004</b>	2		2	6
<b>2005</b>	7		7	13
<b>2006</b>	3	2	5	18
<b>2007</b>	3		3	21

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos remitidos por el MAPA

Estos servicios son proporcionados por distintos centros directivos del Ministerio repartidos de la siguiente manera:



**Tabla 31. Distribución de los servicios electrónicos del Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación por su unidad suministradora.**

<b>Dependencia</b>	<b>Número de Servicios</b>
Servicios generales	3
Agencia del Aceite de Oliva	1
Dirección General de Ganadería	7
Dirección General de Agricultura	5
Dirección General de Industrias Agroalimentarias y Alimentación	1
Fondo Español de Garantía Agraria	2
Secretaría General de Pesca Marítima	2

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos remitidos por el MAPA

La utilización de estos servicios por parte de los ciudadanos muestra una buena aceptación. En los 14 principales servicios, la cifra de transacciones supera los cinco millones.

Destaca con casi cuatro millones y medio, el servicio de la Dirección General de Ganadería, para la comunicación obligatoria de los movimientos de entregas, recepción, suministro, trasvases entre cisternas, rechazos, importación y exportaciones con el objeto de asegurar la trazabilidad de la leche. La comunicación de marcado electrónico de animales supera las 400.000 transacciones y sólo cinco de estos servicios tienen una utilización menor de 4.000 transacciones anuales.

Tanto el DNI electrónico como el certificado de la RFNMT pueden ser utilizados como sistema de identificación por ocho de los servicios. En otros casos, o no es necesaria la identificación del usuario, o se utiliza un sistema menos seguro de identificación, mediante usuario y contraseña, lo que está justificado para transacciones poco críticas.

Salvo el servicio de petición de permisos de pesca deportiva y el de venta de publicaciones, todas las aplicaciones están dirigidas a empresas del sector.

Una de las conclusiones que se puede extraer, es que estamos ante un buen ejemplo de desarrollo de la Administración Electrónica en los últimos años, con gran aceptación por parte de sus usuarios. También es destacable que este nivel de desarrollo se ha alcanzado de forma equilibrada en casi todas las unidades que prestan servicios dentro de este Ministerio.

En el futuro se pondrán en marcha nuevas aplicaciones y es de esperar que la inclusión del DNI electrónico como forma de identificación de los usuarios se generalice a más aplicaciones y servicios.



### **3.3.12 Presidencia del Gobierno y Ministerio de la Presidencia**

El Ministerio de la Presidencia, en razón de las competencias que ostenta, presta pocos servicios de forma directa a los ciudadanos o a las empresas. Se trata de un Ministerio con funciones de coordinación con el resto de los Ministerios, por lo que la informática y las telecomunicaciones son herramientas utilizadas fundamentalmente para la gestión de la interacción con el resto de los Ministerios para el cumplimiento de sus funciones de coordinación en los distintos ámbitos de su competencia y para la gestión interna del Departamento. En este sentido cabe destacar el impulso de modernización emprendido y que tiene su reflejo, entre otros, en el sistema de “Comisión Virtual” que da soporte al Consejo de Ministros y la Comisión General de Secretarios de Estado y Subsecretarios automatizando el flujo de la documentación asociada desde su creación hasta su presentación al Consejo de Ministros.

La prestación de servicios en línea por parte de este departamento se lleva a cabo, fundamentalmente, a través de organismos dependientes, como el Boletín Oficial del Estado, que además de poder ser consultado en línea y de admitir búsquedas en la hemeroteca de la publicación, cuyos resultados también se muestran por pantalla, permite la suscripción a anuncios y noticias, que se envían diariamente al usuario del servicio por correo electrónico.

El Centro de Investigaciones Sociológicas, por otro lado, facilita información detallada en línea sobre los barómetros y encuestas que realiza, manteniendo un histórico de gran volumen almacenado para consulta por cualquier ciudadano.

También hay que mencionar el servicio de consulta y adquisición de publicaciones del Centro de Estudios Políticos y Constitucionales.

Existen siete servicios electrónicos: dos de ellos son de uso exclusivo por los ciudadanos, y los otros cinco se dirigen tanto a ciudadanos como a empresas.

El Ministerio de la Presidencia ofrece dos servicios a través de su servicio telemático: la interposición de reclamaciones de responsabilidad patrimonial en línea y la solicitud de subvenciones.

El primero estuvo disponible a nivel 3 en 2004, y el segundo, también a nivel 3, en 2006. Ambos utilizan identificación electrónica mediante certificado electrónico de la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre-Real Casa de la Moneda, pero no están preparados todavía para el DNI electrónico.

Presidencia de Gobierno ofrece a los ciudadanos un servicio en línea de envío de preguntas y comentarios al Presidente de Gobierno. También permite la consulta de las resoluciones de los Consejos de Ministros, que pueden ser buscadas por fechas.



Ningún servicio del Ministerio de la Presidencia o de Presidencia de Gobierno incorpora el DNI electrónico.

Para cumplir con la LAECSP será preciso que cualquier aplicación que requiera identificación electrónica permita el uso del DNI electrónico. El Ministerio deberá adecuar sus aplicaciones a este requisito antes de 2010.

Asimismo, los Organismos autónomos dependientes deberán ofrecer todos sus servicios totalmente en línea, como alternativa a la tramitación presencial.

### **3.3.13 Ministerio de Administraciones Públicas**

El Ministerio de Administraciones Públicas ofrece servicios propios de un Ministerio transversal y con competencias en el ámbito de los servicios a empleados públicos y a personal que desea ingresar en la Administración Pública, así como ciertas competencias que tiene asignadas, como es la gestión de las Oficinas y Unidades de Extranjeros.

Paralelamente, este Ministerio ofrece servicios transversales a todos los Ministerios y ha desarrollado una serie de aplicaciones que son comunes a todos ellos.

Los servicios públicos de extranjería permiten solicitar cita previa por Internet para la solicitud de permiso de trabajo y de residencia inicial a los empleadores de personal extranjero, así como solicitar directamente la renovación de estos permisos y la consulta en línea de su tramitación o a través de mensajes SMS. Tanto la solicitud de permanencia como las solicitudes de distintas autorizaciones de residencia por parte del ciudadano extranjero generan una tasa cuya presentación de la autoliquidación y pago puede realizarse por vía telemática.

Para los funcionarios y empleados públicos adscritos al régimen de Mutualidad de Funcionarios Civiles del Estado (MUFACE), este organismo tiene en línea una oficina virtual, accesible mediante DNI electrónico.

Otro organismo dependiente de este Ministerio, el Instituto Nacional de Administración Pública, además de la venta de publicaciones en línea, ofrece cursos a distancia (e-learning) para los funcionarios en ellos inscritos.

Como servicios transversales, cabe destacar la consulta de las ofertas de empleo público en todas las Administraciones, incluidos los Organismos internacionales. La inscripción en pruebas selectivas a través de Internet y el desarrollo y resultados de las convocatorias también están disponibles de forma electrónica, efectuándose el pago de tasas en línea. Utiliza además avisos por SMS.

También podemos añadir otros servicios accesibles mediante DNI electrónico: la presentación de reclamaciones previas a la vía judicial, la solicitud de revisión de oficio, la presentación de reclamaciones de responsabilidad patrimonial, y las presentaciones y



pagos telemáticos de las tasas por la gestión técnico-facultativa de los servicios agronómicos (fitosanitarias) y por la prestación de servicios y actividades en materia de seguridad privada.

El Ministerio de Administraciones Públicas, coordinador del proceso de desarrollo de la Administración Electrónica, desarrolla además infraestructuras que permiten, al resto de los organismos, avanzar en su adaptación e implementación, como es el servicio de notificaciones telemáticas, utilizable por el resto de las Administraciones Públicas, a través del cual, y previa inscripción, la Administración envía sus comunicaciones y notificaciones por correo electrónico a los ciudadanos, con plena validez legal.

Como exponente máximo de esta función transversal, cabe destacar la red 060, que incluye un portal integrador multiadministraciones de servicios a los ciudadanos y empresas.

De los servicios mencionados, la puesta en funcionamiento de algunos de ellos, en el nivel actualmente alcanzado se muestra a continuación:

**Tabla 32. Año de puesta en funcionamiento de 11 servicios electrónicos del Ministerio de administraciones Públicas en su nivel actual.**

<b>Años</b>	<b>Nivel 3</b>	<b>Nivel 4</b>	<b>Total</b>
2004		4	4
2005		3	3
2006		1	1
2007		3	3

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos remitidos por la Subsecretaría del MAP

El DNI electrónico está integrado en todos los servicios que precisan identificación de usuario.

Las tareas fundamentales a desarrollar por el Ministerio de Administraciones Públicas son, por un lado, suministrar infraestructura y servicios que permitan la integración y el avance del resto de los Ministerios, como son la plataforma de validación de firma electrónica, los servicios de verificación de datos de identidad y de residencia, las infraestructuras de comunicaciones comunes y avanzar en el servicio de notificaciones telemáticas. Por el otro, debe proveer de servicios a los ciudadanos que sean interadministraciones, como el recién puesto en marcha servicio de cambio de domicilio, que será evaluado por la Comisión Europea como integrante de los servicios básicos Europa.



### 3.3.14 Ministerio de Cultura

Este Ministerio dispone tanto de trámites electrónicos como de servicios de información cultural. Entre los primeros se encuentran los de solicitud de ISBN y la solicitud de becas del Ministerio, y entre los segundos la consulta de los catálogos de la red de bibliotecas públicas y de la Biblioteca Nacional, la consulta de prensa histórica o el acceso a exposiciones virtuales.

Los trámites electrónicos y el Registro Telemático del Ministerio utilizan la plataforma @firma para validación de certificados cuando lo necesitan, lo que significa que todos ellos admiten el uso del DNI electrónico.

El año de puesta en marcha de algunos de los trámites suministrados por el Departamento, en su nivel actual, se muestra en la siguiente tabla:

**Tabla 33. Año de puesta en funcionamiento de 3 servicios electrónicos del Ministerio de Cultura en su nivel actual.**

Años	Nivel 4
2005	1
2006	1
2007	2

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos remitidos por el MCU

El uso del servicio de solicitud del ISBN por Internet ha evolucionado de 3.166 solicitudes telemáticas en 2005 a 6.934 solicitudes en 2006. Los otros tres servicios, puestos en funcionamiento a nivel 4 más tarde, se corresponden con la solicitud de becas de formación, y todavía no tienen un gran uso.

Actualmente se está finalizando el desarrollo de los siguientes trámites electrónicos que se publicarán en la web del Ministerio antes del 31 de diciembre de 2007:

- Nuevas solicitudes de Becas, Ayudas y Subvenciones (subvenciones a asociaciones y fundaciones dependientes de partidos políticos, ayudas de formación de profesionales de la cultura, ayudas de acción y promoción cultural, subvenciones nominativas, ayudas a entidades privadas sin ánimo de lucro para el desarrollo de proyectos archivísticos, ayudas a entidades privadas sin ánimo de lucro para la mejora de las instalaciones y el equipamiento de sus archivos y ayudas para proyectos arqueológicos en el exterior).
- Servicio de Inscripciones en el Registro General de la Propiedad Intelectual.
- Presentación telemática de recursos administrativos.
- Procedimientos administrativos del Organismo Autónomo Instituto de la Cinematografía y las Artes Audiovisuales (ICAA), mediante el Registro Telemático del Ministerio.



