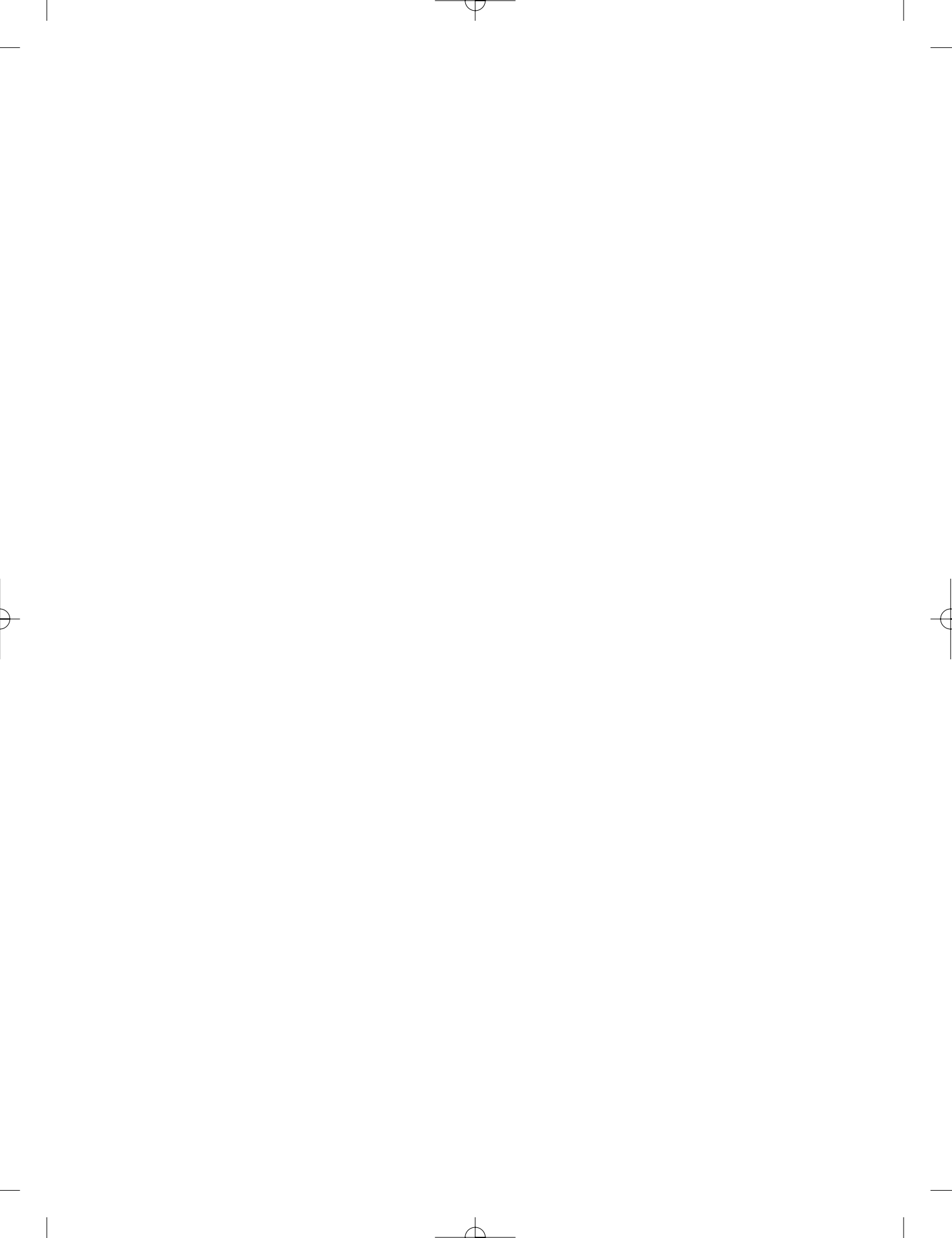


LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA EN ESPAÑA



LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA EN ESPAÑA

Jesús Galván Ruiz

Pedro García López

Ariel



COLECCIÓN
Fundación Telefónica

Esta obra ha sido editada por Ariel y Fundación Telefónica en colaboración con Editorial Planeta, que no comparten necesariamente los contenidos expresados en ella. Dichos contenidos son responsabilidad exclusiva de sus autores.

© Fundación Telefónica, 2007
Gran Vía, 28
28013 Madrid (España)

© Editorial Ariel, S.A., 2007
Avda. Diagonal, 662-664
08034 Barcelona (España)

© de los textos : Fundación Telefónica

Autores: Jesús Galván Ruiz y Pedro García López

Con la colaboración especial del Instituto Nacional de Administración Pública

Realización editorial: Centro Editor PDA, S.L.
Diseño cubierta: Departamento de diseño de Editorial Planeta
Fotografía de cubierta: © Gettyimages

Primera edición: junio de 2007

ISBN-13 : 978-84-08-07422-9

Depósito legal: B-29.572-2007

Impresión y encuadernación: Grafos, Arte sobre papel

Impreso en España-Printed in Spain

Quedan rigurosamente prohibidas, sin la autorización escrita de los titulares de *copyright*, bajo las sanciones establecidas en las leyes, la reproducción total o parcial de esta obra por cualquier medio o procedimiento, comprendidos la reprografía y el tratamiento informático, y la distribución de ejemplares de ella mediante alquiler o préstamo públicos.

Durante el 10 de octubre de 2006 se celebró en Toledo una Jornada patrocinada conjuntamente por el INAP y la Fundación Telefónica, bajo el título "Impacto de las TIC en el desarrollo de las Administraciones Públicas". Esta Jornada ha sido el punto de arranque para la realización de este libro por lo que se ha considerado de interés incorporar, en su versión digital, las presentaciones que allí se hicieron como referencia y como base de un mejor entendimiento del contenido.

ÍNDICE

Prólogo , por Jordi Sevilla Segura, Ministro de Administraciones Públicas	19
Presentación , por Antonio Viana-Baptista, Director General Telefónica España	21
1. Introducción	23
2. Naturaleza de la Administración electrónica	25
2.1. Definiciones	25
2.2. Los agentes de la Administración electrónica	26
2.3. El modelo de referencia	26
2.3.1. Tipos de servicios según el grado de interacción	26
2.3.2. Servicios según usuarios	28
2.3.3. Servicios según la naturaleza del proveedor	29
2.3.4. Servicios según la naturaleza de la transacción	29
2.3.5. Servicios según el canal de comunicación	29
2.4. Conclusiones	30
2.5. Referencias	31
3. Las inversiones en Administración electrónica	33
3.1. ¿Merecen la pena las inversiones en Administración electrónica?	33
3.2. Un modelo aplicable para valorar la conveniencia de las inversiones	34
3.3. Criterios de coste beneficio a tener en cuenta	35
3.4. Los riesgos	40
3.4.1. Riesgos de alteración de lo previsto desde los puntos de vista organizativo y funcional	40
3.4.2. Riesgos tecnológicos, debidos a las incertidumbres en el uso de la propia tecnología	40
3.4.3. Factores de cambio	41
3.4.4. Factores de incertidumbre	41
3.5. Metodologías de valoración	41
3.6. Los estudios de demanda	42
3.7. Algunas conclusiones sobre inversión	42
3.8. Referencias	43

4. Estado de la Administración electrónica en España	45
4.1. Consideraciones generales	45
4.1.1. El Plan Avanza	45
4.1.1.1. Proyectos de tecnologías y herramientas	47
4.1.1.1.1. El proyecto PISTA WAI Accesibilidad	47
4.1.1.1.2. Proyecto XBRL	48
4.1.1.2. Proyectos de servicios telemáticos	48
4.1.1.2.1. Ayuda a la modernización de servicios e-Europe	48
4.1.1.2.2. Proyectos o6o	49
4.1.1.2.3. Eliminación de documentos en formato papel	49
4.1.1.3. Acciones de Equipamiento	50
4.1.1.4. Programas para las administraciones locales	50
4.1.1.4.1. Programa Ciudades Digitales	50
4.1.1.4.2. Programa Ciudades Singulares	52
4.1.1.5. Programas de difusión y formación	53
4.2. La Administración General del Estado	53
4.2.1. El Plan Moderniza, medidas 2006-2008	54
4.2.1.1. Reforma de la administración periférica	55
4.2.1.1.1. MAP en Red	56
4.2.1.1.2. Evaluación de la Administración Periférica	57
4.2.1.2. Observatorio de la calidad de los servicios públicos	58
4.2.1.3. Estatuto básico de los empleados públicos	59
4.2.1.4. Plan especial de medidas para AGE	60
4.2.1.5. Ley de Administración electrónica	60
4.2.1.6. Plan de servicios digitales asociados al DNI electrónico	61
4.2.1.7. Red de oficinas integradas (Red o6o)	61
4.2.1.8. Eliminación del papel en los trámites ciudadanos	63
4.2.1.8.1. Volantes de empadronamiento	63
4.2.1.8.2. Fotocopias del DNI	64
4.2.1.8.3. Registros telemáticos	64
4.2.1.8.4. Notificaciones telemáticas	65
4.2.1.8.5. Cambio de domicilio	65
4.2.1.8.6. Pasarela de pagos a través de Internet	66
4.2.1.8.7. Incorporación de formularios administrativos a través de Internet	68
4.2.1.9. Sustitución de documentos por declaración del solicitante	68
4.2.1.10. Rediseño de tramites ciudadanos de la AGE	68
4.2.1.11. Rediseño de procedimientos de gestión de personal	68
4.2.1.12. Sistema de tramitación telemática para ministros y altos cargos	68
4.2.1.13. Red interadministrativa	68
4.2.1.14. Ayuda a la modernización de entidades locales	69
4.2.1.15. Consulta pública de proyectos normativos o decisiones del gobierno	71
4.2.1.16. Creación de foros de debate	71
4.3. Las comunidades autónomas	72
4.3.1. Situación de la e-Administración en el conjunto de las CCAA	73

4.3.1.1. La e-Administración en las CCAA	73
4.3.1.2. El e-Gobierno en las CCAA	78
4.3.1.3. La e-Democracia en las CCAA	85
4.4. Las administraciones locales	87
4.4.1. Situación de la e-Administración en las entidades locales	88
4.4.2. Situación del e-Gobierno en las entidades locales	92
4.4.3. Situación de la e-Democracia en las entidades locales	96
4.5. Referencias	97
5. Planes estratégicos de la Administración electrónica en las comunidades autónomas	101
5.1. Andalucía	101
5.1.1. Normativa reguladora de la e-Administración de Andalucía	103
5.1.2. Principales planes de e-Administración en Andalucía	105
5.1.2.1. Plan Director de Organización para la Calidad de los Servicios (PLADOCS)	105
5.1.2.2. Plan de Innovación y Modernización de Andalucía (PIMA)	106
5.1.2.3. Observatorio de Innovación y Participación	106
5.1.2.4. Plan de Fomento del Plurilingüismo	107
5.1.2.5. Red de centros de acceso público a Internet (Guadalinfo)	107
5.1.2.6. Estrategia para la Modernización de los Servicios Públicos de la Junta de Andalucía	107
5.1.3. Principales plataformas y servicios de e-Administración en Andalucía	108
5.2. Aragón	109
5.2.1. Normativa reguladora de la e-Administración de Aragón	110
5.2.2. Principales planes de e-Administración en Aragón	111
5.2.2.1. Observatorio Aragonés de la Sociedad de la Información	111
5.2.2.2. Programa Internet Rural	111
5.2.2.3. Programa PISTA - Local	112
5.2.2.4. Parque Walqa	112
5.2.3. Principales plataformas y servicios de e-Administración en Aragón	112
5.3. Canarias	113
5.3.1. Normativa reguladora de la e-Administración de Canarias	114
5.3.2. Principales planes de e-Administración en Canarias	114
5.3.2.1. El Plan de Infraestructura Tecnológica de la Administración Pública Canaria (PITAC)	114
5.3.2.2. Proyecto IMPULSE	115
5.3.2.3. Sistema de Indicadores de la Sociedad de la Información de Canarias (SISIC)	115
5.3.2.4. Proyecto PlyCA (Proyecto de Licitación y Contratación Administrativa)	115
5.3.2.5. Proyecto Medusa (Portal educativo)	116
5.3.3. Principales plataformas y servicios de e-Administración en Canarias	116
5.4. Cantabria	117
5.4.1. Normativa reguladora de la e-Administración de Cantabria	119
5.4.2. Principales Planes de e-Administración en Cantabria	119
5.4.2.1. Creación del Observatorio de la Sociedad de la Información en Cantabria (OSIC)	119
5.4.2.2. Observatorio de Calidad de los Servicios en la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria	119

5.4.2.3. Plan Cantabria en Red	120
5.4.2.4. Programa Cantabria Sí, entra en Red	120
5.4.2.5. Programa Ciudades Digitales de Cantabria (2004-2006)	121
5.4.3. Principales plataformas y servicios de e-Administración en Cantabria	121
5.5. Castilla y León	122
5.5.1. Normativa reguladora de la e-Administración de Castilla y León	125
5.5.2. Principales planes de e-Administración en Castilla y León	127
5.5.2.1. Observatorio de la Sociedad de la Información en Castilla y León	127
5.5.2.2. Programa de Administración Digital	128
5.5.2.3. Programa Red Regional de Cibercentros Públicos	128
5.5.2.4. Programa Conéctate	128
5.5.2.5. Programa Iníci@te	128
5.5.2.6. CiudadanosdeCastillayLeón.NET	128
5.5.3. Principales plataformas y servicios de e-Administración en Castilla y León	129
5.6. Castilla-La Mancha	130
5.6.1. Normativa reguladora de la e-Administración de Castilla-La Mancha	132
5.6.2. Principales planes de e-Administración en Castilla-La Mancha	133
5.6.2.1. Plan Estratégico de Formación Digital. INICI@TE/INICIA2	133
5.6.2.2. Red de Centros de Internet	133
5.6.2.3. Programa Conect@te	134
5.6.2.4. Plan de Desarrollo Bibliotecario 2003-2006	134
5.6.2.5. Proyecto Hermes	135
5.6.3. Principales plataformas y servicios de e-Administración en Castilla-La Mancha	135
5.7. Catalunya	136
5.7.1. Normativa reguladora de la e-Administración de Catalunya	139
5.7.2. Principales planes de e-Administración en Catalunya	140
5.7.2.1. Plan Red de Telecentros de Catalunya. Xarxa 365	140
5.7.2.2. Plan de Administración Abierta de Catalunya (AOCAT)	141
5.7.2.3. El Observatorio de la Sociedad de la Información de Catalunya (OBSI)	142
5.7.3. Principales plataformas y servicios de e-Administración en Catalunya	142
5.8. Ciudad Autónoma de Ceuta	145
5.8.1. Normativa reguladora de la e-Administración de Ceuta	146
5.8.2. Principales Planes de e-Administración en Ceuta	146
5.8.2.1. Proyecto Ceuta Ciudad Digital	146
5.8.2.2. Tarjeta Amarilla	147
5.8.2.3. eVentanilla	147
5.8.3. Principales plataformas y servicios de e-Administración en Ceuta	147
5.9. Ciudad Autónoma de Melilla	148
5.9.1. Normativa reguladora de la e-Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla	149
5.9.2. Principales Planes de e-Administración en Melilla	150
5.9.2.1. Melilla Digital	150
5.9.2.2. Proyecto de Autoevaluación de los Servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla	151
5.9.2.3. Observatorio de Calidad de las Administraciones Públicas de la Ciudad Autónoma de Melilla	151

5.9.2.4. Sistema de Información y Atención al Ciudadano, si@c	151
5.9.3. Principales plataformas y servicios de e-Administración en Melilla	152
5.10. Comunidad de Madrid	153
5.10.1. Normativa reguladora de la e-Administración de la Comunidad de Madrid	155
5.10.2. Principales Planes de e-Administración en la Comunidad de Madrid	156
5.10.2.1. II Fase del Plan Estratégico de Simplificación de la Gestión Administrativa (II PESGA)	156
5.10.2.2. Plan de Calidad de los Servicios	157
5.10.2.3. Proyecto MUNICIPAL@	158
5.10.2.4. Plan de Modernización de los Sistemas de Información Judicial	158
5.10.2.5. Red Corporativa de voz y datos de la Comunidad de Madrid	159
5.10.3. Principales plataformas y servicios de e-Administración en la Comunidad de Madrid	160
5.11. Comunidad Valenciana	162
5.11.1. Normativa reguladora de la e-Administración de la Comunidad Valenciana	167
5.11.2. Principales planes de e-Administración en la Comunidad Valenciana	168
5.11.2.1. Proyecto Red	168
5.11.2.2. INFOVILLE 21, para el impulso de las ciudades digitales de la Comunidad Valenciana	168
5.11.2.3. La Fundación OVSI	169
5.11.2.4. DISEMINA	169
5.11.3. Principales plataformas y servicios de e-Administración en la Comunidad Valenciana	170
5.12. Euskadi	171
5.12.1. Normativa reguladora de la e-Administración de Euskadi	174
5.12.2. Principales planes de e-Administración en Euskadi	175
5.12.2.1. Guía de Estándares Tecnológicos	175
5.12.2.2. Proyecto KZgunea	175
5.12.2.3. Proyecto KZBanda Zabala. Banda Ancha	175
5.12.3. Principales plataformas y servicios de e-Administración en Euskadi	176
5.13. Extremadura	177
5.13.1. Normativa reguladora de la e-Administración de Extremadura	179
5.13.2. Principales planes de e-Administración en Extremadura	180
5.13.2.1. Observatorio de la calidad de los servicios públicos	180
5.13.2.2. Plan de Alfabetización Tecnológica y Software Libre	180
5.13.2.3. Plan de Extensión de la Banda Ancha de Extremadura	181
5.13.2.4. La intranet de la Junta de Extremadura	181
5.13.3. Principales plataformas y servicios de e-Administración en Extremadura	182
5.14. Galicia	183
5.14.1. Normativa reguladora de la e-Administración de Galicia	186
5.14.2. Principales planes de e-Administración en Galicia	186
5.14.2.1. Observatorio TIC	186
5.14.2.2. Proyecto SIEGA	187
5.14.3. Principales plataformas y servicios de e-Administración en Galicia	188
5.15. Illes Balears	188
5.15.1. Normativa reguladora de la e-Administración de Illes Balears	192
5.15.2. Principales planes de e-Administración en Illes Balears	193
5.15.2.1. Proyecto QSSI (Quejas, Sugerencias y Solicitudes de Información)	193

5.15.2.2. Proyecto BDP/PAD (Base de Datos de Personas/Personalidad Administrativa Digital) Portal del Ciudadano	193
5.15.3. Principales plataformas y servicios de e-Administración en Illes Balears	193
5.16. La Rioja	195
5.16.1. Normativa reguladora de la e-Administración de La Rioja	197
5.16.2. Principales planes de e-Administración en La Rioja	198
5.16.2.1. Agencia del Conocimiento y la Tecnología	198
5.16.2.2. Proyecto larioja.es-dinamizadores	199
5.16.2.3. Proyecto Cibertecas	199
5.16.2.4. Programa Sociedad de la Información Rural	200
5.16.2.5. Programa Pueblos Conlared	200
5.16.3. Principales plataformas y servicios de e-Administración en La Rioja	201
5.17. Navarra	202
5.17.1. Normativa reguladora de la e-Administración de Navarra	205
5.17.2. Principales planes de e-Administración en Navarra	206
5.17.2.1. El Observatorio para la Sociedad de la Información en Navarra	206
5.17.2.2. Proyecto WEB-BÁSICA	206
5.17.2.3. Programa Acércate @ las TIC	207
5.17.2.4. Programa de ayudas a la conexión de banda ancha	207
5.17.2.5. Programa de Nuevas Tecnologías y Educación (PNTE)	207
5.17.3. Principales plataformas y servicios de e-Administración en Navarra	208
5.18. Principado de Asturias	210
5.18.1. Normativa reguladora del Principado de Asturias	211
5.18.2. Principales planes de e-Administración en el Principado de Asturias	212
5.18.2.1. Proyecto Red Corporativa del Gobierno del Principado	212
5.18.2.2. El Observatorio de la Sociedad de la Información	212
5.18.2.3. Proyecto extensión de banda ancha en zonas rurales	213
5.18.2.4. Proyecto Certificación Ofimática	213
5.18.2.5. Proyecto de Atención al Ciudadano Multicanal	213
5.18.2.6. Proyecto Infraestructura Básica Educativa	214
5.18.2.7. Proyecto e-Conecta	214
5.18.3. Principales plataformas y servicios de e-Administración en el Principado de Asturias	215
5.19. Región de Murcia	216
5.19.1. Normativa reguladora de la e-Administración de la Región de Murcia	219
5.19.2. Principales planes de e-Administración en la Región de Murcia	219
5.19.2.1. Fundación Integra	219
5.19.2.2. Programa Aulas de Libre Acceso (ALA's)	220
5.19.2.3. Red Corporativa de Comunicaciones de la CARM	221
5.19.3. Principales plataformas y servicios de e-Administración en la Región de Murcia	221
5.20. Referencias	224
6. Las iniciativas e-Europe	239
6.1. La Unión Europea y la Administración electrónica	239
6.1.1. e-Europe 2002	239

6.1.2. e-Europe 2005	242
6.1.3. El Plan i-2010	245
6.2. Seguimiento y resultados	246
6.2.1. Autoridades en línea en la actualidad	247
6.2.2. Madurez de la entrega del servicio público en línea	247
6.2.3. Servicios completamente transaccionales	248
6.2.4. Progreso de los Estados individuales	249
6.2.4.1. Estados miembro individuales en cuanto a sofisticación en línea	249
6.2.4.2. Servicios con completa disponibilidad en línea	250
6.2.5. Situación de los grupos objetivo	251
6.2.5.1. Sofisticación en línea: Ciudadanos <i>versus</i> negocio	251
6.2.5.2. Servicios completamente accesibles en línea: Ciudadanos <i>versus</i> negocio	252
6.2.6. Evolución de los <i>cluster</i> de servicios públicos	252
6.2.6.1. <i>Cluster</i> de servicios que generan ingresos	252
6.2.6.2. <i>Cluster</i> de servicios de registro	253
6.2.6.3. <i>Cluster</i> de servicios de retorno	254
6.2.6.4. <i>Cluster</i> de licencias y permisos	256
6.3. Referencias	256
7. La situación relativa de España respecto a Europa	259
7.1. Introducción	259
7.2. Metodologías de medida	259
7.3. Los resultados	262
7.4. La evolución y las tendencias	275
7.5. Referencias	275
8. Las orientaciones y planes de Europa i-2010	279
8.1. Revisión de la Estrategia de Lisboa	279
8.2. Los Objetivos de i-2010	281
8.3. La metodología	282
8.4. Plan de acción sobre Administración electrónica i-2010: Acelerar la Administración electrónica en Europa en beneficio de todos	283
8.5. e-Government o la Administración electrónica	284
8.5.1. Las conferencias ministeriales de e-Government	287
8.5.2. Los programas del Plan de acción sobre Administración electrónica i-2010	289
8.5.2.1. Modinis	289
8.5.2.2. eTEN	290
8.5.2.3. IST (Information Society Technologies)	291
8.5.2.4. IDABC (Interoperable Delivery of pan-European e-Government services to public Administrations, Business and Citizens)	292
8.5.2.5. CIP (Programa marco de Competitividad e Innovación)	292

8.6. Actualización de la iniciativa i-2010	293
8.7. Referencias	295
9. Reflexiones sobre indicadores en Administración electrónica	299
9.1. Los indicadores en Administración electrónica	299
9.1.1. La función y estructura de los indicadores	299
9.1.2. Los modelos de indicadores utilizados	301
9.1.3. Alguna crítica	303
9.1.4. El modelo ideal	303
9.1.5. El significado del modelo ideal	304
9.1.6. El significado de los indicadores de e-Europe 2005	304
9.1.6.1. Los 20 servicios disponibles en línea	305
9.1.6.2. Interacción total de ciudadanos y empresas	306
9.1.6.3. Integración total de procesos internos	306
9.1.6.4. Contratación pública totalmente en línea	307
9.1.6.5. Todas las administraciones usando código abierto	307
9.1.6.6. Resumen del significado	308
9.2. Algunas conclusiones	308
9.3. Referencias	309
10. La Ley para el acceso electrónico de los ciudadanos a las Administraciones Públicas	311
10.1. Antecedentes	311
10.2. Principios que rigen el proyecto de Ley	311
10.3. El contenido del Proyecto de Ley para el Acceso Electrónico de los Ciudadanos a las Administraciones Públicas	314
10.4. Aportaciones y comentarios de particulares e instituciones a la Ley	318
10.5. Algunas conclusiones	318
10.6. Referencias	319
11. Algunos casos de interés	321
11.1. El motivo de presentar los casos	321
11.2. Los premios europeos a las mejores prácticas de Administración electrónica 2005	321
11.2.1. El entorno adecuado	322
11.2.1.1. Casos finalistas	322
11.2.1.2. Casos de buenas prácticas	322
11.2.2. Disponibilidad del gobierno	323
11.2.2.1. Casos finalistas	323
11.2.2.2. Casos de buenas prácticas	323
11.2.3. Uso de los servicios	324
11.2.3.1. Casos finalistas	324
11.2.3.2. Casos de buenas prácticas	325

11.2.4. Impacto	326
11.2.4.1. Casos finalistas	326
11.2.4.2. Casos de buenas prácticas	326
11.3. Selección de casos con descripción	326
Apéndice: Proyecto de Ley para el Acceso Electrónico de los Ciudadanos a las Administraciones Públicas	349

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 2.1. Evolución de los servicios por complejidad de cara al usuario	27
Figura 3.1. Modelo coste beneficio para proyectos de Administración electrónica	34
Figura 4.1. Número de pagos realizados desde la entrada en funcionamiento del SPT (Fuente: Red.es Servicio de Pago Telemático. Estado de la Implantación. Noviembre 2006)	67
Figura 4.2. Equipamiento por cada 100 empleados, para 17 CCAA (Fuente OAE 2005)	74
Figura 4.3. Porcentaje de centros con acceso a banda ancha, para 17 CCAA	74
Figura 4.4. Tráfico mensual de correo electrónico por buzón, para 15 CCAA (no se incluye ni Andalucía ni Extremadura)	75
Figura 4.5. Funciones de la Intranet, para 17 CCAA	76
Figura 4.6. Altos cargos con firma electrónica para 12 CCAA y empleados con firma electrónica para 15 CCAA	77
Figura 4.7. Porcentaje de comunidades con alguna política de software libre, para 17 CCAA	77
Figura 4.8. Porcentaje de personal TIC, para 17 CCAA	78
Figura 4.9. Formación TIC para los empleados públicos de las CCAA, para 17 CCAA	78
Figura 4.10. Porcentaje de comunidades que evalúan el tiempo de respuesta a los servicios vía web, para 17 CCAA	81
Figura 4.11. Porcentaje de comunidades que especifica en la carta de servicio la obligación de evaluar el tiempo de respuesta, para 17 CCAA	81
Figura 4.12. Procedimientos integrados electrónicamente en la Administración, para 17 CCAA	84
Figura 4.13. Puntos públicos de acceso a Internet por habitantes mayores de 14 años, para 17 CCAA	85
Figura 4.14. Comunidades que proporcionan cuenta de correo electrónico a los ciudadanos, para 17 CCAA	85
Figura 4.15. Comunidades que cuentan con la posibilidad de hacer encuestas, para 17 CCAA	86
Figura 4.16. Porcentaje de Comunidades que han realizado encuestas en el último año, para 17 CCAA	86
Figura 4.17. Porcentaje de Comunidades que publican resultado de las encuestas, para 17 CCAA	86
Figura 4.18. Porcentaje de Comunidades que tienen en cuenta las encuestas para tomar decisiones, para 17 CCAA	86
Figura 4.19. Contacto directo con el Gobierno y altos cargos, para 17 CCAA	87
Figura 4.20. Servicios de la intranet en las EELL. 2003 (Fuente IRIA 2004)	91
Figura 4.21. Servicios de la intranet en las EELL. 2005 (Fuente IRIA 2006)	91
Figura 4.22. Porcentaje de EELL con web. 2003 (Fuente IRIA 2004)	93
Figura 4.23. Porcentaje de web de EELL que miden el tiempo de respuesta (Fuente eEspaña 2006)	93
Figura 4.24. Contenidos en los portales de las EELL (Fuente: España 2006)	94
Figura 4.25. Servicios electrónicos en los sitios web de los EELL (Fuente: eEspaña 2006)	94

Figura 4.26. Porcentaje de EELL que intercambian certificados telemáticos (Fuente IRIA 2004)	95
Figura 4.27. Porcentaje de EELL que disponen de servicios de participación ciudadana en sus portales (Fuente: España 2006)	96
Figura 6.1. Evolución de la sofisticación de los servicios en línea, 2001 - 2006 (Fuente: Report of the 6th Measurement. June 2006)	248
Figura 6.2. Evolución de la servicios completamente transaccionales, 2001 - 2006. (Fuente: Report of the 6th Measurement. June 2006)	248
Figura 6.3. Evolución de los indicadores de sofisticación de servicios en línea para cada grupo objetivo: Ciudadanos versus Negocios. 2001-2006. (Fuente: Report of the 6th Measurement. June 2006)	251
Figura 6.4. Evolución de los indicadores de servicios completamente en línea para cada grupo objetivo: Ciudadanos versus Negocios. 2001. (Fuente: Report of the 6th Measurement. June 2006) ...	251
Figura 6.5. <i>Cluster</i> de servicios que generan ingresos en 2006 por grupo de países. (Fuente: Report of the 6th Measurement. June 2006)	252
Figura 6.6. Evolución del <i>cluster</i> de servicios que generan ingresos en 2004 y 2006. (Fuente: Report of the 6th Measurement. June 2006)	253
Figura 6.7. Evolución del <i>cluster</i> de servicios de registro en 2004 por grupo de países. (Fuente: Report of the 6th Measurement. June 2006)	253
Figura 6.8. Evolución del <i>cluster</i> de servicios de registro en 2004 y 2006. (Fuente: Report of the 6th Measurement. June 2006)	254
Figura 6.9. Evolución del <i>cluster</i> de servicios de retorno en 2004 por grupo de países. (Fuente: Report of the 6th Measurement. June 2006)	254
Figura 6.10. Evolución del <i>cluster</i> de servicios de retorno en 2004 y 2006. (Fuente: Report of the 6th Measurement. June 2006)	255
Figura 6.11. Evolución del <i>cluster</i> de servicios de licencias y permisos en 2004 por grupo de países. (Fuente: Report of the 6th Measurement. June 2006)	255
Figura 6.12. Evolución del <i>cluster</i> de servicios de licencias y permisos en 2004 y 2006. (Fuente: Report of the 6th Measurement. June 2006)	256
Figura 7.1. Nivel de sofisticación de los servicios de la e-Administración por países. (Fuente: Report of the 6th Measurement. June 2006)	262
Figura 7.2. Porcentaje de servicios en línea de la e-Administración con disponibilidad total, por países. (Fuente: Report of the 6th Measurement. June 2006)	263
Figura 7.3. Comparación entre suministro y uso de los servicios en línea de la e-Administración por los ciudadanos, por países. (Fuente: Report of the 6th Measurement. June 2006)	263
Figura 7.4. Comparación entre suministro y uso de los servicios en línea de la e-Administración por las empresas, por países (Fuente: Report of the 6th Measurement. June 2006)	264
Figura 7.5. Nivel de sofisticación del servicio en línea de Ingreso de impuestos (IRPF), por países (Fuente: Report of the 6th Measurement. June 2006)	264
Figura 7.6. Nivel de sofisticación del servicio en línea de Búsqueda de trabajo a través de las Oficinas de Empleo, por países (Fuente: Report of the 6th Measurement. June 2006)	265
Figura 7.7. Nivel de sofisticación del servicio en línea de Ayudas de la Seguridad Social en relación al Subsidio de desempleo, por países (Fuente: Report of the 6th Measurement. June 2006)	265
Figura 7.8. Nivel de sofisticación del servicio en línea de Ayudas de la Seguridad Social en relación a la Ayuda familiar, por países (Fuente: Report of the 6th Measurement. June 2006)	265