- Presentación telemática de planes anuales de fundaciones del Protectorado de Fundaciones del Ministerio.

Quedan todavía por desarrollar algunos trámites ofrecidos a los ciudadanos y empresas por el Ministerio, para los cuales se están llevando a cabo los procesos de mejora necesarios, estando previsto facilitar el acceso electrónico a los siguientes trámites en el año 2008:

- Pagos de tasas del Registro de la Propiedad Intelectual
- Pagos de tasas de diversos procedimientos del ICAA
- Presentación telemática de cuentas de las fundaciones culturales
- Compra de entradas y reservas de actividades en los Museos Estatales

En el ámbito de los servicios electrónicos de información, destacamos el de consulta de catálogos de bibliotecas públicas que es uno de los 20 servicios evaluados anualmente por la Comisión Europea. En los últimos años ha sido evaluado a nivel máximo, o de completo desarrollo. En este año 2007 y aún habiéndose modificado el criterio de evaluación haciéndose más riguroso, se ha seguido manteniendo la máxima calificación. Se han desarrollado servicios de descarga en línea de contenidos digitalizados como la Biblioteca Virtual de Prensa Histórica o la Biblioteca Virtual del Patrimonio Bibliográfico. No obstante, para continuar manteniendo esta calificación en el futuro es conveniente ampliar el catálogo de material que puede ser descargado e incluir la información preactiva a los ciudadanos que lo deseen de las novedades bibliográficas de su interés.

Además del anterior, se ofrece un extenso conjunto de servicios de información adicionales, entre los que se encuentran el de georeferenciación de los recursos culturales del Ministerio, el mantenimiento de una agenda cultural, la publicación de los catálogos de los museos estatales en la web, la guía de recursos de la fotografía artística en España (FotoGuía), los fondos archivísticos de los archivos estatales, el portal de los archivos estatales en la red (PARES), el censo-guía de archivos de España e Iberoamérica y la guía de fuentes documentales, la legislación histórica. En relación a las bibliotecas públicas del Estado, se mantienen los servicios de descarga de registros bibliográficos normalizados (Rebeca), el catálogo colectivo de las BP del Estado, la biblioteca virtual de patrimonio bibliográfico, la biblioteca virtual de Prensa Histórica, el directorio y recolector de recursos digitales y el servicio de información bibliográfica de las Bibliotecas Públicas del Estado (Pregunte).

El Ministerio de Cultura reúne a un conjunto importante de organismos e instituciones relacionadas con el mundo del arte, la música, el libro y el cine. No todos estos organismos tienen un nivel de informatización semejante. Todos ellos ofrecen, en alguna medida, servicios públicos e interaccionan con los ciudadanos, por lo que será preciso que alcancen un nivel de desarrollo que garantice al ciudadano la relación electrónica por cualquier canal.

Las aplicaciones relacionadas con el mundo de la cultura y el arte presentan un gran atractivo para las personas poco habituadas al uso de Internet, por lo que la oferta de servicios de este tipo puede ejercer una gran influencia en el desarrollo de la Sociedad de



la Información en nuestro país, lo que hace recomendable su desarrollo hasta alcanzar niveles máximos.

### 3.3.15 Ministerio de Sanidad y Consumo

El Ministerio de Sanidad y Consumo tiene 24 servicios electrónicos. De ellos, 9 están dirigidos a ciudadanos y son sistemas de información sobre temas sanitarios, de alimentación y de gestión. Otros 8, entre los que se encuentran la identificación sanitaria de las aguas de consumo, las mercancías de sanidad exterior, los de reclamaciones previas a la vía judicial, de responsabilidad patrimonial, revisión de oficio, trámite de audiencia en la elaboración de proyectos normativos, solicitud de documentos y publicaciones y el sistema de información y de gestión de medicamentos, son de utilización tanto por parte de ciudadanos como de empresas. De los servicios restantes, 5 están dirigidos a las empresas e incluyen la solicitud de información sobre concursos y licitaciones, tramitación para la comercialización de productos cosméticos y de higiene, las solicitudes de ayudas y subvenciones, sistemas para comercialización de medicamentos y sistema de seguimiento de la trazabilidad de medicamentos. Hay 2 servicios que son comunes y horizontales a otros servicios y que sirven para la interoperabilidad con los servicios de las CCAA: la intranet sanitaria y los servicios web del Sistema Nacional de Salud.

El servicio que tuvo mayor número de transacciones fue el servicio web de Tarjeta Sanitaria que tuvo 16 millones de transacciones en el 2006. Por otra parte, el sistema de información de sanidad exterior tramitó el pasado año 2.440 expedientes.

Más de la mitad de los servicios del Ministerio requieren identificación de usuario mediante certificado digital, entre los que está el DNI electrónico.

**Tabla 34. Año de puesta en funcionamiento de los 24 servicios electrónicos del Ministerio de Sanidad y Consumo en su nivel actual.**

<b>Años</b>	<b>Nivel 3</b>	<b>Nivel 4</b>	<b>Total</b>
2002	2	5	7
2003	6	1	7
2004		1	1
2005		1	1
2006	1	4	5
2007		3	3

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos remitidos por el MSC



Está prevista la puesta en marcha durante 2007 de nuevos servicios para la presentación telemática de solicitudes de homologación de los Productos Químicos, el sistema de información de calidad de aguas de baño, la representación geográfica de la calidad de aguas de consumo y la evaluación de ensayos clínicos dirigidas a Comités éticos reinvestigación clínica. El Ministerio dispone de amplios espacios de mejoras para actuaciones y proyectos, dirigidos a hacer efectivo el derecho de los ciudadanos en su relación con la Administración por vía electrónica. También se pondrá en funcionamiento el sistema de acceso al índice de defunciones que está operativo a falta del desarrollo de la reglamentación oportuno.

Para 2010 todos los servicios que presta el Ministerio, o sus distintas agencias y organismos, deberán ser accesibles electrónicamente. Deberán ponerse en línea antes de esa fecha, y se deberán mejorar aquellos que no han alcanzado todavía un nivel máximo de desarrollo.

Muchas Comunidades Autónomas han puesto en marcha portales de Salud para los ciudadanos, a través de los cuales se obtiene información sanitaria y se accede a los distintos servicios públicos ofrecidos. Sería de utilidad la puesta en línea, a nivel nacional, de un portal federado de Sanidad donde los ciudadanos, independientemente de la Autonomía en la que residan puedan acceder a los servicios que el Sistema Nacional de Salud ofrece.

### **3.3.16 Ministerio de Medio Ambiente**

Hasta julio de 2006, los servicios electrónicos del Ministerio de Medio Ambiente eran servicios informativos sobre playas, parques nacionales o datos meteorológicos, existiendo únicamente un servicio de petición de visitas al Teide, con descarga de un formulario para iniciar el trámite. A partir de esa fecha, el Ministerio de Medio Ambiente puso en funcionamiento un nuevo portal de que cumple las recomendaciones de accesibilidad WAI y las pautas de imagen de los portales públicos de la Administración General del Estado., desde donde se ofrece una gran variedad de servicios: de acceso a la información pública, de participación pública y de acceso a la justicia en materia medio ambiental y desde donde se invita a la participación ciudadana a través de formularios electrónicos que permiten un tratamiento automatizado posterior. Como buen ejemplo de ello, podemos destacar el “Programa Agua” (Actuaciones para la Gestión y la Utilización del Agua), los parques nacionales, las “Evaluaciones Ambientales” de planes y programas, así como las “Evaluaciones de Impacto Ambiental de proyectos”, y la amplia información en todas las materias relacionadas con la Biodiversidad y con las Aguas Continentales, Marinas y el Litoral. También se ofrece información de carácter horizontal relativa a las licitaciones de los proyectos y obras, a la legislación medioambiental, a las ayudas y subvenciones, etc.

Además de los anteriores, destacaban ciertas aplicaciones como la suministrada por el Instituto Nacional de Meteorología, que ofrece información actualizada sobre las condiciones climáticas en España y las previsiones para el futuro inmediato.



A partir del mes de agosto de 2007, el Ministerio de Medio Ambiente formalizó la creación de su Registro Electrónico con la puesta en marcha de un nuevo Portal de Servicios de Administración Electrónica que incorpora las técnicas requeridas de autenticación y firma electrónica avanzada para garantizar la plena validez y seguridad jurídica a las relaciones que se establezcan con los ciudadanos a través de éste nuevo canal. Los servicios electrónicos que en estos momentos se ofrecen permiten iniciar las actuaciones administrativas en diferentes ámbitos, remitir documentación adicional en una fase posterior a la de apertura del expediente administrativo y consultar la situación actualizada del expediente por parte del interesado. Los ámbitos de competencia de los servicios electrónicos propuestos actualmente son: el dominio público marítimo-terrestre, las evaluaciones ambientales, los recursos administrativos y las reclamaciones previas a la vía judicial civil.

Respecto a las actuaciones más inmediatas que se están abordando destaca la integración con los servicios de @Firma a fin de facilitar la incorporación del DNI electrónico y otros certificados electrónicos legalmente reconocidos.

Este departamento, en razón de sus competencias, tiene un número moderado de servicios en línea. Se debería analizar la implementación de nuevos servicios públicos al ciudadano y a las empresas para su prestación telemática, así como las necesarias adaptaciones exigidas en la reciente LAECSP, con el objetivo de que el 1 de enero de 2010 puedan ser accesibles electrónicamente y sin ninguna necesidad de tramitación de papel.

### **3.3.17 Ministerio de Vivienda**

El Ministerio de Vivienda ofrece un catálogo de servicios a ciudadanos centrados principalmente en la gestión de Planes de Vivienda, la gestión de la nueva ayuda para la Renta Básica de Emancipación y la Sociedad Pública de Alquiler.

Respecto a los Planes Estatales de Vivienda, el Portal de Internet del Ministerio ofrece en primer lugar información y una guía en línea sobre condiciones legales de alquiler, compra y venta de viviendas, así como de ayudas para la adquisición, cancelación de hipotecas y descalificación de viviendas de protección oficial.

Asimismo, el Ministerio ofrece dos servicios importantes que revelan una buena integración de los datos e informatización de la gestión interna: son los servicios de transmisión de datos de entidades bancarias y de Comunidades Autónomas, que a efectos estadísticos y de control se efectúan telemáticamente.

Las entidades financieras y de crédito envían datos relativos a las cancelaciones de hipotecas, a los expedientes de subrogación del préstamo, a las ayudas concedidas a ciudadanos para facilitar el acceso a la vivienda, a la cuota mensual de amortización de los



préstamos, a los préstamos cualificados, a los apoyos financieros y a las ayudas económicas personales concedidas a través de distintos Planes de Vivienda.

Las Comunidades Autónomas, por su parte, envían los datos relativos a las ayudas que conceden a los beneficiarios de las actuaciones protegidas en forma de vivienda y suelo de sus distintos Planes de Vivienda, a las actuaciones de rehabilitación de edificios, a las calificaciones que ellas han concedido, a las autorizaciones de venta de viviendas protegidas, a las descalificaciones contempladas por el Plan Estatal de Vivienda y a la Ayuda Estatal Directa a la Entrada (AEDE) concedida a los ciudadanos para facilitar el acceso a la vivienda.