Figura 7.9.	Nivel de sofisticación del servicio en línea de Ayudas de la Seguridad Social en relación con los Gastos médicos (reembolso o pago directo), por países. (Fuente: Report of the 6th Measurement. June 2006)	266
Figura 7.10.	Nivel de sofisticación del servicio en línea de Ayudas de la Seguridad Social en relación con las Becas de estudios, por países. (Fuente: Report of the 6th Measurement. June 2006)	266
Figura 7.11.	Nivel de sofisticación del servicio en línea de Documentos personales en relación al pasaporte, por países (Fuente: Report of the 6th Measurement. June 2006)	267
Figura 7.12.	Nivel de sofisticación del servicio en línea de Documentos personales en relación con el permiso de conducir, por países. (Fuente: Report of the 6th Measurement. June 2006)	267
Figura 7.13.	Nivel de sofisticación del servicio en línea de Matriculación de coches, por países. (Fuente: Report of the 6th Measurement. June 2006)	268
Figura 7.14.	Nivel de sofisticación del servicio en línea de Solicitud de licencias de obra, por países. (Fuente: Report of the 6th Measurement. June 2006)	268
Figura 7.15.	Nivel de sofisticación del servicio en línea de Denuncias a la Policía, por países. (Fuente: Report of the 6th Measurement. June 2006)	268
Figura 7.16.	Nivel de sofisticación del servicio en línea de Bibliotecas Públicas, por países. (Fuente: Report of the 6th Measurement. June 2006)	269
Figura 7.17.	Nivel de sofisticación del servicio en línea de Certificados de nacimiento y matrimonio, por países (Fuente: Report of the 6th Measurement. June 2006)	269
Figura 7.18.	Nivel de sofisticación del servicio en línea de Matriculación en la Universidad, por países. (Fuente: Report of the 6th Measurement. June 2006)	270
Figura 7.19.	Nivel de sofisticación del servicio en línea de Declaración de cambio de domicilio, por países. (Fuente: Report of the 6th Measurement. June 2006)	270
Figura 7.20.	Nivel de sofisticación de los servicios en línea relacionados con la Salud, por países. (Fuente: Report of the 6th Measurement. June 2006)	270
Figura 7.21.	Nivel de sofisticación del servicio en línea Contribuciones a la Seguridad Social por empleados, por países. (Fuente: Report of the 6th Measurement. June 2006)	271
Figura 7.22.	Nivel de sofisticación del servicio en línea de Impuesto de Sociedades, por países. (Fuente: Report of the 6th Measurement. June 2006)	271
Figura 7.23.	Nivel de sofisticación del servicio en línea del Impuesto del Valor Añadido, por países. (Fuente: Report of the 6th Measurement. June 2006)	272
Figura 7.24.	Nivel de sofisticación del servicio en línea de Registro de nuevas sociedades, por países. (Fuente: Report of the 6th Measurement. June 2006)	272
Figura 7.25.	Nivel de sofisticación del servicio en línea de Envío de datos para estadísticas oficiales, por países. (Fuente: Report of the 6th Measurement. June 2006)	273
Figura 7.26.	Nivel de sofisticación del servicio en línea de Declaraciones de aduanas, por países. (Fuente: Report of the 6th Measurement. June 2006)	273
Figura 7.27.	Nivel de sofisticación del servicio en línea de Permisos relativos al medio ambiente, por países. (Fuente: Report of the 6th Measurement. June 2006)	274
Figura 7.28.	Nivel de sofisticación del servicio en línea de Compras públicas, por países. (Fuente: Report of the 6th Measurement. June 2006)	274
Figura 9.1.	El proceso de modelado a través de indicadores y las realidades actual y deseada	304

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 2.1.	Los agentes de la Administración electrónica	26
Tabla 2.2.	Clasificación de servicios de Administración electrónica en función de la naturaleza de los usuarios	28
Tabla 3.1.	Factores de coste y beneficio de un proyecto de Administración electrónica según la OCDE. Beneficios para las administraciones públicas	36
Tabla 3.2.	Factores de coste y beneficio de un proyecto de Administración electrónica según la OCDE. Beneficios para los usuarios	37
Tabla 3.3.	Factores de coste y beneficio de un proyecto de Administración electrónica según a OCDE. Costes para la Administración	38
Tabla 3.4.	Factores de coste y beneficio de un proyecto de Administración electrónica según la OCDE. Costes para los usuarios	40
Tabla 4.1.	Proyectos de Ciudades Digitales en marcha a finales de 2006	51
Tabla 4.2.	Porcentaje de comunidades que han implementado servicios para cada vía de atención al ciudadano, para 17 CCAA	79
Tabla 4.3.	Porcentaje de población mayor de 14 años que puede recibir servicios en línea para 17 CCAA	80
Tabla 4.4.	Porcentaje de comunidades que supervisan e identifican a los usuarios de los servicios en cada vía de comunicación, para 17 CCAA	80
Tabla 4.5.	Implementación de servicios de información general, para 17 CCAA	81
Tabla 4.6.	Implementación de servicios del entorno político/cívico, para 17 CCAA	82
Tabla 4.7.	Implementación de servicios del entorno económico/tributario, para 17 CCAA	82
Tabla 4.8.	Implementación de servicios del entorno laboral/educativo, para 17 CCAA	83
Tabla 4.9.	Implementación de otro tipo de servicios, para 17 CCAA	83
Tabla 4.10.	Porcentaje de comunidades con procedimientos integrados electrónicamente en su Administración, para 17 CCAA	84
Tabla 4.11.	Distribución de municipios por tamaño de población el 1-1-2006, según INE	88
Tabla 4.12.	Parque de ordenadores personales para la administraciones locales. 2005 (Fuente IRIA 2006)	89
Tabla 4.13.	Buzones de correo electrónico en las EELL. 2005 (Fuente IRIA 2006)	89
Tabla 4.14.	Acceso a Internet en las EELL. 2005 (Fuente IRIA 2006)	90
Tabla 4.15.	Porcentaje de personal TIC en las EELL. 2005 (Fuente IRIA 2006)	92
Tabla 4.16.	Horas de formación en TIC por empleado público de las EELL. 2005 (Fuente IRIA 2006)	92
Tabla 4.17.	Porcentajes de centros y puntos públicos de acceso a Internet por 10.000 habitantes de las EELL. 2005 (Fuente IRIA 2006)	95
Tabla 6.1.	Indicadores e-Europe	241
Tabla 6.2.	Servicios públicos seleccionados para seguimiento	242

Tabla 6.3.	Ejes prioritarios	243
Tabla 6.4.	Indicadores de Administración electrónica	244
Tabla 6.5.	Sofisticación en línea de los 20 servicios públicos por países 2001-2006. (Fuente: Report of the 6th Measurement. June 2006)	249
Tabla 6.6.	Disponibilidad enteramente en línea por países y años. (Fuente: Report of the 6th Measurement. June 2006)	250
Tabla 7.1.	Nivel de sofisticación de los servicios en línea de referencia en el Plan de acción e-Europe 2005, por países. (Fuente: Report of the 6th Measurement. June 2006)	276
Tabla 7.2.	Porcentaje de servicios disponibles completamente en línea de los utilizados de referencia en el Plan de acción e-Europe 2005, por países. (Fuente: Report of the 6th Measurement. June 2006)	277
Tabla 9.1.	Indicadores de administración electrónica en e-Europe 2005	302
Tabla 9.2.	Servicios públicos seleccionados para su seguimiento en e-Europe 2005	302
Tabla 9.3.	Clasificación de servicios e-Europe 2005 por tipos o <i>cluster</i>	303
Tabla 10.1.	Derechos y Obligaciones de la Ley para el Acceso de los Ciudadanos a las Administraciones Públicas	315
Tabla 11.1.	Casos finalistas: El entorno adecuado	322
Tabla 11.2.	Casos de buenas prácticas: El entorno adecuado	322
Tabla 11.3.	Casos finalistas: Disponibilidad del gobierno	323
Tabla 11.4.	Casos de buenas prácticas: Disponibilidad del gobierno	323
Tabla 11.5.	Casos finalistas: Uso de los servicios	324
Tabla 11.6.	Casos de buenas prácticas: Uso de los servicios	325
Tabla 11.7.	Casos finalistas: Impactos	326
Tabla 11.8.	Casos de buenas prácticas: Impactos	326

PRÓLOGO

Las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones (TIC) están provocando una profunda transformación en las administraciones públicas de los países de la Unión Europea. Todos los organismos internacionales, desde la OCDE, hasta la ONU, pasando por la Unión Europea han manifestado de manera reiterada el interés que deben prestar los Gobiernos para incorporar la utilización de estas tecnologías en el funcionamiento ordinario de las administraciones.

Por encima de ello, la realidad social, la creciente utilización de nuevas tecnologías por los ciudadanos en sus actividades habituales y la rapidez de las transformaciones que estamos viviendo en la prestación de servicios, obligan también a las administraciones a introducir cambios en su funcionamiento. Cambios que faciliten la prestación de servicios a los ciudadanos y que satisfagan necesidades cambiantes.

A este fenómeno no podía ser ajena España. La incorporación de las TIC en todos los niveles de nuestras administraciones públicas está siendo intensa. Y ello se percibe tanto en la mejora de la productividad de los procesos internos, como en la relación con los agentes externos que, de una u otra forma, han de interaccionar con dichas administraciones.

Todo ello está provocando sustanciales cambios en el seno de las administraciones y de la propia sociedad, con importantes repercusiones en aspectos muy variados, que van desde la progresiva eliminación del papel de los procesos administrativos hasta la aparición de mecanismos inéditos de relación entre los ciudadanos y los diversos niveles de las administraciones.

No obstante, el proceso mediante el cual se van incorporando progresivamente herramientas basadas en TIC dentro de los diferentes niveles de las administraciones no deja de tener sus dificultades, de naturaleza, no ya tecnológica, sino humana y organizativa. La aplicación de nuevos procedimientos de trabajo y los problemas que ello implica constituyen uno de los elementos importantes a tomar en consideración ante cualquier proceso de cambio interno.

Siendo importantes las implicaciones y los impactos dentro de las propias estructuras administrativas, es en las nuevas posibilidades de interacción con los ciudadanos donde se pueden apreciar los más importantes cambios de tipo sociológico y económico que la Administración electrónica introduce en el conjunto de la sociedad. El paso a la historia de la “ventanilla” es lo que hace más visible el fenómeno para el conjunto de la ciudadanía.

Como en todo problema de carácter político, existen opciones sobre qué, cómo y, sobre todo, para qué, incorporar las nuevas herramientas tecnológicas al trabajo de las administraciones.

Iniciativas como la adopción del Documento Nacional de Identidad Electrónico o la puesta en marcha de la Red o6o son ejemplos de proyectos puestos en marcha por el Gobierno con un beneficio directo e inmediato sobre los ciudadanos.

En el primer caso, dotando al ciudadano de un mecanismo de acceso seguro a multiplicidad de servicios puestos a su disposición por las diferentes administraciones. En el caso del servicio o6o, proporcionando un mecanismo de información y tramitación sencillo para acceder a los servicios que proporcionan las administraciones por medios electrónicos.

Esta legislatura es la de la ampliación de los derechos sociales. En el caso de la Administración electrónica también esta ha sido la opción adoptada. Hemos considerado que este es el momento de reconocer el derecho de los ciudadanos a relacionarse telemáticamente con las administraciones públicas. La nueva Ley de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a las Administraciones Públicas así lo refleja.

Sin embargo, para que este derecho sea efectivo, es necesario que los ciudadanos conozcan y usen las herramientas disponibles, así como la forma de acceder a ellas en su propio beneficio. Por ello, todo esfuerzo de difusión de las realidades actuales de la Administración electrónica, el contenido de este trabajo, es bienvenido y apreciado.

Jordi Sevilla Segura
Ministro de Administraciones Públicas

PRESENTACIÓN

Es para mí un placer presentar este libro, que refleja de una forma práctica y sintética la evolución que nuestro país ha experimentado en materia de Administración electrónica y que constituye un punto y seguido a las jornadas patrocinadas conjuntamente por el INAP y la Fundación Telefónica, que bajo el título “Impacto de las TIC en el desarrollo de las Administraciones Públicas” se celebraron en octubre de 2006.

Este impulso de la Administración electrónica viene de la mano del proceso continuo de cambio en el que las administraciones públicas españolas se encuentran inmersas, una transformación para dar respuesta a las necesidades que se les plantean en un nuevo entorno de relaciones con sus administrados, en el que los ciudadanos son cada vez más exigentes y donde de la mano de la convergencia de las TIC y la electrónica de consumo han transformado sus patrones de comportamiento.

La adopción masiva de la banda ancha y de las conexiones en red, con cerca ya de 77 millones de conexiones en España, unida a los nuevos usos de las TIC, están creando un círculo virtuoso al permitir la tecnología una mayor variedad de servicios multimedia que atraen a más usuarios. Los ciudadanos se convierten así en los “impulsores y prescriptores” de todas las nuevas tecnologías, aplicaciones y de los servicios asociados. Es aquí donde los servicios de Administración electrónica cobran su papel principal y esencial como los factores impulsores de la relación de los ciudadanos con las administraciones públicas.

La Administración, consciente de su papel protagonista como impulsora y promotora de la Sociedad de la Información y el Conocimiento, debe asumir y liderar los nuevos retos asociados a la implantación de nuevas tecnologías a través del diseño y la ejecución de políticas que ayuden a converger hacia los niveles europeos en materia de Sociedad de la Información, pues ha quedado constatado que las TIC unido a la I+D+i son una palanca de integración y cohesión social así como un potente instrumento del desarrollo social y económico de los estados.

La consecuencia es la aparición de nuevos proyectos, y en este libro vemos muchos y muy buenos ejemplos de ello, que mejoran los canales de relación administrados-administración, promueven la multicanalidad en el acceso a los servicios, fomentan la inclusión digital de los ciudadanos, extienden las infraestructuras de banda ancha, contribuyen a aumentar la confianza digital, facilitan las transacciones administrativas electrónicas seguras, y garantizan la interoperabilidad entre los distintos niveles administrativos.

Iniciativas como el DNI electrónico, impulsor de la seguridad en las transacciones electrónicas, la red de atención integrada o6o, que mejora el espacio virtual de relación entre ciudadanos y las administraciones, o el Sistemas de Aplicaciones y Redes para las Administraciones SARA, son cla-

ros ejemplos de creación de nuevos espacios y formas para la participación ciudadana; por otro lado, son también impulsoras de mejoras en los procesos internos, así como propiciadoras de otros nuevos.

Desde Telefónica entendemos también estos retos como nuestros y reafirmamos nuestro compromiso de seguir acompañando a las administraciones públicas en este apasionante proceso de transformación continua.

Antonio Viana-Baptista
Director General Telefónica España

1. INTRODUCCIÓN

La Administración electrónica es tan antigua como la informática misma. Incluso algunos elementos típicos de la informática primitiva ya fueron utilizados por las administraciones públicas para llevar a cabo labores burocráticas. Este fue el caso de las tarjetas perforadas, utilizadas hasta la década de 1970 desde la elaboración del censo de Estados Unidos en 1890 que, por cierto, se realizó haciendo uso de las tarjetas perforadas desarrolladas para el control de ciertos telares. Los ordenadores “ordenan”, en vocabulario castellano, lo que se adapta perfectamente a actividades de tipo burocrático. Quizás el significado del concepto inglés *computer* se acerca más a aplicaciones de tipo matemático, pero en castellano, la vocación desde el principio era clara.

Las administraciones modernas responden a la función de gestionar ciertos servicios de interés común, a controlar ciertos aspectos de la vida de los ciudadanos y a realizar aquellas funciones que les permiten recaudar recursos para poder llevar a cabo sus actividades. Pues bien, todas estas actividades, de la misma forma que otras actividades sociales de naturaleza económica, se ven afectadas por la existencia de herramientas que permiten mejorar el rendimiento de las organizaciones en el cumplimiento de sus fines.

El presente libro pretende cumplir diversos objetivos alrededor de los temas de Administración electrónica.

En primer lugar, se trata de dar una visión, lo más actualizada posible, de la situación de la Administración electrónica en España y en Europa.

Se trata de ofrecer una fotografía de la situación y de las ideas y objetivos que se vienen planteando en los últimos años dentro del entorno en el que se desarrolla España. Así mismo, se vinculan estas ideas y este desarrollo a la función de referencia que adopta la Unión Europea en relación con este tema y otros similares.