El uso de los servicios de transmisión de información presenta un buen índice de utilización, con más de 100.000 lotes de envíos anuales.

En relación a la Renta Básica de Emancipación, se encuentran bajo desarrollo dos aplicaciones: a) el sistema de gestión y control del pago de la ayuda de la RBE, compuesto por las aplicaciones necesarias para gestionar las ayudas por parte del Ministerio. Cubre la gestión desde la recepción de las resoluciones definitivas hasta el pago de las mismas, así como su control necesario. Tiene previsto dos sistemas de Intercambio de Información con Comunidades Autónomas y Entidades de Crédito, así como aplicaciones de gestión interna; y b) la aplicación para la gestión del reconocimiento del derecho a la ayuda para la RBE, que permite dar soporte a las Comunidades Autónomas en la gestión integral de las ayudas por alquiler a jóvenes para proceder a la resolución de la concesión de derecho. El sistema de gestión propuesto prevé que los solicitantes de las ayudas puedan acceder al formulario en la página web del Ministerio de Vivienda y a través de la Red de Oficinas de las Comunidades Autónomas, donde deberán presentarlo junto con el resto de documentación.

Respecto a la Sociedad Pública de Alquiler, la inscripción de los interesados se realiza a través de Internet y permite conocer el estado de la solicitud, así como efectuar modificaciones en las solicitudes presentadas.

En diciembre de 2007 se prevé la puesta en funcionamiento del Registro Telemático del Ministerio, actualmente en fase de pruebas, que admitirá tanto el uso de certificados digitales de distintos proveedores de servicios de certificación como el DNI electrónico, e incluirá servicios de presentación de solicitudes a los trámites más habituales.

Será necesario que en los próximos años este Ministerio ponga en marcha los servicios en línea de todos sus trámites, y lo haga utilizando el DNI electrónico y con un alto nivel de transaccionalidad. Esto es preciso para dar cumplimiento a las exigencias de la LAECSP, pero también porque la vivienda figura como una de las principales preocupaciones de los españoles y es preciso que las actuaciones del Ministerio pongan de manifiesto la voluntad política de dar respuesta al problema.



### **3.4. Elementos básicos para el desarrollo de la Administración Electrónica: infraestructuras y servicios comunes**

Hasta el año 2004, el modelo seguido para la implantación de la Administración Electrónica en la Administración General del Estado se basó en el desarrollo autónomo de cada Ministerio. Este modelo permitió un desarrollo rápido de servicios electrónicos en aquellos departamentos que contaron con los recursos necesarios – técnicos, económicos y organizativos -, pero también dio lugar a un desarrollo muy desigual entre Departamentos y a una baja reutilización de las soluciones diseñadas.

En el año 2003 ya existía el convencimiento de que se debía evolucionar desde este modelo hacia uno más cooperativo, en el que el desarrollo de infraestructuras y servicios comunes jugara un papel central, facilitando e impulsando el desarrollo rápido de servicios y la puesta en explotación de manera coordinada de nuevas soluciones. Consecuencia de ello fueron los primeros diseños de recursos comunes, como el DNI electrónico, el servicio de notificaciones telemáticas o el impulso al portal “administración.es” y a la red de comunicaciones entre Ministerios, la denominada intranet administrativa.

Sin embargo, no será hasta el año 2004 cuando estos proyectos reciban el impulso definitivo. A partir de entonces se ha avanzado mucho y deprisa: se ha desarrollado y desplegado el DNI electrónico, se ha extendido la intranet administrativa hasta incluir a todas las Comunidades Autónomas y, a través de éstas, a muchos Ayuntamientos, se ha desarrollado una red de atención al ciudadano multicanal y multiadministraciones conocida como Red 060 y se han puesto en marcha de forma efectiva los servicios comunes de sustitución de certificados en papel por transmisiones de datos, supresión de fotocopias de documentos de identidad y de volantes de empadronamiento, inscripción en pruebas selectivas, plataforma de validación del DNLe, comunicación de cambio de domicilio, además de potenciar el servicio de notificaciones.

Estos avances han sido reconocidos por importantes consultoras internacionales que consideran que España está a punto de dar un salto importante en la situación de su Administración Electrónica y se ha reflejado en el último estudio de la Comisión Europea sobre Administración Electrónica que recoge el importante avance que ha conseguido España.

A continuación se describen algunas de estas infraestructuras y servicios comunes.

#### **3.4.1 Red SARA**

La red S.A.R.A. está formada por la red de comunicaciones que une a todas las Administraciones Públicas y por la infraestructura necesaria para soportar los servicios que se ofrecen a todas las administraciones para facilitar el desarrollo de servicios electrónicos.

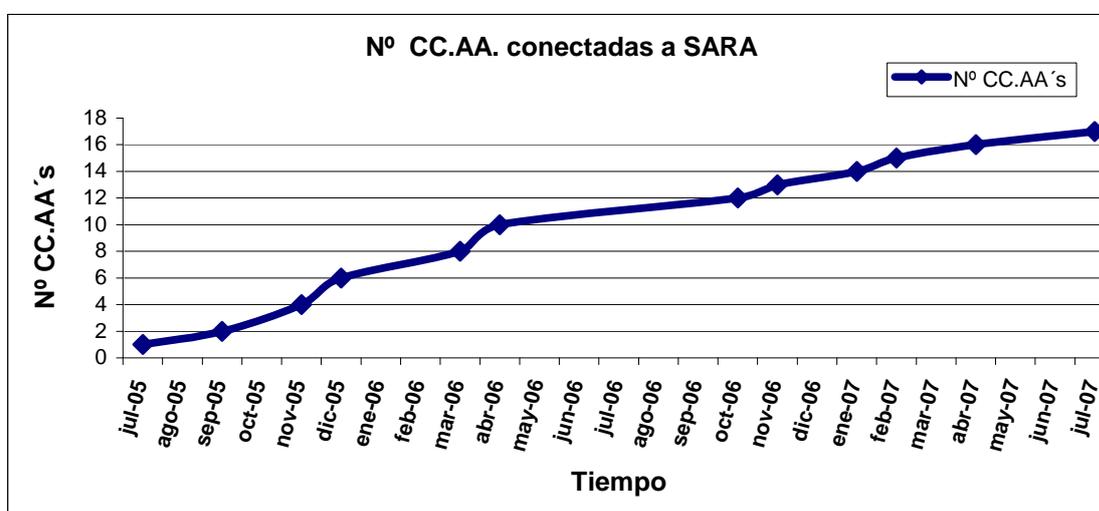
En el entorno de comunicaciones el objetivo de la Red es proporcionar una plataforma de comunicaciones segura entre todas las Administraciones, que evite la necesidad de tener



que extender redes específicas para cada tarea administrativa. Está constituida por la Intranet de la Administración General del Estado (Intranet Administrativa) incluyendo sus elementos de incardinación con TESTA II (Red de la Unión Europea) y por la Extranet de las Administraciones Públicas, que une a todas las Comunidades Autónomas.

En julio de 2007, la totalidad de las 17 Comunidades Autónomas estaban conectadas, y 400 Ayuntamientos mediante su Comunidad Autónoma o Diputación. Se ha creado un portal interno en la propia red que presta ayuda técnica de cooperación a sus desarrolladores e implantadores. Se ha alcanzado el soporte total 24 horas X 7 días a la semana.

**Gráfico 3. Evolución de SARA**



Fuente: Elaboración propia a partir de datos del servicio

Fecha	jul-05	sep-05	nov-05	dic-05	mar-06	abr-06	oct-06	nov-06	ene-07	feb-07	abr-07	jul-07
Nº CC.AA.	1	2	4	6	8	10	12	13	14	15	16	17

El objetivo de SARA infraestructuras es disponer de un centro seguro, disponible 24 horas al día, 7 días a la semana, con capacidad de proceso suficiente, de utilidad y a disposición de las unidades encargadas del impulso al desarrollo de la Administración Electrónica, así como de dar soporte a la infraestructura de conexión interadministrativa.

De esta manera, SARA-infraestructuras actúa como salvaguarda del Centro de Proceso de Datos previamente existente y como centro de soporte para los nuevos sistemas necesarios para la puesta en producción de servicios comunes de Administración Electrónica, como los siguientes:

- Comunicación de cambio de domicilio.
- Centro Espejo de @firma.
- Intermediador de Servicios y Sistemas.



- Supresión de fotocopia de DNI.
- Supresión de petición Certificados de empadronamiento.
- Sustitución de certificados en soporte papel, por transmisiones de datos.

En un proyecto como SARA, la seguridad ante fallos constituye una primera prioridad. Por ello, una línea de actuación en 2006-2007 se ha dirigido a crear un Centro de Respaldo que asegure la continuidad de los servicios más críticos de esta red ante contingencias severas.

En 2006 se concluyó el recinto de seguridad y protección combinada, como primer paso del futuro Centro de respaldo. En una primera fase se estudiaron las necesidades de continuidad de los sistemas, y se abordó la constitución de una sala acondicionada para albergar los sistemas redundantes que responderán en situaciones de crisis, para acometer, en 2007, y en una segunda fase, la adquisición del equipamiento, la instalación y puesta en marcha.

A destacar que SARA en el próximo año 2008 tendrá en su red interna (Intranet) velocidades de 1 a 10 Gigabits/seg y enlaces con las Comunidades Autónomas a 100 Megabits/seg.

### **3.4.2 DNI electrónico**

Todos los analistas y expertos coinciden en destacar que una de las barreras más importantes para la extensión del uso de los servicios electrónicos es la relacionada con la posibilidad de identificación de manera fiable y segura en el mundo digital. Para resolver este problema, se ha desarrollado la tecnología de los certificados digitales y de los sistemas de firma electrónica. En España, estos sistemas ya fueron legislados en el Real Decreto Ley sobre firma electrónica en el año 1999 y posteriormente en la Ley de Firma Electrónica en el año 2003. A partir de estas regulaciones, las Agencias de Certificación, entre las que ha jugado un papel destacado la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre- Real Casa de la Moneda, desarrollaron sus actividades para poner a disposición de los ciudadanos y empresas los certificados digitales necesarios para realizar transacciones seguras en línea.

Tras unos primeros años con un ritmo lento en el incremento del número de certificados emitidos, en los últimos años se aceleró su emisión a ciudadanos y empresas, habiéndose alcanzado en la actualidad una cifra que ronda el millón y medio de certificados activos.

Es en este contexto en el que el Gobierno español desarrolla el proyecto de DNI electrónico (DNle). Este proyecto tiene como objetivo dotar a los ciudadanos españoles de un documento que permite su identificación en el mundo físico y en el virtual, facilitando además, la firma electrónica en este último. Es un proyecto liderado y realizado por el Ministerio del Interior, que garantiza que todos los ciudadanos españoles dispondrán de certificados digitales incorporados en su documento nacional de identidad. De esta manera, se universaliza la posibilidad de realizar transacciones en línea para todos los ciudadanos españoles.



El proyecto ofrece las siguientes funcionalidades:

- Validez de la firma electrónica: la firma electrónica que se efectúe mediante el DNI electrónico tendrá efectos equivalentes a los de una firma manuscrita.
- Expedición del DNI electrónico en un solo acto administrativo, reduciendo así el tiempo empleado para su obtención.
- Interoperabilidad con los proyectos europeos de identificación digital.
- Fomento de la confianza en las transacciones electrónicas.
- Aceptación por parte de todas las Administraciones Públicas del uso del DNI electrónico. (ej.: para hacer la declaración de la renta, pedir un certificado de empadronamiento, dar de alta en el registro de nacimientos o reclamar el derecho a la pensión).

La expedición del primer DNI electrónico se realizó en Burgos el 16 de marzo de 2006 y desde el mismo momento de su expedición ya existían más de 100 servicios electrónicos disponibles en los que podía utilizarse el nuevo DNI.

En Octubre de 2007 se expide el nuevo DNI en 111 oficinas en 77 ciudades de 42 provincias diferentes y se han expedido más de 1.400.000 DNLe, con una previsión de que para finales del año en curso se haya superado la cifra de dos millones y medio de DNLe expedidos y que se alcance los seis millones y medio para finales del próximo año 2008. El número de servicios electrónicos públicos accesibles en la actualidad con este documento supera los 360 y para antes de final del año 2007 se espera alcanzar los 500 servicios.

### **3.4.3 Plataforma de validación de certificados electrónicos**

Conjuntamente con el proyecto del DNI electrónico, el Gobierno se planteó la necesidad de disponer de un sistema que facilitara la comprobación de la validez de los DNI emitidos y de los certificados digitales asociados así como del resto de certificados digitales que se expiden en España. Esta plataforma debería permitir a todas las Administraciones desarrollar de manera fácil servicios electrónicos que hiciesen uso de sistemas de identificación digitales.

El objetivo perseguido era acelerar el desarrollo de servicios en línea transaccionales en todas las administraciones y garantizar que existiese un conjunto suficiente de servicios accesibles con el DNI electrónico coincidiendo con la fecha de emisión del primer DNI electrónico. Se fijó como objetivo para el año 2006 la existencia de, al menos, 100 servicios en línea y el incremento anual necesario para garantizar que todos los servicios existentes pudieran hacer uso de dicho documento en los siguientes años.

El desarrollo de la plataforma de validación fue encargada al Ministerio de Administraciones Públicas y se realizó a lo largo del año 2005 y 2006 y ha sido un modelo de cooperación entre Administraciones. Se tomó la decisión de partir de un desarrollo que había realizado la Junta de Andalucía, denominado @firma, que servía para validar certificados digitales



emitidos por distintas Agencias de Certificación. Sobre este desarrollo se realizaron las modificaciones necesarias para aumentar su funcionalidad y conseguir que validase también los certificados digitales contenidos en el DNI electrónico.

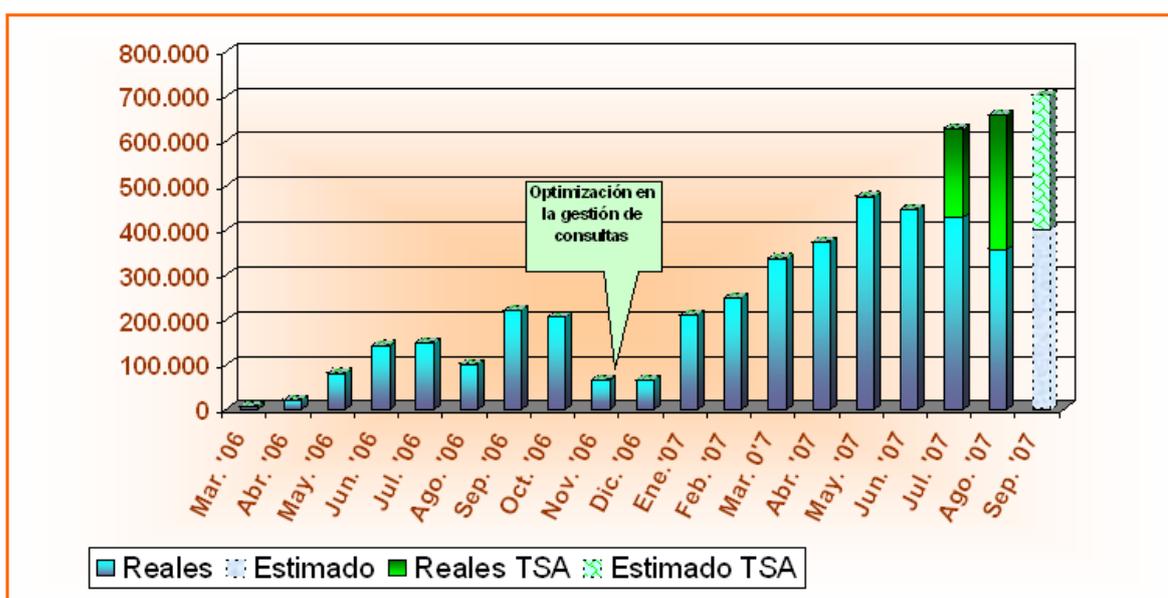
Una vez finalizado el desarrollo, se ha puesto a disposición de todas las Administraciones que deseen usarlo, de manera gratuita, tanto en su versión de software básico a explotar por la Administración correspondiente, como en su modalidad de servicio web utilizable desde la red SARA.

En la actualidad, la utilización más frecuente es la modalidad de servicio web y es utilizado por todos los ministerios y organismos dependientes, con la excepción de la Agencia Estatal de Administración Tributaria y la Seguridad Social, que disponen de sus propias plataformas. También es utilizado por un elevado número de Comunidades Autónomas.

Desde marzo 2006 hasta septiembre 2007 la plataforma ha realizado más de 4.000.000 validaciones (17.000 del DNle) y 500.000 sellados de tiempo, incorpora el reconocimiento de los certificados de 12 Agencias de Certificación, con 79 tipos de certificados electrónicos, es utilizada por más de 132 aplicaciones integradas, y da soporte a 361 servicios adaptados (234 de la Administración General del Estado, 120 de las Comunidades Autónomas y 7 de Entes Locales) y 63 organismos usuarios (35 Administración General del Estado, 11 Comunidades Autónomas y 17 Entes Locales).

Entre los prestadores de servicios de certificación con los que interactúa se encuentran, entre otros, la Fábrica Nacional de la Moneda y Timbre (FNMT), la Agencia Catalana de Certificación (CATCERT), la Agencia de Certificación de la Comunidad Valenciana, la del País Vasco (IZENPE) y la de las Cámaras de Comercio.

**Gráfico 4. Evolución de las validaciones en @firma**



Fuente : Estadísticas del propio servicio.



### 3.4.4 Supresión de fotocopias de documentos de identidad y de certificados de residencia.

La supresión de la petición de documentos que ya obran en poder de las Administraciones ha sido un objetivo perseguido por todas las Administraciones con el objetivo de reducir la carga administrativa a la que se somete a ciudadanos y empresas en sus relaciones con éstas.

Entre los documentos que se solicitaban de manera reiterada en la Administración General del Estado se encontraban, en lugar destacado, las fotocopias de los documentos de identidad (Documento Nacional de Identidad y Tarjeta de Identificación de extranjeros) y los certificados de empadronamiento. En el año 2006, el Gobierno prohibió la petición de estos documentos en cualquier trámite que se relacionase con la AGE, a partir del 1 de enero de 2007.

Para conseguirlo, articuló un procedimiento que combina la realización de procesos de rediseño de procedimientos, de simplificación administrativa y de desarrollo tecnológico y de cooperación entre ministerios. Se solicitó a todos los ministerios que revisaran sus procedimientos para eliminar, cuando fuese posible, la petición de la propia información. En segundo lugar, se instó a que se usaran las bases de datos del departamento para resolver las consultas necesarias. Por último, se habilitó un sistema que permite el acceso a la información que obra en poder de los responsables de la información requerida. El proyecto ha sido desarrollado por el MAP, en colaboración con la Dirección General de la Policía y la Guardia Civil y del Instituto Nacional de Estadística.

Las transacciones realizadas desde entonces han sido las mostradas en la siguiente tabla.

	Nº transacciones	%
<b>De Usuarios:</b>		
Verificación de Datos de Residencia	15.617	44,46
Verificación de Datos de Identidad	3.868	11,01
Consulta de Datos de Identidad	15.640	44,53
<b>Total transacciones usuarios</b>	<b>35.125</b>	<b>100</b>
<b>De Aplicaciones:</b>		
Verificación de Datos de Residencia	25.539	5,96
Verificación de Datos de Identidad	1.748	0,41
Consulta de Datos de Identidad	400.989	93,63
<b>Total transacciones aplicaciones</b>	<b>428.276</b>	<b>100</b>
<b>Total transacciones</b>	<b>463.401</b>	

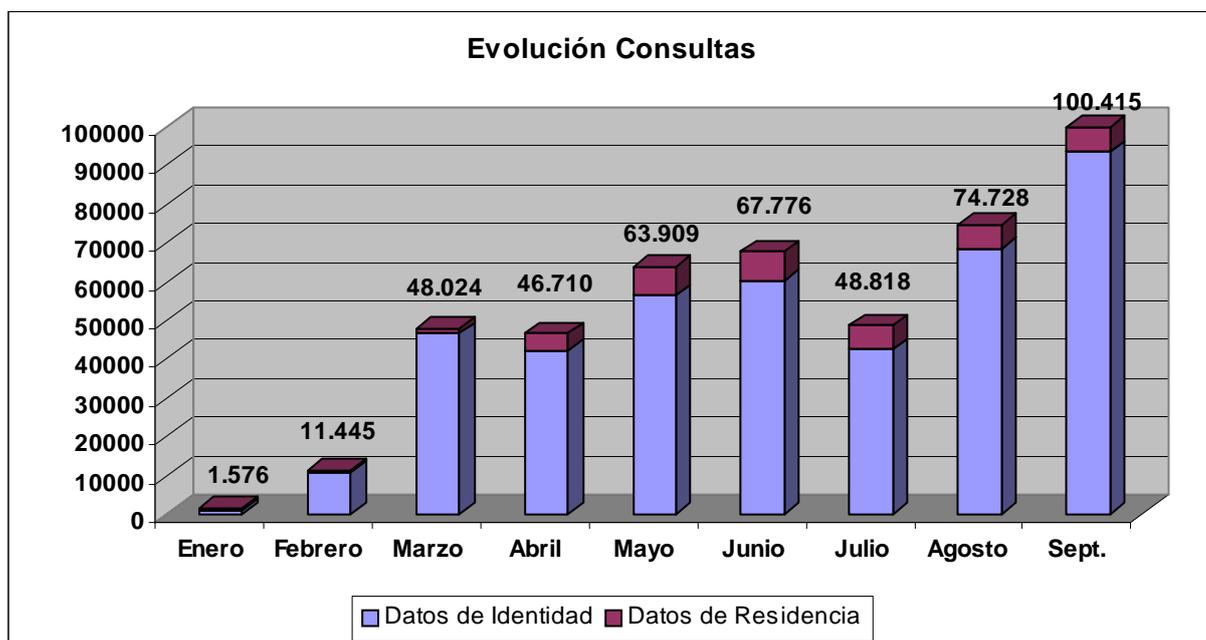
**Tabla 35. Transacciones realizadas por el servicio de supresión de documentos de identidad y de certificados de residencia (enero-sept 2007).**

Fuente: Estadísticas del servicio



Es decir, en los nueve primeros meses del año 2007 se han realizado 422.245 consultas al sistema de verificación de datos de identidad y 41.156 consultas al sistema de validación de datos de residencia. El número total de supresiones de peticiones de documentación a ciudadanos es mucho más elevado ya que en el proceso de rediseño de los procedimientos la mayoría de ellos han eliminado la necesidad de tener que aportar dichos documentos.