En segundo lugar, se trata de exponer cuales son los planes de futuro desarrollo planteados en España y en Europa. Hay mucho que aprender sobre éxitos y fracasos, particularmente para todos aquellos que han de tomar decisiones sobre opciones existentes dentro del conjunto de las administraciones públicas. Aquí se incluyen los esfuerzos legislativos y otros temas de interés en clave de futuro.

La ilustración de una serie de casos nacionales y extranjeros sobre ideas interesantes para desarrollar en diversos niveles de las administraciones públicas se aportan también, así como algunas nociones para poder valorar si una determinada inversión en Administración electrónica es rentable o no, en un sentido amplio. Es fundamental que, a medida que los ciudadanos son más conscientes de lo que les puede interesar, en términos de servicios, y las administraciones conocen mejor lo que son capaces de ofrecer, se optimice el uso de los recursos dedicados a las herramientas de la Administración electrónica. Ello indicaría que esta actividad, de naturaleza esencialmente económica, estaría entrando en su fase de madurez. No vale cualquier inversión. Deben abordarse aquellas que provocan un efecto positivo medible y con la

mayor repercusión posible. De la misma forma que los ciudadanos no discuten las inversiones en educación o en sanidad, debería ser posible que visualizasen de la misma forma las inversiones en Administración electrónica.

Existe una literatura muy amplia sobre Administración electrónica, realizada por estudiosos, instituciones, empresas, etc. La orientación del presente libro pretende ser *práctica*, en un cierto sentido. El libro cumpliría sus objetivos si resultase una herramienta útil para aquellos gestores de las administraciones que han de adoptar decisiones de servicio, de inversión, de

personal, etc., relacionadas con las herramientas que la Administración electrónica pone a su disposición. Una herramienta que ayudase en la toma de decisiones y que ilustrase sobre la multiplicidad de posibilidades que las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones ponen a disposición de las administraciones públicas para mejorar su trabajo.

Esperemos que así sea.

Jesús Galván Ruiz
Pedro García López

2. NATURALEZA DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

Un libro sobre Administración electrónica debe comenzar, dentro de la tradición racionalista, por definir el concepto del que trata.

2.1. Definiciones

Una buena fuente de definiciones se encuentra en la versión en español de la enciclopedia WIKIPEDIA¹. En ella aparece la definición de e-Administración o Administración electrónica como sigue:

“La e-Administración, o Administración electrónica, refiere cualquier mecanismo que transforma las oficinas tradicionales, convirtiendo los procesos en papel, en procesos electrónicos, con el fin de crear una oficina sin papeles. Ésta es una herramienta que se utiliza para mejorar la productividad y simplificación de los diferentes procesos del día a día que se dan en las diferentes organizaciones.

La e-Administración alcanza a las comunicaciones internas de una oficina como las comunicaciones entre oficinas de diferentes organizaciones.”

Resulta clara la amplitud del tipo de situaciones que la definición incorpora. Sin embargo, el concepto fundamental que siempre está presente, en todas las situaciones, es la *eliminación del papel* como soporte en el que se documentan las transacciones y procesos, sustituyéndolo por el soporte electrónico, tanto en la iniciación, el desarrollo,

el proceso mismo y la comunicación de su resultado. Es evidente que no siempre se produce el proceso enteramente obviando el soporte papel. Sin embargo, el objetivo final, en la mayor parte de los casos, es dicha eliminación.

La evolución del concepto ha ampliado la definición de la Administración electrónica. Así, la Comisión Europea² define este concepto de la siguiente forma:

“La Administración electrónica consiste en 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.”

Se ha pasado de un objetivo aparentemente humilde, como es la eliminación del papel, a otro en el que lo que se plantea es “la mejora de los servicios públicos y los procesos democráticos...”. No cabe duda de que se han elevado las miras en el uso de las mismas herramientas. Surge la pregunta de cuál es el motivo que ha generado este cambio en el enfoque. No es muy diferente que el que se ha dado en el mundo de las empresas, donde la informática y las comunicaciones han pasado de ser herramientas útiles, pero limitadas, a constituirse en el eje sobre el que gravita gran parte de los procesos de la empresa. Igual que en las empresas, la incorporación de nuevas herramientas lleva asociado el cambio organizativo y, en conse-

cuencia, la posibilidad de mejora en el rendimiento final del sistema. Por otro lado, en la medida que se han extendido las herramientas de acceso remoto a la información, se ha entrevisto la posibilidad de interactuar directamente con los ciudadanos usuarios de los servicios públicos, que, teóricamente, pueden estar mejor informados. De ahí la alusión a la democracia en la definición de la Comisión Europea.

Tratando de sintetizar, a costa de perder rigor, se podría afirmar que hoy la Administración electrónica, e-Administración o Administración on line (por citar tres términos utilizados habitualmente), es la utilización de las tecnologías de la información y las comunicaciones para toda clase de tareas administrativas y de comunicación e interacción de las administraciones públicas con ciudadanos y entidades diversas

2.2. Los agentes de la Administración electrónica

Los agentes de la Administración electrónica son todas aquellas personas o instituciones que, en algún momento pueden hacer uso de sus sistemas. Básicamente se podría llegar a la clasificación de la Tabla 2.1.

En definitiva, se trataría de tipificar los diferentes roles que se podrían dar en cuanto a posibles “clientes” de los servicios de Administración elec-

trónica. Es importante hacer notar que, en muchas ocasiones se puede dar el caso de que una misma persona física o jurídica tenga que actuar en roles distintos. Así, la empresa proveedora de la Administración también pagará impuesto o solicitará permisos, subvenciones, etc.

2.3. El modelo de referencia

Una posible forma de conocer un fenómeno complejo consiste en taxonomizarlo. Es decir, clasificar sus diversos aspectos siguiendo criterios diversos, poniendo así en evidencia sus aspectos más relevantes.

Existe ya mucha experiencia en las formas que la Administración electrónica puede adoptar. Lo cual no quiere decir que estas formas no puedan experimentar profundos cambios, siguiendo la evolución tecnológica y organizativa.

Es por ello por lo que, a continuación, se procede a establecer distintos tipos de clasificaciones de las formas que la Administración electrónica adopta.

2.3.1. Tipos de servicios según el grado de interacción

Una forma interesante de clasificar los servicios, que permite dar una idea sobre su desarrollo, presupone que el fin último del desarrollo de la

Tabla 2.1. LOS AGENTES DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

Personas físicas
Funcionarios
Ciudadanos para tramitación, pago y cobro de prestaciones
Ciudadanos como proveedores de las administraciones
Otras agencias, departamentos y administraciones
Personas jurídicas
Empresas para tramitación, pago y cobro de ayudas
Empresas como proveedoras a las administraciones
Entidades sin ánimo de lucro como solicitantes y receptores de ayudas

Administración electrónica consiste en que los usuarios, en general, puedan realizar todo tipo de trámites en línea con plena interacción. Es decir, se asume que la transacción administrativa perfecta es aquella que, no sólo elimina el uso del papel, sino que también elimina la interacción personal.

Este enfoque no presupone el que la solución final implícita pueda ser la más deseable. Tan sólo apunta en el sentido de primar el acceso directo de los ciudadanos a las tramitaciones administrativas.

Pues bien, en multitud de documentos³ sobre este tema, se asume, de hecho, que existen cuatro fases en el desarrollo del acceso en línea de los ciudadanos a los procesos administrativos, que son las siguientes:

- **Etapa 1:** Información. Las páginas web son exclusivamente informativas sobre un procedimiento o hecho. En todo caso, presentan la información necesaria para llevar a cabo el procedimiento.
- **Etapa 2:** Interacción unidireccional. Las páginas web ofrecen la posibilidad de descarga de formularios que se habrán de cumplimentar, posteriormente, en papel. Alternativamente pueden existir formularios electrónicos para solicitar el envío físico de los formularios en papel.

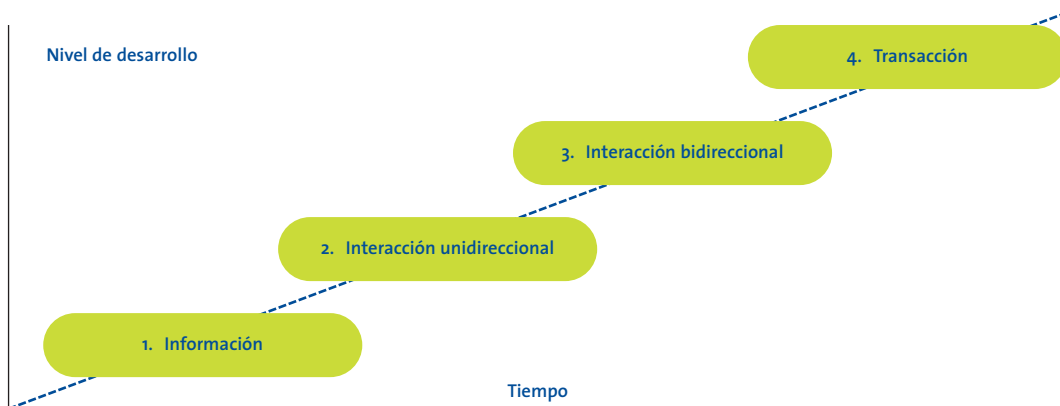
- **Etapa 3:** Interacción bidireccional. Las páginas web accesibles a los usuarios disponen de formularios electrónicos oficiales para lanzar el proceso de obtención del servicio. Ello implica que se debe disponer de algún tipo de autenticación del solicitante, persona física o jurídica, a través de contraseñas, certificados digitales, firma electrónica, etc.

- **Etapa 4:** Gestión electrónica. Las páginas web accesibles a los usuarios disponen de la posibilidad de completar enteramente el proceso electrónicamente, incluyendo la petición del servicio y su resolución. En algunos casos se pueden incluir los pagos realizados dentro del proceso. Se elimina completamente el uso del papel en las transacciones.

Obviamente esta clasificación se basa en la imagen que el usuario ve del servicio o proceso. No obstante, a medida que la fase es más avanzada, resulta más lo que se oculta que lo que se ve. Es decir, a mayores niveles de interacción del usuario, mayores recursos de back office hace falta disponer.

Resulta muy clásica la figura siguiente como ilustrativa de la evolución previsible de cualquier servicio de Administración electrónica en línea, basada en la descripción anterior.

Figura 2.1. EVOLUCIÓN DE LOS SERVICIOS POR COMPLEJIDAD DE CARA AL USUARIO



2.3.2. Servicios según usuarios

Los usuarios a los que se dirigen los diferentes proyectos y programas de Administración electrónica son muy variados. Un principio básico de toda acción de venta es el de identificar perfectamente al grupo de consumidores finales. En el caso de la Administración electrónica uno de los objetivos consiste en que los servicios puestos en marcha sean adoptados por la mayor parte de los colectivos a los que se dirigen.

Es por ello por lo que conviene identificar los diferentes servicios o acciones en función del tipo de usuario al que se dirigen, junto con las particularidades que estos servicios pueden y deben tener.

Para realizar esta clasificación se ha procedido a utilizar una terminología similar a la empleada en el caso del comercio electrónico, adoptando la sigla

G (por gobierno) 2 (to, a) X, siendo X el identificador del colectivo al que se dirige la acción de la administración, tal como se hace en algunas referencias.⁴

Por otro lado, el enfoque adoptado es dual al que se utiliza para diferenciar el comercio del negocio electrónico. Es decir, los servicios considerados incluyen, no solo la parte visible para los usuarios, sino el llamado *back office*. Así mismo, se han de considerar tanto los usuarios externos como internos, pudiendo entender como tales a unidades administrativas distintas de la promotora del proyecto de Administración electrónica.

Las distintas modalidades presentadas en la tabla anterior presentan diferencias muy acusadas en la naturaleza de los servicios demandados. También existen muchas diferencias en la forma de prestar dichos servicios a través de plataformas diversas y con requisitos de acceso diferentes.

Tabla 2.2. CLASIFICACIÓN DE SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA EN FUNCIÓN DE LA NATURALEZA DE LOS USUARIOS

Grupo de usuarios objetivo	Tipo de servicio	Características de los servicios
Funcionarios	G2E Gobierno a empleados	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de recursos humanos • Mantenimiento de eficiencia y productividad internas • Automatización de procesos administrativos • Información
Ciudadanos en general	G2C Gobierno a ciudadano	<ul style="list-style-type: none"> • Interacción e información con los ciudadanos
Agencias y departamentos de la misma administración	G2G Gobierno a gobierno	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación entre unidades administrativas del mismo o distinto nivel • Simplificación de tramitaciones en múltiples organismos • Gestión de expedientes complejos multidepartamentales • Sometido a estándares internos acordados
Organizaciones de negocios	G2B Gobierno a empresas	<ul style="list-style-type: none"> • Interacción e información para empresas • Reducción de la carga administrativa de las empresas • Eliminación de duplicaciones en la gestión de las empresas
Organizaciones no comerciales o sin ánimo de lucro (Non Profit Organizations)	G2N Gobierno a entidades sin ánimo de lucro	<ul style="list-style-type: none"> • Para control y supervisión de entidades • Para información e interacción (solicitudes, convocatorias, etc.)

Así, por ejemplo, mientras que la mayor parte de los servicios para las empresas presentan una componente recaudatoria, aunque existan otros tipos de servicios, en el caso de los servicios G2G domina absolutamente la componente de intercambio de documentos con formatos que pueden estar normalizados.

2.3.3. Servicios según la naturaleza del proveedor

Las administraciones públicas en España presentan una estructura definida en la propia Constitución. Al tratar de Administración electrónica se habrá de tratar, pues, de los diversos niveles de los impulsores y gestores de proyectos o aplicaciones de Administración electrónica.

En consecuencia, se podrían clasificar los proveedores de Administración electrónica de la siguiente forma:

- La Administración General del Estado y sus departamentos y agencias
- Las comunidades autónomas y sus organismos dependientes
- Las administraciones locales
- Los organismos públicos suministradores de servicios, tales como:
 - Hospitales
 - Universidades, colegios e Institutos
 - Bibliotecas públicas
 - Comisarías y oficinas policiales
 - Juzgados

2.3.4. Servicios según la naturaleza de la transacción

Con el objeto de poder identificar las características comunes de grupos de servicios ofrecidos por las administraciones públicas y relacionados entre sí, resulta conveniente clasificar los servicios más corrientes atendiendo al tipo de transacción que se lleva a cabo. Una primera clasificación sería la siguiente:

- **Servicios que generan ingresos.** Serían todos aquellos en los que debe existir un flujo financiero, normalmente desde el usuario hasta la Administración. Tales serían los casos de pagos de impuesto de la renta, cuotas de la Seguridad Social por parte de las empresas, pagos del impuesto de sociedades e IVA, o declaraciones de aduana.
- **Servicios de registro.** Son aquellos que implican el registro de datos de las personas físicas o jurídicas, derivado de una obligación administrativa. Ejemplos de este tipo de servicios son el alta de un vehículo, las partidas de nacimiento y matrimonio, las comunicaciones de cambio de domicilio, el alta de una nueva empresa o el envío de datos estadísticos.
- **Servicios de retorno:** Son aquellos que las administraciones prestan a los ciudadanos financiados con sus impuestos, tales como los servicios de salud, las denuncias y demandas a la policía, las compras públicas de bienes y servicios, las bibliotecas públicas, los servicios oficiales de búsqueda de empleo, el cobro de prestaciones de la seguridad social, etc.
- **Servicios de permisos y licencias,** serían aquellos que permiten al usuario disponer de un documento que le autoriza a realizar un tipo determinado de acción. Ejemplos de este caso serían los permisos de obras, las licencias de apertura de negocios, las autorizaciones medioambientales, las matrículas universitarias y los documentos de tipo personal como el DNI.

2.3.5. Servicios según el canal de comunicación

Si bien Internet constituye un buen canal para establecer la interacción entre las administraciones y los ciudadanos, no tiene por que ser el único. En efecto, en muchas ocasiones se pueden organizar y gestionar buenos servicios haciendo uso de mecanismos simples pero efectivos. Baste considerar el ejemplo de enviar avisos de notificaciones a través de mensajes SMS, aprovechando la enorme di-

fusión de los teléfonos móviles entre la población española. Es barato, simple y eficaz.

Pues bien, teniendo presente el objetivo de prescindir del papel en todo tipo de transacciones, cabe pensar en diversos tipos de plataformas para llevar a cabo todo o parte de una transacción, como por ejemplo:

- Para la realización de transacciones bidireccionales:
 - Portal web ordinario.
 - Portal web para aplicaciones móviles.
 - Portales de voz.
 - La televisión digital terrestre con canal de retorno.
 - Centros de atención de llamadas (*call centers*).
- Para procesos unidireccionales:
 - Servicios de mensajería de voz.
 - Servicios de mensajería de texto sobre dispositivos móviles.

Como se puede observar, Internet no es el único canal disponible. Existen otros que se pueden adaptar a diversos tipos de circunstancias y procesos. No obstante, la mayor parte de los indicadores internacionales que se utilizan para valorar la posición relativa de los países en relación con el desarrollo de la Administración electrónica, se refieren, exclusivamente, a la plataforma basada en Internet.

“Da la impresión de que desde ciertas instancias no se busca tanto la satisfacción de las necesidades reales de los ciudadanos, sino el desarrollo de la industria que rodea a Internet.”

2.4. Conclusiones

Tal como se puede observar del conjunto de clasificaciones que se pueden realizar con los servicios

propios de la Administración electrónica, se pueden extraer unas conclusiones iniciales que, posteriormente se desarrollarán en mayor medida a lo largo del libro.

En primer lugar, se puede afirmar que la Administración electrónica es un proceso complejo, con mucha casuística y que implica servicios de naturaleza muy distinta.

En segundo lugar, hace falta resaltar que aún falta mucho para considerar que se ha llegado a definir, aun de forma teórica, el conjunto de la Administración electrónica. De forma paralela a lo que ocurre con el conjunto de fenómenos que rodean a Internet y las tecnologías de la información y las comunicaciones en general, todo está por inventar. Nuevos enfoques, nuevos dispositivos, nuevos procesos, nuevos modelos de negocio... Todo ello provoca una rápida dinámica de cambio, que se refleja en el mundo de los negocios alrededor de Internet y que también influye en las ideas y arquitecturas aplicables a la Administración electrónica.

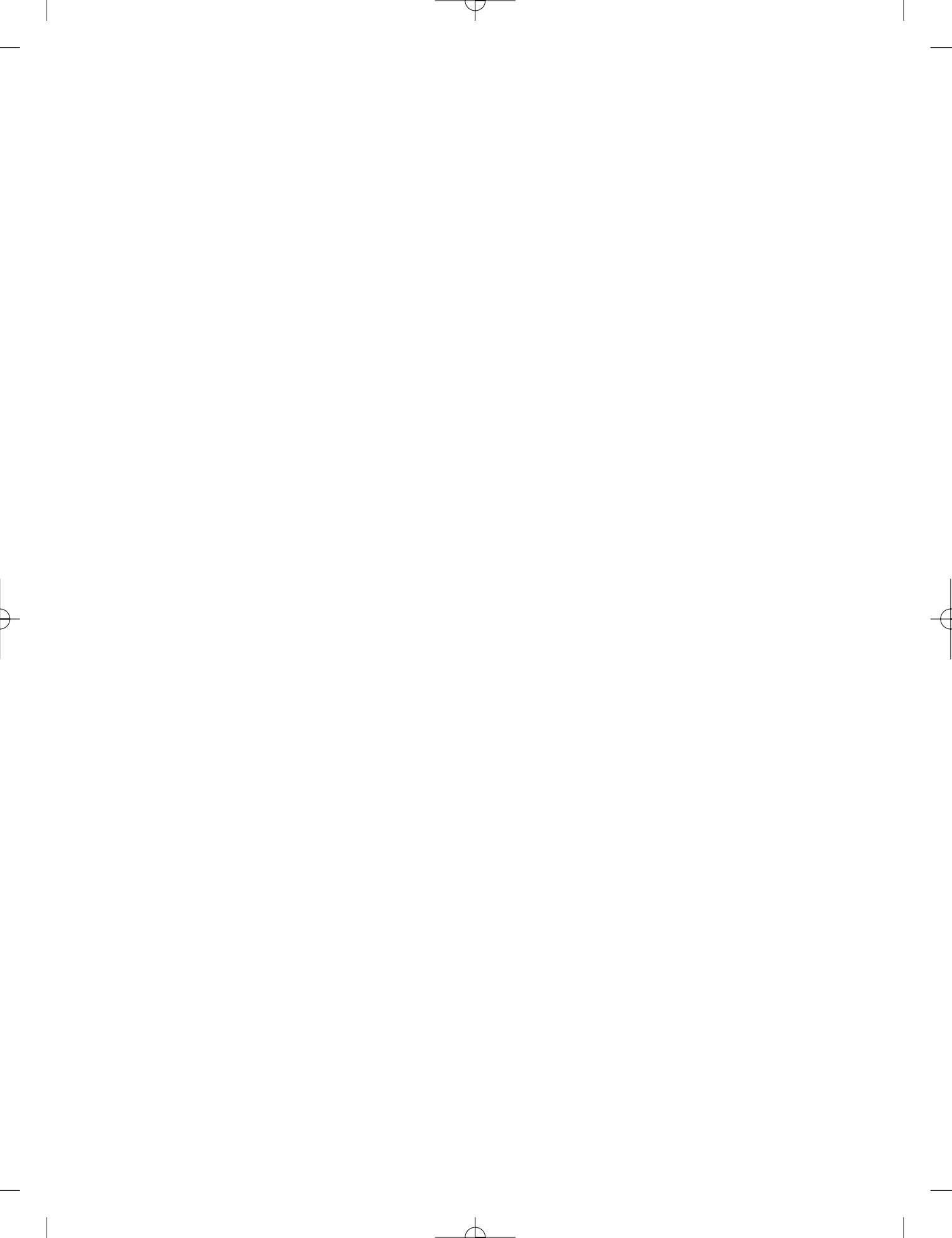
Una tercera consideración a valorar es que la dimensión de los proyectos aplicables a Administración electrónica es muy variable. Desde implantar un sistema de notificación de citas por SMS, hasta macroproyectos de portales transaccionales para aplicaciones administrativas.

La consideración final consiste en la constatación, que más adelante se justificará con datos, de que parece existir un movimiento que pretende más el desarrollo de la industria que rodea a Internet que el propio avance de la Administración electrónica.

En cualquier caso, a lo largo de los próximos capítulos se pretenden exponer una serie de elementos que ilustran sobre las posibilidades reales y presuntas de la nueva Administración electrónica.

2.5. Referencias

1. <http://es.wikipedia.org/wiki/E-administraci%C3%B3n>
2. Comunicación de la Comisión al Consejo, al Parlamento Europeo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones. El papel de la Administración electrónica en el futuro de Europa, Bruselas, 26.9.2003. COM(2003) 567 final
3. Online availability of public services: how is Europe progressing? Web based survey on electronic public services. Report of the fifth measurement october 2004. Prepared by: Capgemini For: European Commission Directorate General for Information Society and Media. 4 March 2005
4. <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/NISPAcee/UNPAN023448.pdf>



3. LAS INVERSIONES EN ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

La puesta en marcha de cualquier proyecto de Administración electrónica cuesta dinero. Hace falta comprar equipos, programas, aplicaciones diversas, cambiar algunos procedimientos, prever ciertos casos singulares, etc.

Por otro lado, ante decisiones de inversión por parte de una administración pública, el procedimiento habitual para materializar dichas inversiones suele consistir en la petición de ofertas a potenciales suministradores, bien directamente o a través de una convocatoria abierta y publicada. En tales casos pueden surgir alternativas diversas. Es decir, ofertas que incluyan aspectos no contemplados, mejoras. En definitiva, nuevas ideas, que pueden enriquecer el proyecto inicial.

Tanto en la fase de decisión inicial como en el caso de tener que discriminar las ventajas de una determinada oferta, resulta indispensable disponer de criterios objetivos que permitan adoptar decisiones.

3.1. ¿Merecen la pena las inversiones en Administración electrónica?

La Administración General del Estado ha presupuestado en 2006, 1.592 millones de euros en tecnologías de la información y las comunicaciones, incluyendo costes de personal, gastos corrientes e inversiones, sumando las inversiones un total de 724 millones de euros. La cifra de gasto total supone el 4,5% del Presupuesto del Estado⁵. Si a esta cifra se añadiesen los gastos e inversiones de las co-

munidades autónomas y entidades locales, es posible obtener una bonita cantidad de recursos financieros. Y entonces, alguien se puede preguntar sobre la rentabilidad, financiera, funcional o social de estas inversiones.

Es cierto que, en muchos casos es necesario mantener al personal o hace falta reparar o reponer equipamientos, actualizar aplicaciones, sistemas operativos, herramientas, etc. Aun así unos cuantos millones de euros se utilizarán para financiar nuevos proyectos. La pregunta es si esos gastos e inversiones se invierten de la manera más adecuada en los proyectos más indicados. Más aún, ¿cuál es el criterio utilizado para decidir los proyectos que se van a financiar cada año? ¿Es la mayor satisfacción de los ciudadanos?, ¿la mejora de la eficacia administrativa?, ¿o es la presión generada por los estados de opinión creados por las empresas suministradoras de equipos, software y comunicaciones la que determina estas inversiones?

Es notable la frecuencia con la que se lee la frase “España en el furgón de cola del desarrollo de Internet”, cuando en la mayoría de los casos no es objetivamente cierta. Si se observan con detalle las estadísticas (que ya suelen tener algún sesgo de partida), la afirmación anterior no suele ser cierta. En general, el desarrollo en tecnologías de la información y comunicaciones suele ir en paralelo con el desarrollo general del país, su renta, sus recursos, el dinamismo de sus empresas, etc. ¿Cuál debería ser el motivo para que España tuviese más desarrollo en TIC que en otros aspectos de su vida económica? No parece que haya ninguno aparente. Por otro la-

do siempre aparecen los países nórdicos como paradigma del desarrollo en temas relacionados con las TIC e Internet. Es cierto. Sin embargo, quizás habría que añadir que el desarrollo del comercio electrónico, heredero funcionalmente de las ventas por catálogo, nunca tuvo éxito en los países del sur. La gente prefiere salir a la calle, relacionarse con el vendedor, tocar los productos. No le gusta comprar sin tocar. La meteorología favorece la existencia del zoco. Además en dichos países nórdicos se ha venido desarrollando una poderosa industria alrededor de las TIC. Países con una población equivalente a alguna comunidad autónoma española disponen de industrias líderes mundiales en TIC. Y este hecho supone una diferencia muy grande.

Dicho lo anterior, sigue en pie la cuestión sobre si merecen la pena las inversiones en Administración electrónica. Pues depende. En el caso de que el objetivo sirva para mejorar la vida de los ciudadanos, es evidente que sí. Pero cuando este no sea el caso, habrá que disponer mecanismos por los que se puedan priorizar diferentes alternativas. A partir de aquí comienzan las opciones, de naturaleza esencialmente política.

Desde la perspectiva de este libro, a lo que cabe aspirar es a dar argumentos de tipo técnico que permitan comparar diferentes opciones. Esto es lo que se pretende esbozar en el presente capítulo.

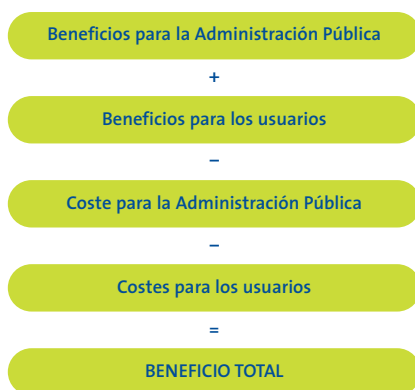
En definitiva, ¿cómo valorar las diferentes opciones posibles en proyectos de Administración electrónica desde una perspectiva socio-técnica? A ello se dedican las siguientes páginas.

3.2. Un modelo aplicable para valorar la conveniencia de las inversiones

Es indispensable disponer de un sistema de referencia si se desea proceder de forma sistemática en la evaluación de las inversiones en Administración electrónica. No se trata de generar ningún nuevo método de valoración financiera. Se trata de tomar en consideración los conceptos que deberían influir en la toma de decisiones sobre una determinada inversión. ¿Qué elementos hace falta combinar para establecer la conveniencia de una inversión en Administración electrónica?

El modelo aquí presentado resulta ser muy simple, prácticamente de sentido común. Sin embargo, convenientemente analizado y cuantificado satisface diversos criterios de optimización de inversiones. En concreto, toma en consideración los costes reales de la operación de puesta en marcha de un nuevo elemento de Administración electrónica. Por otro lado, también tiene en cuenta los aspectos más intangibles, de naturaleza más social

Figura 3.1. MODELO COSTE BENEFICIO PARA PROYECTOS DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA



en muchos casos, que están presentes en cualquier decisión de las administraciones públicas.

La base del modelo se refleja en la Figura 3-1, poniéndose en evidencia que se trata de una ecuación, donde se toman en consideración los beneficios y costes de los agentes que intervienen. Es decir, administraciones públicas y usuarios.

En el caso de que se hayan cuantificado todos los factores indicados en dicha figura y el saldo resultante sea positivo, se trataría de un proyecto viable. En el caso contrario el proyecto en cuestión sería, al menos, cuestionable.

Una de las dificultades con las que cualquier gestor se enfrentaría al tratar de medir el beneficio total, que se deduciría de la Figura 3-1, es el de efectivamente valorar las distintas rúbricas presentes en la ecuación.

Es evidente que algunos componentes de la ecuación son fáciles de valorar. Particularmente aquellos que se pueden medir directamente en unidades monetarias. No queda tan claro en otros casos que, aun siendo evaluables en términos monetarios, resultan de difícil cuantificación. No obstante, la dificultad es aun mayor en aquellos otros casos en los que se trata de costes o beneficios más intangibles, de difícil cuantificación.

Sin embargo, el esquema descrito resulta válido en una amplia gama de casos, pudiéndose realizar evaluaciones con distintos niveles de aproximación, lo que, en cualquier caso, proporciona una idea sobre la viabilidad de un proyecto concreto y los beneficios que puede aportar y, sobre todo, quién es el agente que recibe la mayor parte de los beneficios o cuál soporta la mayor parte de los costes.

Hace falta resaltar que, en la mayor parte de los casos, se asume que los usuarios-ciudadanos de los servicios de Administración electrónica disponen de las herramientas necesarias para su aprovechamiento. Sin embargo, muchas veces esta premisa no se cumple, con lo que haría falta valorar el conjunto de costes que los usuarios tendrían que soportar para hacer uso de las nuevas herramientas y servicios. Es obvio que las TIC (tecnologías de la información y las comunicaciones) presentan una

gran capilaridad dentro de la sociedad de cualquier país europeo. Parece lógica, pues, la suposición de que una gran mayoría de usuarios-ciudadanos pueden hacer uso de las facilidades que la Administración electrónica aporta. No obstante, en ciertas ocasiones, da la impresión que las administraciones públicas, con sus iniciativas de Administración electrónica, están promocionando las ventas de sistemas personales de información.

El que las administraciones se conviertan en promotoras de las ventas de equipamientos TIC de los hogares no es un objetivo desdeñable. No obstante, desvirtúa, en parte, la efectividad de la Administración electrónica propiamente dicha, pudiendo llegar a coaccionar a los ciudadanos. De hecho, se puede llegar a dar la paradoja, en un escenario universal de Administración electrónica, de que un ciudadano que no disponga de ordenador se vea privado del derecho de poder interactuar con la administración pública a través del papel.

En cualquier caso, conviene profundizar algo más en el análisis del sentido de la figura anterior y del modelo implícito de valoración de inversiones en Administración electrónica.

Para ello se ha de avanzar en dos problemas:

- Identificación exhaustiva de los factores que se han de tomar en cuenta a la hora de valorar el beneficio total, tal como se define en la figura anterior.
- Cuantificación de cada uno de los factores considerados

Es evidente que cada proyecto de Administración electrónica tendrá sus propias características. No obstante, es posible generar una lista de conceptos generales de coste y de beneficio de la que se puedan extraer los conceptos más relevantes en un caso determinado.