**Gráfico 5: Evolución de las transacciones (enero-septiembre 2007)**



Fuente: Elaboración propia a partir de datos del servicio

Debe destacarse que todos los ministerios utilizan este sistema para validar los datos de identidad y los datos de residencia, habiéndose establecido un nuevo modelo de trabajo cooperativo de carácter innovador en la Administración General del Estado.

### 3.4.5 Otros servicios

#### 3.4.5.1 Sustitución de certificados en soporte papel por transmisiones de datos

Este servicio permite a cualquier organismo de la Administración General del Estado, sustituir certificados en papel con las garantías jurídicas descritas en el RD 263/1996 (redacción del RD 209/2003) por transmisión electrónica de datos.



El sistema está en funcionamiento en varios Ministerios y organismos, con las siguientes funcionalidades: cumplimiento de obligaciones tributarias para contratos, transporte, subvenciones y ayudas y permisos de residencia y trabajo.

Actualmente están operativas las aplicaciones siguientes:

- Aplicación al trámite de subvenciones del PROFIT (Ministerio de Industria, Turismo y Comercio)
- Aplicación al trámite de Renovación de permisos de residencia (Ministerio de Administraciones Públicas)
- Aplicación al trámite de pagos de Fondos Estructurales y de Cohesión (Ministerio de Economía y Hacienda)
- Aplicación al trámite de Becas (Ministerio de Educación y Ciencia)
- Aplicación al trámite de reconocimiento de subvención (Instituto de Empleo)
- Aplicación a las solicitudes de los órganos judiciales (Consejo General del Poder Judicial)
- Aplicación a procedimientos de contratación (Ministerio de Economía y Hacienda)

Los principales peticionarios del sistema han sido el Ministerio de Fomento, el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, el Ministerio de Administraciones Públicas y la Intervención General de la Administración del Estado.

### **3.4.5.2 Pasarela de pagos**

La misión de este proyecto es facilitar que todas las tasas del Estado puedan ser pagadas telemáticamente mediante firma electrónica y vía DNle.

El proyecto ha sido desarrollado por el Ministerio de Administraciones Pública y tiene por objetivo:

- Disponer de un servicio web integrado en la plataforma de eGobierno de la Administración General del Estado, que permita el pago telemático de las tasas mediante firma electrónica y DNle.
- Fomentar la utilización de la pasarela de pagos de la Agencia Estatal de Administración Tributaria para el pago de las tasas y precios públicos gestionados por aquellos.
- Garantizar la versión telemática del pago de tasas en la AGE.
- Lograr un incremento sustancial del pago electrónico por parte de los ciudadanos.
- Mejorar la agilidad, comodidad y eficiencia, en el pago de tasas.

Para el proyecto se seleccionaron las tasas que tenían un número de transacciones o documentos de pago anuales superior a 20.000 (un total de 19), lo que implica que, una vez el proyecto esté implementado, un elevado número de ciudadanos podrán beneficiarse del mismo, al ser factible pagar telemáticamente sus tasas.



Actualmente se ha terminado el desarrollo de la aplicación informática y se está en fase de pruebas. Se ha creado un piloto para esta fase en el Ministerio de Cultura y en la Dirección General de Tráfico.

### **3.4.5.3 Servicio de Notificaciones Telemáticas Seguras**

Este servicio va dirigido a que los ciudadanos que lo deseen, reciban todas las notificaciones de la Administración General del Estado, o las que ellos elijan, en una dirección de correo electrónico seguro facilitada por la propia Administración.

El servicio está operativo y existen 7 Organismos que notifican a través del sistema, y otros 11 se hallan en curso de integración. En 2006 se han producido más de 6.000 altas en direcciones electrónicas únicas, más de 80.000 suscripciones a procedimientos y se han realizado más de 150.000 notificaciones.

Actualmente los organismos que emiten notificación a una dirección de correo son la Agencia Estatal de Administración Tributaria, Correos, la Agencia Española de Protección de Datos, la Cambra de Comerç de Barcelona, el Instituto de Fomento de la Región de Murcia, la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones y el Ministerio de Sanidad y Consumo. Están en fase avanzada los Ministerios de Fomento, Medio Ambiente, Administraciones Públicas, Agricultura, Pesca y Alimentación y Justicia.

### **3.4.5.4 Comunicación de cambio de domicilio**

El objetivo es facilitar al ciudadano la comunicación del cambio de domicilio a la Administración haciéndolo a una única instancia (generalmente el Ayuntamiento de nueva residencia) y que ésta, mediante la plataforma para la gestión automatizada de la comunicación del domicilio comunique el cambio a todos los organismos que precisan el nuevo dato.

El desarrollo tecnológico de la plataforma se ha finalizado y ha entrado en servicio el 10 de octubre de 2006, tras la firma de un convenio de colaboración entre el MAP y la Generalitat de Cataluña.

Otra versión de este servicio está disponible también a través del web 060, que permite la comunicación del cambio de domicilio a la Agencia Estatal de Administración Tributaria, a la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil y a la Mutualidad de Funcionario Civiles del Estado.

Son Organismos colaboradores del proyecto la Administració Oberta de Catalunya (AOC), Localret, la Agencia Estatal de Administración Tributaria, la Tesorería General de la Seguridad Social, la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil, la Dirección General de Tráfico y 5 ayuntamientos catalanes en 2006. La previsión para 2007 es incluir a 30 ayuntamientos y a 4 diputaciones que gestionan 300 ayuntamientos.



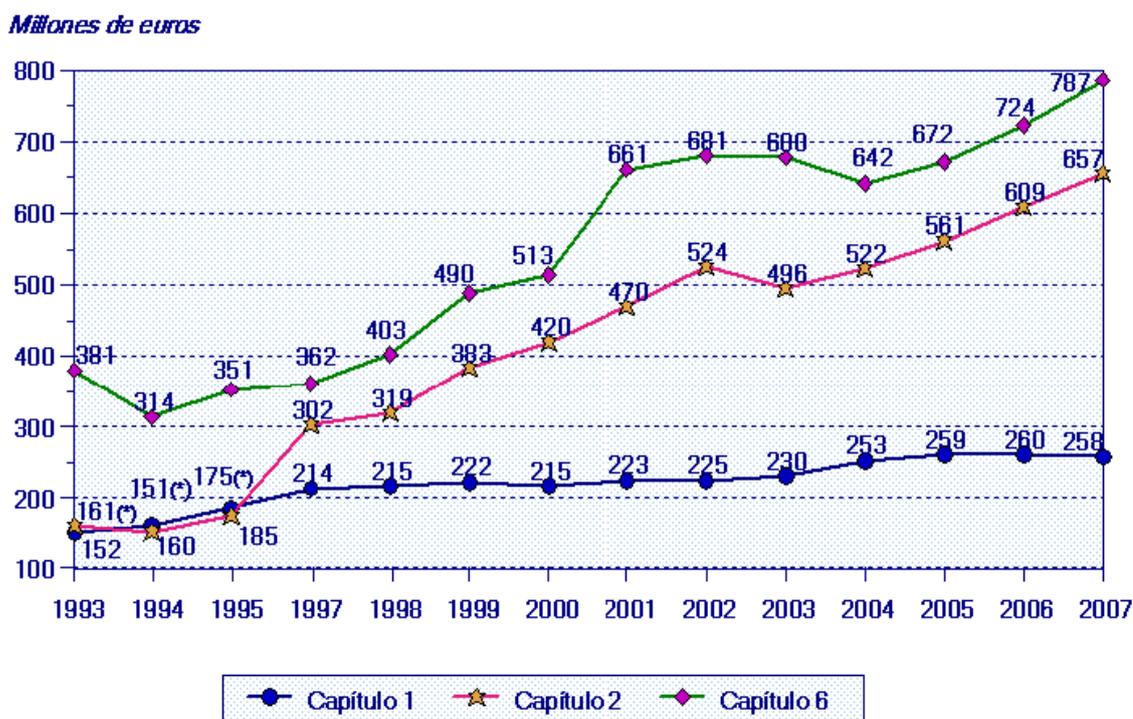
Los principales receptores de las comunicaciones de cambio de domicilio, en la AGE, son la Agencia Estatal de Administración Tributaria, la Gerencia Informática de la Seguridad Social, la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil y la Dirección General de Tráfico. Cualquier organismo interesado, o que necesite la comunicación de cambio de domicilio de los ciudadanos, puede incorporarse al proyecto.

### 3.5 Gastos e Inversiones

#### 3.5.1 Presupuestos AGE

Los presupuestos en Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de la Administración General del Estado han sufrido un incremento significativo en los últimos años. Sólo el capítulo relativo a gastos de personal mantiene un crecimiento suave, mientras que el de gastos corrientes y servicios se ha multiplicado casi por tres en los últimos 13 años. En el periodo de mayor crecimiento, entre 2000 y 2007, el incremento ha sido de un 48% para el presupuesto total y de un 54% para el conjunto de los gastos corrientes y las inversiones. El siguiente gráfico muestra esta evolución en los últimos 14 años.

Gráfico 6. Evolución de los presupuestos TIC en la AGE



Fuente: Estudio presupuestos del Consejo Superior de Administración Electrónica



La evolución de los presupuestos TIC en los Ministerios en los dos últimos años (2006-2007) ha sido la siguiente:

**Tabla 36. Presupuestos TIC por Ministerios 2007.**

Secciones	Capítulo 1	Capítulo 2	Capítulo 6	% Cap (2+6)/Total	Total 2007	Total 2006	% 2007/2006
<b>Interior</b>	39.522	193.380	146.719	89,59	379.621	335.576	13,13
<b>Defensa</b>	7.700	59.965	228.929	97,40	296.594	293.576	1,03
<b>Seguridad Social</b>	27.033	159.893	36.560	87,90	223.486	208.022	7,43
<b>Economía y Hacienda</b>	75.783	71.940	60.006	63,52	207.729	204.888	1,39
<b>Industria, Turismo y Comercio</b>	16.728	14.568	56.593	80,97	87.889	84.686	3,78
<b>Fomento</b>	29.537	19.476	24.642	59,90	73.655	73.357	0,41
<b>Trabajo y Asuntos Sociales</b>	8.251	29.476	27.701	87,39	65.428	57.111	14,56
<b>Administraciones Públicas</b>	11.148	17.975	35.476	82,74	64.600	52.514	23,01
<b>Justicia</b>	4.402	17.157	35.113	92,23	56.672	53.538	5,85
<b>Medio Ambiente</b>	9.467	12.132	32.951	82,65	54.550	47.024	16,00
<b>Educación y Ciencia</b>	8.892	15.811	24.350	81,87	49.053	48.721	0,68
<b>Agricultura, Pesca y Alim.</b>	3.983	4.780	39.680	91,78	48.442	46.825	3,45
<b>Asuntos Exteriores y Cooperación</b>	5.205	22.588	10.824	86,52	38.617	34.290	12,62
<b>Cultura</b>	2.627	7.138	13.625	88,77	23.390	19.004	23,08
<b>Presidencia</b>	4.239	4.798	8.504	75,83	17.541	15.323	14,47
<b>Sanidad y Consumo</b>	3.147	4.837	4.781	75,35	12.765	14.950	-14,62
<b>Vivienda</b>	471	1.146	886	81,18	2.503	2.933	-14,66
<b>Total</b>	<b>258.133</b>	<b>657.060</b>	<b>787.341</b>	<b>84,83</b>	<b>1.702.535</b>	<b>1.592.338</b>	<b>6,92</b>

Fuente: Estudio de presupuestos del Consejo Superior de Administración Electrónica

Como se observa, el crecimiento del presupuesto TIC global es de un 6,92 %, existiendo diferencias significativas entre departamentos.