3.3. Criterios de coste beneficio a tener en cuenta

Según la OCDE⁶ es posible, desde un punto de vista socio-técnico, el hacer un listado de todos

los parámetros de coste y de beneficio que un proyecto de Administración electrónica, de tipo general, implica.

Las siguientes tablas muestran, sin añadir comentarios, dichos parámetros. Se ha seguido la división efectuada anteriormente de beneficios y

costes para administraciones y usuarios. Es obvio que no todos los parámetros se han de poder aplicar, necesariamente a todos los proyectos. Sin embargo, el listado es lo suficientemente exhaustivo como para asegurar que no faltarán muchos parámetros en un caso concreto.

Tabla 3.1. FACTORES DE COSTE Y BENEFICIO DE UN PROYECTO DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA SEGÚN LA OCDE. BENEFICIOS PARA LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

Beneficios para las administraciones públicas	
Beneficios directos en ingresos	<ul style="list-style-type: none"> • Mayores ingresos por impuestos • Menor fraude • Menores gastos en agentes de campo • Menores gastos de publicación • Disminución de multas de organismos internacionales • Mayores ingresos por el uso comercial de productos de información • Mayores ingresos por cobros de servicios • Menores necesidades de prestaciones • Menores costes por menor necesidad de presencia física
Ahorros de eficiencia	<p>Ahorros de tiempo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimientos más cortos por estandarización de procesos y datos • Ahorros en el tiempo de los funcionarios • Disminución de errores, rectificaciones y recursos • Disminución de número de documentos a solicitar por diversas dependencias • Mayor flexibilidad en horarios de trabajo <p>Beneficios de información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Información más precisa, actualizada y “limpia” de errores • Mayor capacidad de compartir información dentro de la administración <p>Beneficios de menor riesgo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mejor gestión del riesgo • Mayor seguridad y menores violaciones <p>Ahorros futuros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Menores costes en proyectos futuros por compartir infraestructuras y conocimiento • Menores demandas de información futura • Menores necesidades futuras de expansión de servicios • Promoción de la adopción futura de otros servicios electrónicos <p>Eficiencia de recursos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Disminución de redundancia por integración de recursos • Uso más efectivo de la infraestructura y disminución de despilfarro
Otros beneficios no cuantificables	<p>Mejoras en la prestación de servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prestación mejorada de servicios a los usuarios • Mejora de la consistencia del servicio y de la igualdad • Mejora de satisfacción de la calidad del servicio

3. LAS INVERSIONES EN ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

<ul style="list-style-type: none"> • Mejora de las comunicaciones con el usuario • Mayor asunción de responsabilidades • Mejor reputación y mayor confianza de los usuarios • Visión integrada del usuario
<p>Mejoras en el desarrollo de políticas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mejoras en el alineamiento y resultados de políticas • Mejor información para decisores políticos
<p>Mejoras en la democracia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mayor contribución, participación y transparencia • Permite la recogida de más y mejores datos
<p>Mejoras de la seguridad</p>

Tabla 3.2. FACTORES DE COSTE Y BENEFICIO DE UN PROYECTO DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA SEGÚN LA OCDE. BENEFICIOS PARA LOS USUARIOS

Beneficios para los usuarios	
Beneficios monetarios	<p>Ahorros en el coste de servicios presentes y futuros</p> <p>Reducción en el coste de transmisión de la información: correo, teléfono y transacciones</p> <p>Reducción de costes de transporte</p> <p>Reducción de costes asociados</p> <p>Posibilidad de ingresos para ciudadanos, intermediarios y empresas</p>
Beneficios no monetarios basados en el tiempo	<p>Reducción del tiempo de los usuarios</p> <p>Reducción de la necesidad de gestionar los mismos documentos en diversas instancias y momentos</p> <p>Reducción del tiempo de transporte</p>
Beneficios no monetarios de valor	<p>Respuesta más rápida:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reducción del tiempo de procesado de una gestión • Mejora de tiempo de respuesta a hechos • Mejora de la comunicación interactiva, particularmente entre la administración y comunidades aisladas <p>Mejora de la información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Más fiable y actualizada • Acceso más rápido y fácil • Mayor transparencia • Posibilidad en tiempo real • Mejora de la democracia <p>Mejora de la fiabilidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Disminución de la tasa de errores • Mayor confianza y certidumbre de la transacción • Consistencia del servicio • Mayor fiabilidad global <p>Posibilidad de elección y conveniencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diversidad de canales de acceso, aumento de opciones y facilidad de uso

- Mayor conveniencia para el usuario. Servicios 24/7
- Disminución de transacciones no finalizadas y quejas

Servicios mejorados:

- Diversidad de herramientas y funcionalidades para el usuario
- Mejora del servicio al usuario
- Servicio personalizado
- Integración de servicios

Tabla 3.3. FACTORES DE COSTE Y BENEFICIO DE UN PROYECTO DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA SEGÚN LA OCDE. COSTES PARA LA ADMINISTRACIÓN

Costes para la Administración	
Planificación y desarrollo del mercado objetivo	Desarrollo del negocio y análisis de opciones Investigación del mercado Contratación y auditoría del plan Petición de ofertas
Planificación y desarrollo de sistemas	Hardware Licencias de software Soporte al desarrollo: <ul style="list-style-type: none"> • Gestión del programa • Ingeniería de sistemas y diseño de arquitectura • Gestión del cambio y del riesgo • Definición de requisitos y arquitectura de datos • Evaluación y pruebas Estudios de diseño: <ul style="list-style-type: none"> • Interfase de usuario y usabilidad • Transformación o rediseño de procesos • Seguridad de sistemas • Accesibilidad de usuarios • Arquitectura de datos • Arquitectura de red Otros costes de la fase de desarrollo: <ul style="list-style-type: none"> • Oficinas, equipo informático, etc. • Viajes
Adquisición y puesta en marcha de sistemas	Adquisición: <ul style="list-style-type: none"> • Hardware • Software • Software a medida • Web hosting Personal: <ul style="list-style-type: none"> • Gestión de programas adicionales • Comunicaciones internas • Rediseño de procesos

3. LAS INVERSIONES EN ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

	<ul style="list-style-type: none">• Integración de sistemas• Ingeniería de sistemas• Pruebas y evaluación• Limpieza y conversión de datos
	Formación en sistemas de información
Operación y mantenimiento de sistemas	Hardware: <ul style="list-style-type: none">• Mantenimiento• Reposición y mejora Software: <ul style="list-style-type: none">• Mantenimiento• Mejora• Gastos de licencias
	Costes de redes de comunicaciones
	Operaciones y gestión de soporte: <ul style="list-style-type: none">• Gestión de programas• Operaciones• Seguridad y <i>back-up</i>• Sistemas de ayuda
	Formación continua
	Monitorización y evaluación
	Otros de operación y gestión
Costes financieros	Implantación de procesos y de mercado: <ul style="list-style-type: none">• Personal<ul style="list-style-type: none">– Comunicaciones internas– Formación– Reubicación– Sistema de ayuda a usuarios– <i>Call centers</i>
	Marketing y comunicaciones: <ul style="list-style-type: none">• Asesoramiento legal• Inducción de usuarios

Tabla 3.4. FACTORES DE COSTE Y BENEFICIO DE UN PROYECTO DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA SEGÚN LA OCDE. COSTES PARA LOS USUARIOS.

Costes para los usuarios	
Costes directos	Hardware y software Operación y mantenimiento de sistemas Costes de telecomunicaciones y servicios web Formación en tecnologías de la información y soporte Costes de la puesta en marcha de la firma digital Impresión de formularios e información
Factores de tiempo	Búsqueda en la red Lectura Elaboración de correos electrónicos y formularios Tiempo al teléfono

3.4. Los riesgos

Un determinado proyecto, aparte de suponer beneficios y gastos, siempre implica unos ciertos riesgos que pueden suponer, desde el fracaso total del proyecto, hasta un incremento de los gastos necesarios para su realización.

Es por ello necesario identificar la tipología de los riesgos implícitos, en términos generales, en los proyectos de Administración electrónica.

En un principio, los riesgos de este tipo de proyectos se podrían clasificar en los siguientes grupos y subgrupos:

3.4.1. Riesgos de alteración de lo previsto desde los puntos de vista organizativo y funcional

El resultado de los proyectos se puede alejar de lo previsto debido a los siguientes motivos:

- Por impacto sobre los procesos internos en curso o cambiados por efecto del proyecto sobre la organización durante las fases de desarrollo (por alteración de expectativas) y después de la implantación (por efectos del cambio).
- Por impacto en los servicios del conjunto de la organización o en otras relacionadas (otros departamentos, empresas, ciudadanos, etc.) durante las fases de desarrollo y posterior a la implantación.

- Impacto en otros proyectos o cambios previstos.

3.4.2. Riesgos tecnológicos, debidos a las incertidumbres en el uso de la propia tecnología

La tecnología misma puede provocar problemas:

- Dependencia de una tecnología o método, lo que determina que se arrastran los problemas que la propia tecnología pueda implicar.
- El grado de innovación puede implicar soluciones no probadas o experiencia escasa de los recursos humanos existentes.
- Impacto e integridad sobre los sistemas preexistentes, lo que podría requerir interfases con dichos sistemas con el fin de poder utilizar su información y métodos. Las necesidades de mantener las herencias de sistemas y datos pueden llegar a absorber muchos recursos en un proyecto.
- La seguridad, que supone la robustez de los controles físicos y tecnológicos.
- El alcance del suministro de tecnología, en el sentido de poder disponer en el futuro de suministros necesarios, soporte y mantenimiento.

3.4.3. Factores de cambio

Todo cambio en una organización supone esfuerzos de adaptación:

- En función del cambio cultural necesario.
- Dirección del liderazgo.
- Resistencia de los gestores.
- Falta de experiencia o entrenamiento de los recursos humanos.
- Falta de motivación.
- Dificultades de comunicación interna.
- Carencias de respuesta al cambio.

3.4.4. Factores de incertidumbre

- Inexperiencia al tratar con suministradores.
- Dependencia de los suministradores.
- Uso de métodos no contrastados.
- Limitaciones temporales e hitos críticos.
- Cambios económicos o de mercado.

Obviamente este conjunto de riesgos no tienen, necesariamente, que suponer costes adicionales. Tan solo son elementos a tener en cuenta durante el proceso de evaluación de un proyecto, con objeto de minimizarlos. Ello supone, en definitiva, que *resulta indispensable realizar un proceso de planificación de todo proyecto de Administración electrónica*, especialmente si se trata de un proyecto complejo. Prever la existencia de recursos humanos formados y motivados o exigir a los suministradores todo el apoyo necesario para cumplir fielmente los objetivos de la organización y no los suyos como agentes económicos, puede resultar básico para asegurar el éxito de un proyecto.

3.5. Metodologías de valoración

Una vez analizados todos los factores de coste o beneficio, se debería proceder a realizar los cálculos pertinentes para obtener el resultado final. Es

decir, toda aquella información necesaria para poder adoptar una decisión.

Existen muchos métodos tradicionales de valoración de proyectos. A continuación se describen algunos de los más utilizados.

- **Valor actual neto:** Se utilizan los flujos de beneficios o costes medibles en unidades monetarias que se prevén en el futuro, calculando su valor actual por medio del uso de una tasa de descuento determinada, que se fija en función de criterios lo más objetivos posibles, tales como el coste actual del dinero o su previsión de futuro. Se trata de un método sencillo y “poco comprometido” políticamente, al no introducirse, en principio, criterios subjetivos.
- **Análisis coste beneficio:** El cómputo de los beneficios obtenidos por los diversos agentes y los costes en que cada uno incurre determina el beneficio o pérdida final, adoptándose la correspondiente decisión, tal como se ha expuesto en párrafos anteriores.
- **Análisis coste efectividad:** En este caso, los costes se miden en términos monetarios y los resultados se expresan como efectividad, valorada, por ejemplo, en escalas discretas. Este método es apropiado para considerar los beneficios incrementales en relación con ciertos objetivos específicos.
- **Análisis de cartera:** Cuantifica los riesgos agregados relativos a los retornos esperados para una cartera de proyectos en un espacio bidimensional asignando a cada proyecto un riesgo y un retorno esperado. En definitiva se trata del mismo sistema que se puede utilizar para la valoración de una cartera de activos financieros, siempre que se puedan calcular los riesgos asociados.
- **Determinación del valor:** Método que permite capturar y medir los beneficios intangibles o no valorables en términos monetarios, cuantificándolos mediante escalas y valoraciones. Se trata de un método utilizado para poder valorar los resultados de determinadas políticas, al compararlos con los objetivos iniciales.

- **Método de los costes de transacción:** Utiliza un método de segmentación de los posibles clientes para calcular el uso y el beneficio obtenido por cada grupo. Es decir, se trata de un método coste beneficio, donde se calculan los costes y los beneficios para los diversos tipos de agentes por separado, poniendo en evidencia los agentes que ganan o pierden con el correspondiente proyecto.

Dependiendo de los objetivos perseguidos a la hora de planificar o decidir sobre inversiones alternativas, se puede utilizar uno u otro método para valorar los correspondientes proyectos. Independientemente del método de valoración utilizado, lo importante es realizar esta valoración, ligando los resultados a las posibles opciones políticas que pudiesen existir. La valoración introduce garantías sobre lo que cabe esperar de un determinado proyecto.

3.6. Los estudios de demanda

Todo servicio de Administración electrónica dispondrá, una vez puesto en marcha, de un conjunto de usuarios más o menos extenso. Una consideración elemental de la optimización de recursos de inversión consiste en invertir en aquellos proyectos que, una vez puestos en marcha, vayan a ser utilizados por más usuarios.

Sin embargo, cuando se diseña un nuevo servicio no es evidente el número de usuarios futuros que vayan a hacer uso del sistema. Es necesario adoptar la actitud del gestor de marketing de una empresa y llevar a cabo análisis de demanda del tipo de servicio que se pretende poner en marcha. A este respecto existen algunas referencias de interés ^{7, 8, 9, 10, 11}.

La información sobre la demanda puede dar pistas en relación con aspectos como los siguientes:

- ¿Qué tipo de información hace falta presentar a los usuarios?
- ¿Cómo estructurar la información para que las búsquedas sean cómodas para los usuarios?

- ¿Cuáles son los servicios que mejorarán la eficiencia del sistema, a la vez que darán mayor satisfacción a los usuarios?
- ¿Cómo dimensionar los accesos?

En definitiva, hace falta aproximarse a los tipos de enfoque propios del llamado *Customer Relationships Management (CRM)*, o gestión de las relaciones con el cliente, para poder abordar, con éxito, un nuevo proyecto de Administración electrónica.

No se van a presentar aquí los diferentes métodos que se podrían utilizar para estimar las demandas potenciales de nuevos servicios. Sin embargo, baste con algunos apuntes de interés a estos efectos:

- Los estudios de demanda se han de realizar por grupos de usuarios (Ver apartado: 2.3.2. Servicios según usuarios)
- Se deben de explorar diversos tipos de plataformas de interacción en función del tipo de usuario (Internet, voz a través de teléfono fijo o móvil, mensajes de texto, TDT, etc.)
- Se dispone ya de mucha información de tipo secundario que puede evitar gastos a la hora de realizar algún estudio de demanda. A este respecto, fuentes como la propia Internet son de gran valor.
- Las estadísticas aportadas por instituciones como el INE pueden ser de gran utilidad. Datos sobre el padrón, estadísticas sobre la disponibilidad y uso de ordenadores y tipos de acceso a Internet por hogares y empresas, Encuesta de Población Activa, etc., pueden servir para disponer de un marco bastante ajustado sobre el que estimar demandas o dimensionar otros procesos de búsqueda de información, tales como encuestas.

3.7. Algunas conclusiones sobre inversión

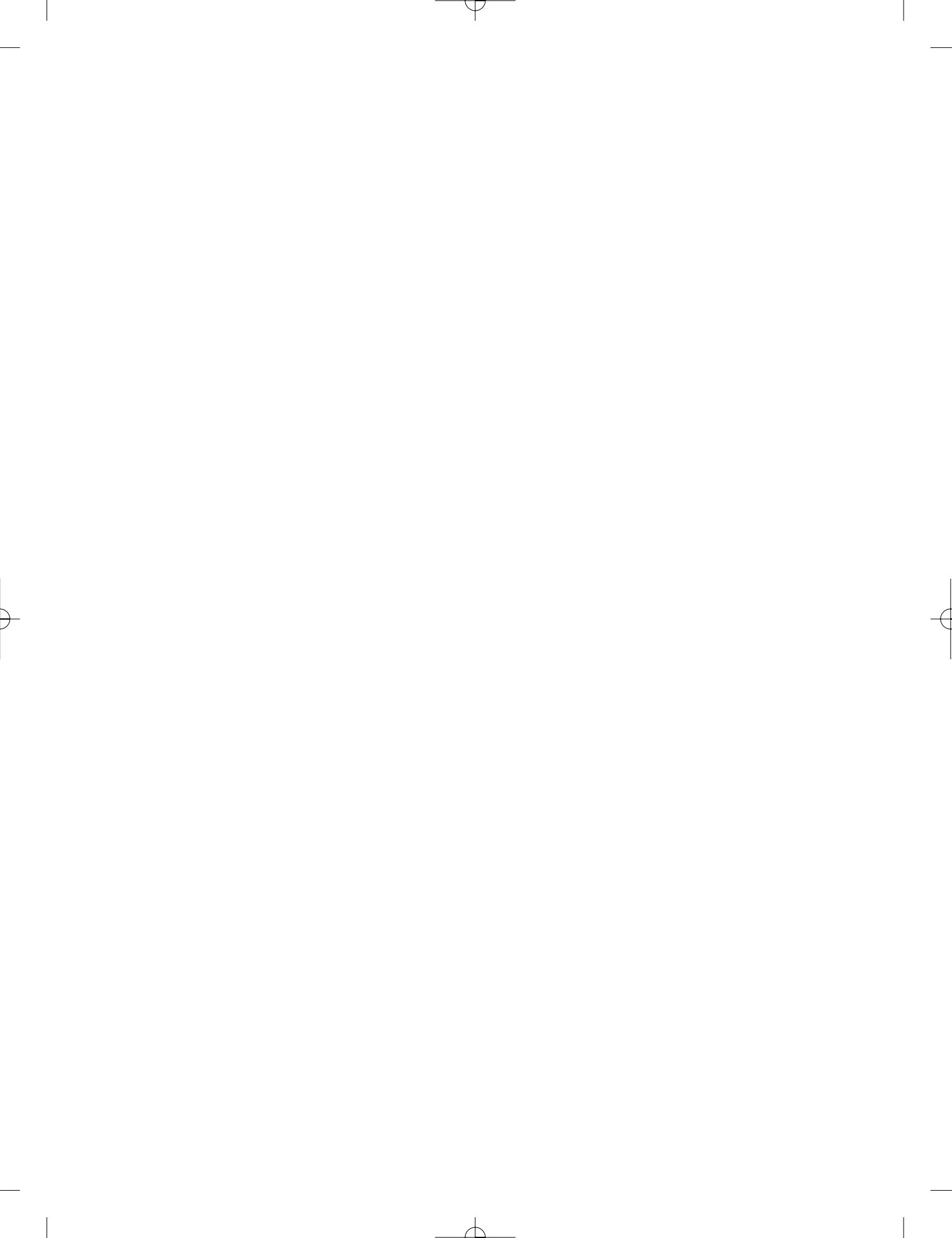
En el presente capítulo se ha pretendido dar una serie de pinceladas sobre los temas previos al lanzamiento de un proyecto de Administración elec-

trónica. Tómese a manera de breve lista de temas a considerar. En cualquier caso, como resumen, convendría tener presente siempre lo siguiente:

- No decidir sobre una nueva inversión en Administración electrónica sin antes evaluar el proyecto utilizando algún tipo de metodología objetiva.
- A la hora de evaluar, conviene dimensionar el grupo o grupos prioritarios de usuarios a los que se dirige el proyecto.
- Como principio, primar la solución más sencilla *que resuelva el problema planteado*. No se trata de convertir a las administraciones públicas en consumidoras compulsivas de las últimas novedades en Internet, sino de resolver los problemas de los ciudadanos de la forma más eficaz y conveniente posible.
- Tener siempre en cuenta que la evaluación de cualquier proyecto de Administración electrónica no sólo ha de tomar en consideración las inversiones iniciales, sino que hace falta considerar el coste del mantenimiento del sistema y su puesta al día permanente. Un sitio web no actualizado es un sitio inútil al que pocos usuarios volverán.

3.8. Referencias

5. España 2006. Informe anual sobre el desarrollo de la Sociedad de la Información en España. Fundación France Telecom. 2006.
6. e- Government for better government. OECD 2005, ISBN 92-64-01833-6
7. OECD e-Government Project JToo200403, GOV/PGC/EGOV (2006)3, Feb. 1, 2006
8. The e-Government benefits study. Australia 2003
9. Vaclav Petricek, Tobias Escher, Ingemar J. Cox, Helen Margetts. The Web Structure of E-Government -Developing a Methodology for Quantitative Evaluation. *WWW 2006*, May 22-26, 2006, Edinburgh, UK.
10. Gichoya D (2005) "Factors Affecting the Successful Implementation of ICT Projects in Government" *The Electronic Journal of e-Government* Volume 3 Issue 4, pp 175-184, available online at www.ejeg.com
11. A. Golubeva, I. Merkuryeva. Evaluation for e-Governement: The case of Saint Petersburg. <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/NISPAcee/UNPAN023448.pdf>



4. ESTADO DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA EN ESPAÑA

En este capítulo se revisarán las principales acciones que las distintas administraciones públicas están realizando para impulsar la e-Administración y el estado en el que se encuentran a finales de 2006. En los dos últimos años las actuaciones emprendidas han sido muy importantes en todas las administraciones, tanto central, como autonómicas y locales. Cada una de las administraciones tiene sus particulares prioridades estratégicas pero con objetivos muy similares aunque con un nivel de avance y de desarrollo de los servicios interactivos muy diferente.

4.1. Consideraciones generales

El inicio, el pasado año 2005, de una nueva estrategia del Gobierno de la nación conocida como Plan Ingenio ha permitido poner en marcha medidas de carácter plurianual para acortar la brecha tecnológica con los países mas avanzados de nuestro entorno. Las medidas relacionadas con la e-Administración están siendo impulsadas tanto por el Ministerio de Administraciones Públicas como por el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio.

El Plan Ingenio o Compromiso Ingenio 2010, que es como se llama oficialmente, se apoya en tres programas: Cénit, Consolider y Avanza. Cénit financia grandes proyectos de investigación industrial, Consolider se dirige a incrementar el número de investigadores y la calidad investigadora y

Avanza tiene como objetivo la convergencia con la UE en materia de Sociedad de la Información. Este último es el que recoge las acciones, entre otras muchas, encaminadas a impulsar la e-Administración en una de sus cuatro líneas estratégicas.

A continuación se recogen las iniciativas actualmente en marcha del Plan Avanza relacionadas con la e-Administración, así como una síntesis de las principales estrategias y situación de las distintas administraciones.

4.1.1. El Plan Avanza

El Área de Servicios Públicos Digitales¹² pretende conseguir una e-Administración plenamente desarrollada por lo que se ha propuesto los objetivos siguientes para sus acciones concretas:

- Garantizar el derecho de ciudadanos y empresas a relacionarse electrónicamente con las administraciones públicas, para lo cual la totalidad de los servicios prestados por las administraciones deberán ofrecer en 2010 como mínimo alguna de sus prestaciones a través de Internet.
- Establecer los mecanismos para que la oferta de servicios en línea se corresponda con la demanda existente, creando un catálogo claro de servicios electrónicos.
- 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).
- Dotación de equipamiento TIC, Conectividad y Soporte para los Centros:
 - Campus inalámbricos.
- e-Justicia.
- Eliminación de documentos administrativos en formato papel:
 - Supresión de volantes de empadronamiento.
 - Supresión de fotocopias DNI.
 - Sustitución de certificados de papel.
- e-Sanidad.
- Internet en el Aula.
- Modernización de las Entidades Locales:
 - Programa Ciudades Digitales.
 - Programa Ciudades Singulares.
 - Plataforma de servicios comunes.
 - Extensión PISTA Administración Local.
 - Extensión GEOPISTA.
 - Censo Padrón.
 - Catastro.
 - Concejo de Carreño - Asturias (Candas Ciudad Digital).
 - Avilés Ciudad Digital – Asturias.
 - Peñaranda de Bracamonte Ciudad Digital – Castilla y León.
 - Melilla Ciudad Digital.
 - Melilla Ciudad Singular.
 - Camino de Santiago Ciudad Digital.
 - La Mojonera – Roquetas.
 - Accesibilidad para la i-Administración.
 - Acciones para incrementar los centros públicos que ofertan servicios de e-Administración a los ciudadanos.
 - Lugo Ciudad Singular.
 - Ronda Ciudad Digital.
 - Úbeda – Baeza Ciudades Digitales.
 - Teruel Ciudad Digital.
 - Alcázar de San Juan Ciudad Digital.
 - Cuenca Ciudad Digital.
 - Astillero Ciudad Digital.
 - Miguelturra Ciudad Digital.
 - Tomelloso Ciudad Digital.
 - León Ciudad Digital.
 - Seu d’Urgell Ciudad Digital.
 - Vall de Ribes (Ribes de Fresser) Ciudad Digital.

Para llevar adelante los objetivos de esta área de actuación se han establecido mecanismos de colaboración entre:

- El Ministerio de Administraciones Públicas, como responsable del desarrollo de la e-Administración en la Administración General del Estado, así como de la cooperación con el resto de las administraciones públicas en dicha materia.
- Las comunidades autónomas y entidades locales, responsables de desarrollar la e-Administración en sus ámbitos respectivos.
- El Ministerio de Industria Turismo y Comercio, como responsable de las políticas de impulso a la Sociedad de la Información, que deberá apoyar y complementar los esfuerzos realizados por aquéllas.

El Área de Servicios Públicos Digitales se desarrolla en 12 medidas con sus correspondientes programas y que son los siguientes:

- Accesibilidad y multilingüismo:
 - PISTA WAI Accesibilidad.
 - XBRL (*Extensible Business Reporting Language*).
- Ciudadano.es:
 - Red de oficinas integradas o6o.
 - Portal web de la AGE o6o.
 - Teléfono de atención unificada o6o.
 - Promoción del acceso multicanal o6o.
 - Ayuda a la modernización de servicios e-Europe.
 - Agente inteligente buscador.
 - Portal de empleo público. Inscripción en pruebas selectivas.

- Pla de l’Estany Ciudad Digital.
 - Callús Ciudad Digital.
 - Amposta Ciudad Digital.
 - A Estrada Ciudad Digital.
 - Vilalba – As Pontes Ciudad Digital.
 - Lugo Ciudad Digital.
 - Vigo Ciudad Digital.
 - La Rioja Baja Ciudad Digital.
 - Leganés (Zarzaquemada) Ciudad Digital.
 - Aranjuez Ciudad Digital.
 - Molina de Segura Ciudad Digital.
 - Ceuta Ciudad Digital.
 - Calviá – Formentera – Mancomunitat del Nord Ciudades Digitales.
 - Isla de Palma Ciudad Digital.
 - Torrelavega Ciudad Digital.
 - Tres Cantos Ciudad Digital.
 - Comarcas Tajo – Salor y la Serena Ciudades Digitales.
 - Lorca Ciudad Singular.
 - Alcoy Ciudad Digital.
 - Plataforma de servicios comunes:
 - PISTA Georreferencia.
 - Reusabilidad de metodologías, aplicaciones y documentación técnica:
 - PISTA Bibliotecas.
 - PISTA Deporte (Censo Instalaciones Deportivas).
 - Notificaciones telemáticas seguras.
 - Pasarela de Pagos.
 - Cambio de domicilio.
 - Sistema de Registro interoperable.
 - Sistema integrado gestión de recursos humanos.
 - Intranet Administrativa AGE.
 - Infraestructura.
 - Centro de Respaldo.
 - Plataforma de traducción.
 - Renovación tecnológica y reingeniería NEDAES.
 - Registro de Personal.
 - Centro de Transferencia de tecnologías de las AAPP.
 - Plan de Simplificación e Informatización de Procedimientos.
 - Herramienta de rediseño de procedimientos.
 - Sistema de estudio de demanda de servicios de las AAPP.
 - Difusión y extensión de los servicios.
 - Portal de empleo público. Espacio distribuido de información.
 - Contratación electrónica.
 - Centro de atención de usuarios – CAU.
 - Servicios de formación y orientación a las familias en TIC:
 - INICIADOS.
 - INICIATE.
 - Difusión, divulgación y comunicación:
 - Difusión INTEL.
- Estos programas y actividades se han venido desarrollando durante el año 2006 y muchos de ellos se encuentran prácticamente finalizados y en perfecto funcionamiento a finales de este año 2006.
- Las actividades del Plan Avanza del Área de Servicios Públicos Digitales se pueden clasificar en cinco grupos:
- Tecnologías y herramientas aplicables a e-Administración
 - Servicios telemáticos
 - Equipamiento
 - Apoyo a las administraciones locales
 - Difusión y formación
- De cada uno de los cuatro grupos se comentarán las actividades más representativas del grupo o que puedan ser un referente y tener mayor incidencia a corto y medio plazo para el desarrollo de e-Administración.

4.1.1.1. Proyectos de tecnologías y herramientas

En el primer grupo de tecnologías y herramientas aplicables a la e-Administración son destacables el proyecto PISTA WAI Accesibilidad y el proyecto XBRL.

4.1.1.1.1. El proyecto PISTA WAI Accesibilidad

El proyecto PISTA WAI Accesibilidad tiene como objetivo dotar a las administraciones públicas y

grandes corporaciones de una herramienta capaz de realizar el análisis del grado de accesibilidad de sus páginas web y proporcionar los conocimientos necesarios para el desarrollo de futuros proyectos web atendiendo a criterios de accesibilidad. Las herramientas a desarrollar incluyen:

- Una herramienta de análisis que determine el grado de accesibilidad de un sitio web.
- Una plataforma web con módulos que permitan a los usuarios obtener los necesarios conocimientos sobre desarrollo web con criterios de accesibilidad.
- Diez cursos sobre desarrollo de web accesibles impartidos mediante un módulo de e-Learning perteneciente a la plataforma web.

4.1.1.1.2. Proyecto XBRL

El proyecto XBRL se realiza por INTECO (Instituto Nacional de Tecnologías de la Comunicación) que es un organismo promovido por el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio para el desarrollo de la Sociedad del Conocimiento mediante la realización de proyectos del ámbito de la innovación y la tecnología. Este proyecto pretende definir las bases tecnológicas para el intercambio de datos entre AAPP susceptibles de ser utilizados por el sector privado (XBRL-Factura Digital). Con el proyecto se pretende:

- Garantizar el derecho de ciudadanos y empresas a relacionarse electrónicamente con las AAPP.
- Modernizar las administraciones públicas españolas en términos de mejora de la calidad, agilidad y rendimiento de los servicios a los ciudadanos mediante el uso intensivo de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
- Crear estructuras de cooperación entre las distintas administraciones públicas que permitan el desarrollo conjunto de soluciones, así como la integración de las desarrolladas por cada una de ellas.

Para realizar el proyecto se tiene previsto realizar las siguientes actuaciones en los siguientes campos:

- Revisión de procesos con intercambio de datos entre AAPP y sector privado.

- Selección de los procesos idóneos para facilitar su utilización e intercambio de información y datos.
- Desarrollo de recomendaciones para promover la implantación, adopción y desarrollo de soluciones tecnológicas para el intercambio de datos.
- Desarrollo de soluciones tecnológicas para el intercambio de datos entre los ayuntamientos y la Administración General del Estado.

4.1.1.2. Proyectos de servicios telemáticos

El Plan Avanza impulsa un gran número de servicios con acceso vía Internet. Algunos consisten en la traslación a vía telemática del servicio que se hacía hasta ahora mediante presencia física y en otros supone cambios profundos que obliga a que la Administración modifique sus procedimientos. Los proyectos que se consideran de mayor repercusión se desarrollan a continuación.