### 3.6 Conclusiones y reflexiones sobre la situación actual

El desarrollo de la Administración Electrónica en España ha pasado por diferentes fases. Desde el año 2001 se han puesto en marcha planes y acciones específicas, si bien ha sido



en los últimos años cuando se ha impulsado significativamente su desarrollo y también el de la Sociedad de la Información.

Para ello se han diseñado planes globales para el desarrollo de la Sociedad de la Información, como AVANZA, y planes específicos de Administración Electrónica, como CONECTA y MODERNIZA, que han contribuido a definir un escenario estable de actuaciones.

En las mediciones que la Comisión Europea realiza sobre el desarrollo de la Administración Electrónica, España ocupa un puesto ligeramente por encima de la media europea. La métrica que utiliza se basa en la medición del nivel de desarrollo de 20 servicios definidos como básicos por la Comisión. La medición de sólo 20 servicios puede servir para realizar comparaciones internacionales y para conocer la evolución de los mismos en cada país, pero para mejorar el nivel de conocimientos sobre los servicios electrónicos de cada Administración, es imprescindible completar estos estudios con otros específicos en los que se revisen la totalidad de servicios electrónicos existentes en cada país.

Siguiendo esta línea de actuación, el Ministerio de Administraciones Públicas, con la colaboración de todos los miembros del Consejo Superior de Administración Electrónica, ha elaborado la “Guía de servicios on line de la AGE”, donde se revisan los servicios electrónicos más relevantes de la AGE. La combinación de los resultados de este estudio junto con la revisión del informe REINA que elabora anualmente el MAP, conduce a las conclusiones que se exponen a continuación.

En el ámbito de la Administración General del Estado existen actualmente 368 webs. De ellos, algunos son portales exclusivamente corporativos, cuya función principal es la de ofrecer información sobre la actividad desarrollada por el organismo que lo ha creado; otros permiten un nivel básico de interacción con los ciudadanos y otros incorporan auténticas “oficinas virtuales” facilitando la realización de un elevado número de trámites en línea, tanto a ciudadanos como a empresas. Además, en los últimos años han empezado a aparecer portales dedicados exclusivamente a la prestación de servicios en línea, y el portal 060 se ha transformado para pasar de ser un portal de información generalista a ser un portal de prestación de servicios horizontales y multidepartamental y para facilitar el acceso a los servicios telemáticos de todos los organismos de la AGE.

La guía de servicios on line de la AGE recoge un total de 312 servicios y a pesar del elevado nivel de desarrollado alcanzado por muchos de ellos y del avance que se ha producido en los últimos años, de un examen detallado de los servicios se deduce la necesidad de realizar un esfuerzo significativo para aumentar el desarrollo de la Administración Electrónica en España y cumplir con los objetivos europeos de i2010 y, especialmente, las nuevas obligaciones derivadas de la Ley de acceso electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos.

En el estudio realizado también se ha recogido información sobre el número de transacciones de cada uno de los servicios electrónicos disponibles. En este apartado destaca el Ministerio de Economía y Hacienda, que ocupa el primer lugar con 12,8 millones



de transacciones anuales, seguido por los servicios de información sobre el estado de la tramitación de los expedientes de extranjería del Ministerio de Administraciones Públicas con 9,4 millones de transacciones anuales, el de presentación de documento único administrativo del Ministerio de Economía y Hacienda con 8,2 millones, el de presentación de documentos de circulación en impuestos especiales, con 7 millones, y el de comunicación de trazabilidad del ganado del Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación con 4,45 millones.

En los últimos años se han creado infraestructuras y servicios comunes para todos los Ministerios que permiten el intercambio seguro de información, el establecimiento de un punto general de acceso, la garantía de la tramitación y el respaldo de datos. El Ministerio de Administraciones Públicas ha impulsado desde el 2006 el desarrollo de servicios comunes (red SARA, DNle, @firma, Plataforma de Validación de Certificados, etc.) con presupuesto propio o dentro del marco presupuestario del Plan AVANZA. Estas infraestructuras han permitido un crecimiento acelerado de los servicios electrónicos transaccionales para ciudadanos y empresas que tendrá reflejo en las futuras mediciones sobre el nivel de desarrollo de la Administración electrónica en España.

Pero todavía es necesario un impulso adicional, que establezca la obligación para todas las Administraciones de permitir el acceso electrónico a todos sus procedimientos, impulso que puede venir de la mano del reconocimiento de este acceso como un derecho de los ciudadanos, algo que se contempla en la Ley de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.

La nueva Ley tendrá una importancia decisiva en la forma en que ciudadanos y empresas se relacionarán con las Administraciones Públicas y con los servicios que éstas proporcionan: servicios más próximos a los ciudadanos, atención 24x7, sin colas de espera, seguridad en los trámites, ahorro tanto para el ciudadano como para la Administración, transparencia en los trámites, y en definitiva una mejora significativa en la economía y calidad de vida de los ciudadanos y empresas.



#### **4 LEY DE ACCESO ELECTRÓNICO DE LOS CIUDADANOS A LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

Tanto el Plan Avanza como el Plan Moderniza contemplaban como una de sus medidas principales el desarrollo de una Ley de Administración Electrónica que garantizase el derecho de los ciudadanos a la relación electrónica con las Administraciones. La garantía de este nuevo derecho llevaría aparejada la obligación para las Administraciones Públicas de dotarse de los recursos necesarios para hacer efectivo este derecho.

Este compromiso fue reiterado por el Presidente del Gobierno en julio del año 2006 en la presentación de los resultados del Plan Ingenio. En diciembre del mismo año, el Gobierno enviaba al Parlamento para su tramitación el Proyecto de Ley para el acceso electrónico de los ciudadanos a las Administraciones Públicas, que materializaba el compromiso del Gobierno y del Presidente.

La Ley de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos supone un cambio sustancial con respecto a las medidas de impulso para el desarrollo de la Administración Electrónica que se habían venido desarrollando hasta ese momento. Por primera vez se pasa de una simple declaración de intenciones o de una habilitación general para desarrollar servicios electrónicos a la declaración de un derecho para los ciudadanos. De esta manera, ya no son trámites determinados o servicios específicos a los que se podrá acceder por medios electrónicos, sino que es el ciudadano el que dispone de un nuevo derecho que, consecuentemente, se aplica a sus relaciones con todas las Administraciones. La contrapartida de este derecho es la obligación para las Administraciones de dotarse de los recursos necesarios para hacer efectivo este derecho.

La Ley, además, establece un plazo para que dicho derecho sea aplicable a todos los trámites con todas las Administraciones: el 31 de diciembre de 2009. De esta forma se pasará de una situación heterogénea como la que se ha descrito en los capítulos anteriores a una situación homogénea, en la que todas las Administraciones ofrecerán el acceso electrónico a todos sus servicios. El cumplimiento de estas obligaciones en las fechas señaladas por la Ley convertirá a España en uno de los países líderes en el desarrollo de su Administración Electrónica en el ámbito internacional y a los ciudadanos españoles en los primeros en disponer de una oferta completa de servicios públicos electrónico, en paralelo a lo que va a ocurrir con el desarrollo del proyecto de DNI electrónico en extensión en estos momentos.

También introduce elementos novedosos con respecto a la situación actual. En particular, destaca el reconocimiento explícito que hace la Ley al derecho del ciudadano a elegir la forma en que se relaciona con la Administración, así como a cambiar de medio cuando lo desee, trastocando la situación actual en la que es la Administración la que fija cuando y cómo se debe relacionar con el ciudadano con ella y en que condiciones es autorizado a cambiar de canal de relación.



Existe un consenso prácticamente unánime en considerar que el desarrollo de la Administración electrónica y su uso por parte de ciudadanos y empresas colaboran notablemente en el incremento de la productividad y la competitividad de los países, así como en la afirmación de que una de las tareas que un Gobierno debe hacer para mejorar éstas es desarrollar de manera intensiva su Administración electrónica. En este sentido, la Ley se convierte en uno de los elementos principales para cooperar en la consecución de los objetivos de Lisboa.

Además de estas razones – mejora del servicio a los ciudadanos y aumento de la productividad de la economía española – existen otras y otros objetivos convergentes con los anteriores que hacían necesario la elaboración de una Ley de estas características. Entre ellos se encuentran los siguientes:

- Creación de un código estable que recoja la normativa esencial sobre Administración Electrónica, eliminando de esta manera la dispersión de normas actuales.
- Consolidación del régimen común de garantías y derechos de los ciudadanos en sus relaciones con todas las Administraciones, que asegure un tratamiento homogéneo por parte de las mismas.
- Adaptación del marco jurídico a la realidad tecnológica, de manera que ofrezca respuestas satisfactorias a la aplicación de soluciones tecnológicas a problemas de gestión como –a título de ejemplo– los archivos electrónicos o la firma de órganos administrativos.
- Garantizar la interoperabilidad de las soluciones tecnológicas desarrolladas por las distintas Administraciones, que facilite el intercambio de datos entre administraciones y la realización de trámites interadministrativos.

De esta manera, la Ley generará un clima de confianza social suficiente para eliminar o minimizar los riesgos asociados a la utilización de las TIC por parte de ciudadanos y Administraciones, contribuyendo al incremento del uso de estas tecnologías y acercándonos, de esta manera, al cumplimiento de los objetivos europeos puestos en marcha a partir de Consejo Europeo de Lisboa y Santa Maria da Feira.

#### **4.1 Contenidos de la Ley**

El contenido de la Ley no es un esencialmente tecnológico, aunque regule algunos de estos aspectos. Es fundamentalmente político, al reconocer el derecho de los ciudadanos a relacionarse con las Administraciones Públicas utilizando medios electrónicos.

El reconocimiento de este derecho implica pasar de las clásicas declaraciones de impulso (las Administraciones Públicas “podrán” relacionarse) a obligaciones para la Administración (“deberán” estar en condiciones de relacionarse electrónicamente).



La Ley define un catálogo amplio de derechos de los ciudadanos, entre los que se encuentran los siguientes:

- A utilizar medios electrónicos para la obtención de información, realizar consultas, manifestar consentimiento, entablar pretensiones, efectuar pagos, realizar transacciones y oponerse a las resoluciones y actos administrativos.
- A elegir el canal de relación: el canal puede ser la comparecencia en una oficina física de la Administración, la asistencia telefónica, la relación vía una web de Internet, la relación aprovechando las facilidades que da la Televisión Digital Terrestre, los dispositivos móviles o cualquier otra vía que pueda aparecer en el futuro.
- A no aportar datos que ya obren en poder de las Administraciones Públicas.
- A conocer por medios electrónicos el estado de tramitación de los procedimientos en los que sean interesados.
- A obtener copias electrónicas de los documentos electrónicos que formen parte de un expediente.
- A la conservación electrónica del documento.
- A obtener los medios de identificación electrónica necesarios.
- A la utilización de otros sistemas de firma electrónica.
- A la garantía de confidencialidad y seguridad de los datos.
- A la calidad de los servicios públicos prestados por medios electrónicos.
- A elegir las aplicaciones o sistemas para relacionarse con las Administraciones Públicas.

Para velar por el cumplimiento de estos derechos, la Ley crea la figura del Defensor del usuario de la Administración Electrónica, que anualmente elevará un informe al Consejo de Ministros con el análisis de las quejas y sugerencias recibidas, proponiendo actuaciones y medidas correctoras.

Con el objeto de dotar de las garantías jurídicas a las actuaciones que se desarrollen usando procedimientos electrónicos, la Ley define el régimen jurídico de la Administración electrónica:

- Regula el concepto de “sede electrónica”, su régimen de identificación, responsabilidad y accesibilidad, así como la validez de sus publicaciones.



- Establece las formas válidas de identificación y autenticación, tanto de ciudadanos como de Administraciones, ampliando los mecanismos ya contemplados en la Ley de Firma Electrónica y habilitando la utilización de las mejores prácticas de éxito en distintas Administraciones tanto nacionales como internacionales. Da también un papel relevante a la utilización del DNI electrónico como elemento de identificación principal.
- Mejora la regulación de los registros, comunicaciones y notificaciones electrónicas, obligando a todas las Administraciones a la creación de sistemas de registros que admitan todo tipo de comunicaciones con los ciudadanos y garantizando el derecho de los ciudadanos a que sean ellos los que elijan el canal por el que se quieren comunicar con las Administraciones y no, como hasta el momento, la Administración la que determine el canal de relación.
- Regula la validez del documento electrónico, de su copia, de la imagen electrónica de un original en papel y de sus impresiones en papel.

La Ley también define la utilización de medios electrónicos en la gestión de los procedimientos, prestando una atención especial al rediseño de los procedimientos y a su simplificación, e introduce la flexibilidad necesaria para facilitar la iniciación, instrucción y terminación del procedimiento utilizando medios electrónicos, definiendo, por primera vez en nuestra legislación el concepto de “actuación administrativa automatizada”.

Como no podía ser de otra manera en un Estado altamente descentralizado como es España, la Ley presta especial atención a los mecanismos de cooperación entre Administraciones para garantizar la interoperabilidad de los sistemas y aplicaciones desarrolladas, y a la reutilización de aplicaciones y la transferencia de tecnologías entre éstas. En particular, establece la obligación de definir tanto el Esquema Nacional de Interoperabilidad, como el de Seguridad. En este ámbito crea el Centro de Transferencia de Tecnologías.

También introduce algunos elementos de cambio necesarios en los tiempos actuales para, entre otras cosas, hacer posible las reuniones de órganos colegiados por medios electrónicos, impulsar la formación permanente en la utilización de medios electrónicos así como el teletrabajo en la Administración General del Estado.

Por último, la Ley refuerza algunas de las actuaciones horizontales de éxito que se vienen desarrollando en los últimos años, entre las que desatacan la creación de la Red de Comunicaciones entre todas las Administraciones Públicas, la denominada Red SARA, y la Red integrada de Atención al ciudadano cuyo actual embrión es la Red 060.

## **4.2 Costes asociados al desarrollo de la Ley en la AGE**

La puesta en marcha de la Ley implicará para la Administración General del Estado unos gastos anuales adicionales a los que ya se vienen realizando, provocados, fundamentalmente por dos motivos: el adelanto temporal de algunas de las actuaciones



que en materia de Administración electrónica ya tenían contemplados los Ministerios, y al desarrollo de las infraestructuras y servicios comunes que contempla la Ley. El gasto contemplado en la Memoria económica de la Ley para estos conceptos es el que se muestra en el siguiente cuadro:

**Tabla 37. Gastos 2008-2010 derivados de la aprobación de la LAECSP**

CONCEPTO	2008		2009		2010	
	Infraestruct. común	Gasto Ministerial	Infraestruct. común	Gasto Ministerial	Infraestruct. común	Gasto Ministerial
Oficinas de atención presencial						
Adecuación oficinas	0,8		0,8		0,8	
Equipamiento ciudadanos	3		3		3	
Puntos de acceso electrónico		10,2		10,2		10,2
Punto de acceso general	2		2		2	
Servicios atención telefónica	3		3		3	
Adecuación Sedes electrónicas	1	9	1	9	1	9
Certificados de órganos administrativos y funcionarios		0,5		0,5		0,5
Plataforma de validación de certificados	4		4		4	
Plataforma común de tramitación electrónica (incluye registro, notificaciones, pago, estado de tramitación y procedimiento electrónico)	12		12		12	
Automatización Oficinas Registros en la AGE	3		3		3	
Copias electrónicas de originales en papel		6		6		6
Archivo electrónico	10		10		10	
Instrucción del procedimiento por medios electrónicos		4		4		4
Red de comunicaciones de las AA.PP's	30		30		30	
Transferencia de tecnología entre AA.PP's	3		3		3	
Lenguas oficiales (adicional a la obligación actual)	2		2		2	
<b>TOTALES PARCIALES</b>	<b>73,8</b>	<b>29,7</b>	<b>73,8</b>	<b>29,7</b>	<b>73,8</b>	<b>29,7</b>
<b>TOTALES GLOBALES</b>		<b>103,5</b>		<b>103,5</b>		<b>103,5</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de la Memoria económica de la Ley

### 4.3 Beneficios derivados de la implantación de la Ley

La aprobación y la puesta en marcha de la Ley conlleva una serie de beneficios derivados tanto del reconocimiento del derecho de los ciudadanos al acceso electrónico a las



Administraciones como de la adopción intensiva de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones por parte de éstas para dar cumplimiento a este derecho.

Por una parte, aumentará la cohesión social, al crearse una Administración accesible desde cualquier lugar, 24 horas al día, 7 días a la semana. El derecho a conocer de manera electrónica el estado de la tramitación de los expedientes aumentará el grado de transparencia de las Administraciones fortaleciendo el control de los ciudadanos sobre éstas. Las previsiones que la Ley establece para garantizar la igualdad de acceso y el acceso de colectivos con necesidades especiales aumentarán también de manera especial la cercanía de las Administraciones a estos colectivos.

Por otra parte, se produce una influencia sobre la economía, ayudando a mejorar su productividad y su competitividad. La puesta a disposición de ciudadanos y empresas de mejores servicios, la racionalización de procesos y la simplificación de las relaciones permite una sinergia sin precedentes entre los diferentes actos administrativos y una reducción notable de las cargas administrativas, tanto para las Administraciones como para ciudadanos y empresas. Aunque es difícil realizar un cálculo exacto de este efecto, extrapolando resultados de estudios internacionales, se puede afirmar que el desarrollo de una Administración Electrónica avanzada, como la que se contempla en la Ley, reportaría un beneficio general para la economía española, traducido en un incremento del PIB de entre el 0,23 % y el 0,34 %, y un beneficio directo para las Administraciones Públicas en base al incremento tributario derivado del crecimiento del PIB y a los ahorros directos derivados de la mejora de la eficacia de las propias Administraciones Públicas.

#### **4.4 Obligaciones derivadas del desarrollo de la Ley**

La entrada en vigor de la Ley obliga a revisar los compromisos y obligaciones en los que incurre la Administración General del Estado a la hora de cumplir con los dictados de la Ley.

Entre los compromisos adquiridos por la entrada en vigor de la Ley, se encuentran los normativos (obligación de desarrollo normativo de los preceptos de la Ley) y los tecnológicos (obligación de desarrollo de infraestructuras y servicios, ya sean comunes o departamentales).

##### **4.4.1 Compromisos normativos.**

Por compromisos normativos se entiende el conjunto de normas que es necesario desarrollar para dar cumplimiento a la Ley. Los más relevantes de estos compromisos son los que se exponen a continuación:

- Regulación de las sedes electrónicas.
- Publicación electrónica del BOE.



- Desarrollo de sistemas de firma electrónica.
- Regulación de la existencia y condiciones de funcionamiento de la plataforma de verificación del estado de revocación de los certificados electrónicos.
- Regulación de los registros electrónicos.
- Relación de los medios de comunicación electrónica con los ciudadanos.
- Regulación de la notificación electrónica.
- Esquemas Nacionales de Interoperabilidad y Seguridad.
- Centro de Transferencia Tecnológica (CTT).
- Relación de procedimientos y actuaciones adaptados a la LAECSP.
- Plan de Medios en la Administración General del Estado.

#### **4.4.2 Compromisos basados en soluciones tecnológicas.**

La Ley también obliga a la creación de determinadas soluciones tecnológicas con el fin de garantizar el cumplimiento de la propia Ley. Entre estos se encuentran los siguientes:

- Firma electrónica del personal al servicio de la Administración General del Estado.
- Registro de funcionarios habilitados para la identificación o autenticación de los ciudadanos.
- Creación del Sistema de registros electrónicos que admita cualquier tipo de comunicación dirigida a la Administración General del Estado (Registro telemático común)
- Automatización de las oficinas de registro físico.
- Centro de Transferencia Tecnológica
- Adecuación de oficinas de atención presencial y disponibilidad de equipamiento para uso ciudadano
- Punto de Acceso general
- Servicios de atención telefónica
- Adecuación de sedes
- Plataforma común de tramitación electrónica con registros, acceso a la tramitación, iniciación procedimiento, notificación.
- Instrucción del procedimiento por medios electrónicos
- Red de comunicaciones
- Lenguas oficiales



## 5 CONCLUSIONES

El desarrollo de la Administración Electrónica en España ha pasado por diferentes fases, desde la presentación informativa de procedimientos a realizar para la tramitación de expedientes a los ciudadanos en los años 2000, hasta la puesta en línea de distintos servicios de algunos Ministerios con un nivel completo de tramitación; desde la presentación de instancias hasta la resolución y notificación por vías telemáticas.

La situación actual de servicios en línea de los distintos Ministerios es muy heterogénea, hay algunos que disponen de todos sus servicios accesibles electrónicamente y existen otros que ofertan un conjunto de prestaciones limitadas.

La elaboración y aplicación, en los últimos años, de planes tecnológicos como AVANZA y MODERNIZA, ha permitido impulsar el desarrollo de la Administración Electrónica mediante la implementación de infraestructuras y servicios de uso común, como SARA, DNI electrónico, servicios de intermediación, servicios multicanal y multiadministración (red 060), que han empezado a sentar la base para la Administración Electrónica plena en España.

La situación heterogénea de servicios en línea y la incipiente creación de servicios comunes, ha llevado a la necesidad de definir un marco legal y técnico para la implementación coordinada de todos los servicios electrónicos de las Administraciones Públicas.

España está en un momento especial para el desarrollo de la Administración Electrónica, se aúnan distintos factores: estado del arte tecnológico que permite crear nuevos servicios, creciente demanda social del uso de las TIC, concienciación plena de la necesidad de una Administración Electrónica de primer nivel, implementación de infraestructuras comunes, apoyo presupuestario del Gobierno, necesidad de adaptación a las recomendaciones de la Unión Europea y cooperación interadministrativa.

Es preciso aprovechar este punto de inflexión para, de forma coordinada, transformar la Administración Española en una Administración Electrónica plena que ponga a disposición de los ciudadanos y empresas todo tipo de servicios, ofrezca oportunidades a todos, se base en la transparencia, garantice derechos, ahorre costes y facilite el desarrollo económico.

La Ley de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos constituye el mecanismo para hacer realidad la Administración Electrónica en el plazo de tres años. Esta Ley impone un conjunto de obligaciones a las Administraciones, para hacer efectivos los derechos que se reconocen a los ciudadanos cuyo plazo límite espira el 31 de diciembre de 2009. Además, contempla un plan de actuación para desarrollar una Administración más próxima al ciudadano, más transparente, accesible 24 horas 7 días a la semana, sin colas ni esperas, lo que va a reducir sustancialmente los costes de la Administración y redundar



muy positivamente en la economía y calidad de vida de los ciudadanos, así como en la competitividad de las empresas.

La Ley de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos introduce las siguientes novedades:

- 1º.- Define un catálogo de derechos de los ciudadanos, entre ellos:
  - A elegir el canal de relación.
  - A no aportar datos ya en poder de las Administraciones Públicas.
  - A conocer por medios electrónicos el estado de tramitación de los procedimientos.
  - A obtener copias electrónicas de documentos.
  - A la conservación electrónica del documento.
  - A obtener los medios de identificación electrónica necesarios.
- 2º.- Crea la figura del Defensor del Usuario de la Administración Electrónica, encargado de velar por la garantía de los derechos de los ciudadanos.
- 3º.- Garantiza la prestación multicanal de los servicios públicos y la puesta a disposición de los ciudadanos de medios e instrumentos electrónicos.
- 4º.- Regula el concepto de “sede electrónica”. Su régimen de identificación, responsabilidad y accesibilidad, así como la validez de sus publicaciones.
- 5º.- Mejora la regulación de los registros, comunicaciones y notificaciones electrónicas.
- 6º.- Regula la validez del documento electrónico, de su copia, de la imagen electrónica de un original en papel y de sus impresiones en papel.
- 7º.- Sienta las bases del procedimiento administrativo electrónico.
- 8º.- Establece las formas válidas de identificación y acreditación de la voluntad.
- 9º.- Define los elementos y órganos de la cooperación interadministrativa para la prestación de servicios electrónicos.
- 10º.- Admite la figura del sello electrónico de la Administración o del Órgano administrativo como sistema de firma electrónica para la actuación administrativa automatizada.
- 11º.- Hace posible las reuniones virtuales de Órganos colegiados
- 12º.- Impulsa la formación permanente en la utilización de medios electrónicos
- 13º.- Hace posible el teletrabajo en la Administración General del Estado
- 14º.- Determina la existencia de un Esquema Nacional de Interoperabilidad y de un Esquema Nacional de Seguridad
- 15º.- Crea una Red de Comunicaciones de todas las Administraciones Públicas
- 16º.- Posibilita una Red integrada de Atención al ciudadano, cuyo actual embrión es la Red 060.



17º.- Presta especial atención a la reutilización de aplicaciones y a la transferencia de tecnología, mediante la creación de un Directorio general de aplicaciones en un Centro para la Transferencia de Tecnología.

El coste adicional contemplado para el desarrollo de la Ley es de 103,5 M€ anuales durante los tres primeros años.

De lo expuesto en este informe se derivan las siguientes líneas de actuación principales para los próximos años:

1º) España debe cumplir con los mandatos de eEurope y de i2010 de la Comisión Europea, automatizando de manera urgente, al máximo nivel, los 20 servicios básicos.

2º) La Administración General del Estado debe proporcionar el acceso electrónico a la totalidad de sus servicios. Estos servicios deben ser eficaces y eficientes, de calidad, seguros, completos y fáciles de usar, accesibles desde cualquier lugar y dispositivo e interoperables. Se recomienda desarrollar procedimientos homogéneos que permitan conocer el uso y las demandas que realizan los ciudadanos sobre estos servicios.

3º) La Ley de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos crea un nuevo marco de relación entre ciudadanos y Administraciones, cambia el esquema de relaciones interdepartamental y fomenta el desarrollo de los servicios departamentales y servicios comunes. Es preciso crear Planes departamentales integrados en un Plan General de Administración Electrónica 2010 que garantice la implantación completa de la Ley en los plazos previsto en la misma.

El desarrollo de la Ley de acceso electrónico en los próximos tres años, basado en la coordinación de esfuerzos, la implementación de servicios e infraestructuras comunes, la creación del marco pleno de servicios en línea, el fomento de la igualdad de derechos con independencia de la ubicación del ciudadano y el libre acceso a los servicios por ciudadanos y empresas desde distintos tipos de dispositivos, colocará a España en un lugar privilegiado en el marco europeo en e-Administración en el año 2010, y contribuirá al desarrollo completo de la sociedad de la información en España y en Europa.



## 6 REFERENCIAS

### Normativas

Ley de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos

<http://www.boe.es/boe/dias/2007/06/23/pdfs/A27150-27166.pdf>

### Planes

Plan de Medidas 2006-2008 para la mejora de la Administración. Plan Moderniza.

[http://www.map.es/iniciativas/mejora\\_de\\_la\\_administracion\\_general\\_del\\_estado/moderniza.html](http://www.map.es/iniciativas/mejora_de_la_administracion_general_del_estado/moderniza.html)

Plan 2006-2010 para el desarrollo de la Sociedad de la Información y de Convergencia con Europa y entre Comunidades Autónomas y Ciudades Autónomas. Plan Avanza.

[http://www.planavanza.es/NR/rdonlyres/F3D2C27A-FE8E-4BFF-ABFA-B3F8D02F4F39/14383/plan\\_avanza\\_documento\\_completo.pdf](http://www.planavanza.es/NR/rdonlyres/F3D2C27A-FE8E-4BFF-ABFA-B3F8D02F4F39/14383/plan_avanza_documento_completo.pdf)

“Plan de Impulso de la Administración Electrónica en el Ministerio de Economía y Hacienda”. MEH. Diciembre 2006.

<http://www.minhac.es/Portal/Administracion+Electronica/>

### Unión Europea

Declaración Ministerial de Lisboa. 19 de septiembre de 2007.

[http://www.csi.map.es/csi/pdf/ministerial\\_declaration\\_final\\_version\\_180907.pdf](http://www.csi.map.es/csi/pdf/ministerial_declaration_final_version_180907.pdf)

The User Challenge Benchmarking The Supply Of Online Public Services. (Informe de la 7<sup>o</sup> Medición realizada por Cap Gemini para la Comisión Europea. Septiembre 2007)

[http://ec.europa.eu/information\\_society/eeurope/i2010/docs/benchmarking/egov\\_benchmark\\_2007.pdf](http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/i2010/docs/benchmarking/egov_benchmark_2007.pdf)

COM(2006) 173. "Plan de acción sobre Administración Electrónica i2010: Acelerar la Administración Electrónica en Europa en beneficio de todos". Comunicación de la Comisión



al Consejo, al Parlamento Europeo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones.

[http://www.csi.map.es/csi/pdf/com\\_229\\_i2010\\_310505\\_fv\\_es.pdf](http://www.csi.map.es/csi/pdf/com_229_i2010_310505_fv_es.pdf)

Declaración Ministerial de Manchester, 24 de noviembre de 2005

<http://www.csi.map.es/csi/pdf/051124declaration.pdf>

COM(2005) 229. “i2010 – Una sociedad de la información europea para el crecimiento y el empleo” Comunicación de la Comisión al Consejo, al Parlamento Europeo y al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones. 1 de Junio de 2005.

[http://ec.europa.eu/information\\_society/eeurope/i2010/docs/communications/com\\_229\\_i2010\\_310505\\_fv\\_es.pdf](http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/i2010/docs/communications/com_229_i2010_310505_fv_es.pdf)

“Top of the web. User Satisfaction and Usage. Survey of eGovernment services”. Comisión Europea. Diciembre 2004.

[http://ec.europa.eu/information\\_society/activities/egovernment\\_research/doc/top\\_of\\_the\\_web\\_report\\_2004.pdf](http://ec.europa.eu/information_society/activities/egovernment_research/doc/top_of_the_web_report_2004.pdf)

COM(2003) 567 “El papel de la Administración Electrónica en el futuro de Europa”

[http://ec.europa.eu/information\\_society/eeurope/2005/doc/all\\_about/egov\\_communication\\_es.pdf](http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/2005/doc/all_about/egov_communication_es.pdf)

COM(2001) 607 “La eEurope 2002: Creación de un marco comunitario para la explotación de la información del sector público”.

[http://ec.europa.eu/information\\_society/policy/psi/docs/pdfs/eeurope/2001\\_607\\_es.pdf](http://ec.europa.eu/information_society/policy/psi/docs/pdfs/eeurope/2001_607_es.pdf)

## **Organismos Internacionales**

“Global e-government readiness report. From e-Government to e-Inclusion” Naciones Unidas. 2005.

<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan021888.pdf>

“E-Government for better government”. OCDE. OCDE. Marzo 2005

[http://www.oecd.org/document/45/0,3343,en\\_2649\\_34129\\_35815981\\_1\\_1\\_1\\_1,00.html](http://www.oecd.org/document/45/0,3343,en_2649_34129_35815981_1_1_1_1,00.html)



“The e-Government Imperative”. OCDE. 2003

<http://www.oecd.org/dataoecd/60/60/2502539.pdf>

## **Estadísticas**

Informe Iria 2006.

<http://www.csi.map.es/csi/iria2006/index.html>

Informe Reina 2006.

<http://www.csi.map.es/csi/pg5r10.htm>

## **Otros documentos**

“Leadership in Customer Service. Building the Trust”. Accenture 2006

[http://www.accenture.com/xdoc/en/industries/government/acn\\_2006\\_govt\\_report\\_FINAL2.pdf](http://www.accenture.com/xdoc/en/industries/government/acn_2006_govt_report_FINAL2.pdf)

Avance de datos del Barómetro de opinión de marzo de 2007. Centro de Investigaciones Sociológicas

[http://www.cis.es/cis/opencms/ES/Novidades/Documentacion\\_2681.html](http://www.cis.es/cis/opencms/ES/Novidades/Documentacion_2681.html)

Barómetro de opinión de enero de 2004. Centro de Investigaciones Sociológicas

[http://www.cis.es/cis/export/sites/default/-Archivos/Marginales/2540\\_2559/Es2554.pdf](http://www.cis.es/cis/export/sites/default/-Archivos/Marginales/2540_2559/Es2554.pdf)