4.1.1.2.1. Ayuda a la modernización de servicios e-Europe

Este proyecto pertenece a los que se modifica el acceso sin cambiar apenas el contenido de los servicios. Su objetivo está más dirigido a mejorar alguno de los 20 indicadores utilizados en los Planes de Acción e-Europe para valorar comparativamente la situación de un Estado miembro en relación a la e-Administración. En concreto el proyecto se dirige a mejorar los servicios de permiso de conducir, registro de vehículos, expedición de pasaporte y declaraciones de aduana. Para ello, se implanta una aplicación que permita configurar estos servicios como transaccionales de acuerdo con los parámetros de e-Europe y con el uso del DNI electrónico.

En este apartado también es destacable la actuación prevista en los servicios sanitarios y de justicia.

En sanidad, el proyecto del Plan Avanza va destinado a la informatización completa del proceso asistencial y a la extensión de las nuevas tecnologías en el ámbito sanitario. Para ello se pondrán en marcha un conjunto de actuaciones con inci-

dencia en los diferentes ámbitos del sistema sanitario, como por ejemplo:

- El establecimiento de las necesarias redes de comunicación (intranets) entre centros sanitarios y asistenciales
- Desarrollo de aplicaciones y servicios orientados tanto a los usuarios como cita médica por Internet, información sanitaria, telediagnóstico y telemedicina
- Acciones de mejora de la gestión, como el historial clínico electrónico, la tarjeta sanitaria electrónica, la receta médica electrónica y la gestión de servicios sanitarios en Intranet.

En justicia se pretende impulsar la incorporación de las nuevas tecnologías según el Plan Director de Modernización Tecnológica de la Administración de Justicia aprobado en 2002. El Plan Director persigue agilizar y mejorar la eficiencia de los procedimientos judiciales, aprovechando el potencial que ofrecen las TIC para evolucionar hacia un modelo de justicia moderno y eficaz. En este sentido, el proyecto del Plan Avanza quiere integrar de manera efectiva las TIC en los registros civiles y juzgados de paz a fin de conseguir una gestión registral tecnológicamente avanzada que permita la prestación de un servicio de mayor calidad, ágil, transparente y eficaz.

4.1.1.2.2. Proyectos o6o

Alrededor de o6o se impulsan un grupo de proyectos que tiene el objetivo común de hacer más fácil al ciudadano su relación con las distintas administraciones públicas. Se pretende, con todos estos proyectos, crear un espacio virtual aglutinador y clasificador de servicios interactivos, personalizados y de valor añadido en las vertientes de información y transacción. En definitiva, una especie de ventanilla única que evite el perderse por los distintos accesos a la información que se encuentra dispersos y que aunque dispusieran de la facilidad de acceso telemático no por ello podría ser fáciles de acceder, por dificultades en la forma de acceso a cada uno de ellos.

Con el o6o se cubrirán las siguientes funciones:

- Encaminamiento y direccionamiento inteligente a las webs públicas (búsquedas orgánicas y temáticas)
- Asesoramiento, información y servicio electrónico de los principales trámites.
- Espacios de información interactiva y transacción sobre empleo, subvenciones, licitaciones y normativa.
- Información interactiva sobre temas e hitos de interés ciudadano Oficina Virtual común de la AGE.
- Área de participación ciudadana.

El acceso al servicio o6o se podrá realizar vía teléfono, Internet, PDA, SMS, etc.

4.1.1.2.3. Eliminación de documentos en formato papel

Hay un conjunto de proyectos encaminados a suprimir procesos incómodos para el ciudadano, generadores de ineficiencias administrativas y a iniciar cambios en los procedimientos administrativos. Los tres primeros proyectos que el Plan Avanza impulsa en este sentido son los relacionados con la supresión de copias de DNI y de numerosos certificados en papel como:

- El volante de empadronamiento.
- Certificado del Impuesto Renta de las Personas Físicas.
- Certificado de vida laboral de la Seguridad Social.
- Trámites de subvenciones como los del PROFIT del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio
- Renovación de permisos de residencia.
- Pagos de subvenciones como los de los Fondos Estructurales y de Cohesión .
- Tramitaciones relacionadas con la educación, como los relacionados con las Becas.
- Tramitaciones de reconocimiento de subvención o pensiones como los del paro.
- Trámites del carnet de conducir por puntos.
- Algunas de las solicitudes de los órganos judiciales.
- Procedimientos de contratación o e-Procurement.

4.1.1.3. Acciones de Equipamiento

Dentro del Área de Servicios Públicos del Plan Avanza hay un proyecto de equipamiento informático llamado Campus virtual inalámbrico y un segundo conocido como el Programa de Internet en el Aula.

El proyecto de Campus virtual se realiza de acuerdo con las recomendaciones de la Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas (CRUE) y al proyecto UNI-WiFi¹³. El proyecto tiene el objetivo de facilitar equipos informáticos, acceso de banda ancha y de redes inalámbricas a los centros de diferentes niveles educativos y centros de formación de profesorado. El presupuesto del Gobierno para este programa asciende a 3,3 millones de euros que se suma al millón aportado por el CRUE para impulsar el proyecto.

El Programa de Internet en el Aula es continuador de programas similares que pretenden reforzar y complementar las políticas de fomento de las CCAA del desarrollo no discriminatorio de la Sociedad de la Información en el entorno educativo. Las actuaciones del Programa están destinadas a centros de enseñanza financiados con fondos públicos de régimen general no universitario y de régimen especial, así como centros de formación de profesores y escuelas universitarias de formación del profesorado. En particular, estas actuaciones consisten en:

- Servicios de soporte técnico.
- Apoyo metodológico para la comunidad educativa.
- Seguimiento y evaluación de la implantación de la Sociedad de la Información en los centros educativos.
- Fomento de la elaboración, difusión y utilización de materiales didácticos digitales para la comunidad educativa, y actuaciones dirigidas a la capacitación de docentes y asesores de formación de profesores.
- Dotación de infraestructura tecnológica básica en los centros educativos.
- Dotación de infraestructura tecnológica necesaria para la informatización de las aulas y el desarrollo de estrategias de inclusión digital.

- Actuaciones para fomentar el uso de aplicaciones y recursos informáticos dirigidos al ámbito educativo.
- Actuaciones de convergencia.

4.1.1.4. Programas para las administraciones locales

El Plan Avanza realiza un gran esfuerzo económico y de medios para que las administraciones locales se enganchen a la Sociedad de la Información. Entre las medidas de apoyo de mayor extensión están los Programas Ciudades Digitales y Ciudades Singulares.

4.1.1.4.1. Programa Ciudades Digitales

El Programa de Ciudades Digitales se dirige a la promoción e implantación de la Sociedad de la Información en un entorno local, basándose en redes de telecomunicaciones de alta velocidad, con efecto demostrador para la difusión de sus resultados.

Las áreas de actuación comprenden todos los temas relacionados con la Sociedad de la Información, y particularmente los relacionados con la teleadministración, teletrabajo, telemedicina, formación, difusión y sensibilización, comercio/negocio electrónico, cultura, turismo y ocio, aplicaciones para colectivos con requerimientos especiales, etc.

Este Programa se instrumenta mediante un convenio con cada una de las comunidades y ciudades autónomas a las que se les transfieren fondos, con objeto de llevar a cabo un proyecto, en general, de ciudad digital.

Cada CCAA propone uno o varios municipios donde se realizará un proyecto de desarrollo de Sociedad de la Información. El Programa se inició en el cuarto trimestre de 2003 y está previsto que finalice a finales de 2007.

El Ministerio de Industria, Turismo y Comercio aporta al Programa de Ciudades Digitales 51.432.000 euros. La aportación de las administraciones de las comunidades autónomas y de las corporaciones lo-

4. ESTADO DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA EN ESPAÑA

cales (ayuntamientos, diputaciones, consejos comarcales, etc.) es igual o superior a la aportación del Ministerio. A estas cantidades hay que añadir las aportaciones de otras entidades como operadores de telecomunicaciones, cajas de ahorro, etc.

Las aportaciones económicas del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio a los proyectos

realizados en zonas Objetivo 1 tienen un retorno del 50% de fondos FEDER dentro del Programa Operativo de la Sociedad de la Información 2000-2006.

A finales del año 2006, los proyectos en marcha de Ciudades Digitales eran los que se recogen en la Tabla 4.1.

Tabla 4.1. PROYECTOS DE CIUDADES DIGITALES EN MARCHA A FINALES DE 2006

Comunidad	Ciudades/Comarcas	Actuaciones relevantes
MURCIA	Molina de Segura	Transporte Comercio Electrónico
CASTILLA Y LEÓN (1.ª Fase)	Área de León	Cultura, turismo y arte Colectivos Especiales Emprendedores Tecnológicos
VALENCIA	Alcoy	Ciudadanía Digital Inteligencia Artificial Telemedicina
CEUTA	Ceuta	Portal Administración Electrónica Portal Empresas y Turismo
MADRID	Leganés (Zarzaquemada) Tres Cantos Aranjuez	Teleadministración Negocio Electrónico Telemedicina
CATALUÑA	Comarca del Alto Urgel (Seo de Urgel) Valle de Rivas Comarca del Pla de l'Estany (Bañolas) Callús Amposta	Red de Banda Ancha Centro Tecnológico Promoción Empresarial Comunidad Turística Virtual Centro de Investigación Aplicada (CIAC) Red de Banda Ancha
ASTURIAS	Avilés Concejo de Carreño (Candás)	Plataforma de Puertos Plataforma de realidad virtual Serv.Lúdico-Educativos Proyecto Piloto e-Administración
CANARIAS	Isla de La Palma	Salud en la Red Comercio Electrónico Teletrabajo
MELILLA	Melilla	Modernización Administrativa Comercio Electrónico
LA RIOJA	Comarca de La Rioja Baja	Formación y Divulgación de la Sociedad del Conocimiento Portal del Vino Portal de Fomento Español Personalidad Administrativa Digital Comercio Electrónico Colectivos Especiales

CANTABRIA	Astillero Torrelavega Comarca de Liébana	Sanidad Administración Infraestructuras Infraestructuras
BALEARES	Calvia Formentera Mancomunitat del Nord	Agentes inteligentes para el turismo a través de Internet Educación y Formación
CASTILLA -LA MANCHA	Cuenca Alcázar de San Juan Miguelturra Tomelloso	Teleadministración Televisión Digital Terrestre Acceso a Banda Ancha Comercio Electrónico Dinamización Social para la SI
GALICIA (1.ª Fase)	A Estrada Vilalba As Pontes	Dinamización Social de los medios de comunicación
ARAGÓN	Teruel	Formación
ANDALUCÍA (1.ª Fase)	Ronda	Turismo
CASTILLA Y LEÓN (2.ª Fase)	Camino de Santiago Peñaranda de Bracamonte	i-Ultreia Centro Digital de Promoción Jacobea Modelo de desarrollo económico, social y cultural
ANDALUCÍA (2.ª Fase)	Úbeda y Baeza	e-Patrimonio
GALICIA (2.ª Fase)	Lugo Vigo	Educación en ámbito hospitalario
EXTREMADURA	Tajo-Salor La Serena	Alfabetización Tecnológica Diferencial de responsables políticos, trabajadores y trabajadoras municipales y ciudadanía
ANDALUCÍA (3.ª Fase)	La Mojonera Roquetas de Mar Vicar	Agricultura y Medio Ambiente

4.1.1.4.2. Programa Ciudades Singulares

El Programa Ciudades Singulares, aprobado por el Consejo de Ministros del 12 de mayo de 2006¹⁴, es continuación del Programa Ciudades Digitales e, igual que él, tiene como objetivo la promoción e implantación de la Sociedad de la Información en entidades locales. El Programa está cofinanciado por las CC.AA. e inicialmente el Gobierno destinará 20 millones de euros al Programa de Ciudades Singulares que se transfieren mediante acuerdos con las respectivas ciudades.

Los objetivos que se pretenden alcanzar con este Programa son:

- El acceso y el uso de las TIC en los hogares y la inclusión de los ciudadanos en la Sociedad de la Información.
- El desarrollo del sector TIC en España y la adopción de las tecnologías de la información y las comunicaciones por parte de las empresas españolas, especialmente de las pequeñas y medianas.
- Una educación orientada y cimentada en la Sociedad de la Información, en la que se utilicen

las TIC de forma intensiva, así como la incorporación de las mismas en el proceso educativo.

- El desarrollo y la utilización de servicios públicos digitales, que permitan mejorar los servicios prestados por las administraciones públicas.
- La creación de un entorno favorable al desarrollo de la Sociedad de la Información, mediante la extensión de infraestructuras de banda ancha, la televisión digital, la generación de confianza en ciudadanos y empresas en el uso de las nuevas tecnologías y la promoción de contenidos y servicios.

Los destinatarios de este programa son las entidades locales, que en su censo en el año 2005 se encuentre entre los 20.000 y los 200.000 habitantes. Los beneficiarios son todos los habitantes, empresas e instituciones de las entidades locales objeto de proyecto.

Todos los proyectos y actuaciones podrán realizarse de manera individual, realizados por una sola entidad, o en cooperación, proyectos en cuyo desarrollo participen más de uno de los beneficiarios.

Las ayudas a la financiación de los proyectos y actuaciones se concederán en la modalidad de subvención, para proyectos y actuaciones que se ejecuten en el periodo 2006-2007, siempre que se inicie el proyecto o actuación en el año 2006. El régimen de concesión será el de concurrencia competitiva, entre las solicitudes presentadas para cada comunidad autónoma.

4.1.1.5. Programas de difusión y formación

El Plan Avanza tiene entre sus objetivos difundir los beneficios de la Sociedad de la Información así como facilitar la formación necesaria para que se puedan aprovechar mejor las nuevas tecnologías. Hay dos medidas específicas del Plan Avanza destinadas a la difusión y formación dentro del Área de Servicios Públicos Digitales: Servicios de Formación y Orientación a las Familias en TIC y Difusión, Divulgación y Comunicación. La primera medida se desa-

rolla en dos programas gestionados por la Comunidad de Castilla La Mancha y la segunda se concreta en un programa para impulsar actuaciones que faciliten el acceso de las empresas y los ciudadanos a la Sociedad de la Información en el marco de la línea de financiación ICO-Plan Avanza 2006, fruto de un convenio entre el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio y la empresa INTEL. El alcance de estas tres actuaciones es bastante limitado. No obstante, es de destacar la labor de difusión que se está haciendo conjuntamente por los ministerios de Administraciones Públicas y de Industria, Turismo y Comercio con la acción “Promoción del acceso multicanal o6o”.

La acción de promoción del acceso multicanal o6o tiene como objetivos principales:

- Dar a conocer la existencia de una plataforma de publicación de contenidos y servicios en diferentes canales (web, dispositivos móviles, TDT, terminales de autoservicio).
- Extender y publicar los canales o6o, mediante acuerdos con operadores móviles, de TV, etc.

Para impulsar esta acción se dispone de oficinas móviles montadas sobre autobuses informativos que recorren todas las ciudades españolas para dar a conocer:

- Las ventajas del portal o6o de las administraciones públicas.
- El contenido y la facilidad de acceso mediante distintos dispositivos móviles, como el PDA, al Portal móvil o6o.
- La plataforma de mensajería SMS o6o para recibir información en el teléfono móvil.
- El teletexto digital TDT o6o sobre la nueva televisión digital.
- Los terminales de autoservicio o6o.

4.2. La Administración General del Estado

La Administración General del Estado (AGE) española ha sido una de las pioneras en desarrollar e im-

plantar servicios telemáticos que han recibido los premios e-Government de la UE, como el de la declaración de la renta de la Agencia Tributaria. La participación de la AGE en todos los foros europeos y extracomunitarios para impulsar la e-Administración ha sido constante con los distintos gobiernos, pero el impulso decidido hacia la e-Administración se concreta con el Plan Moderniza.

El día 9 de diciembre de 2005 el Consejo de Ministros aprobó el Plan Moderniza, de medidas 2006-2008¹⁵, con el objetivo de dar un impulso a los servicios públicos durante este periodo. Con este Plan, la Administración pretende mejorar su organización y los servicios públicos ofrecidos a los ciudadanos, mediante la aplicación de un modelo diferente de Administración electrónica. La puesta en marcha del plan está implicando un compromiso político y administrativo del más alto nivel, inversiones en cambios organizativos profundos y la creación de una cultura de cooperación entre distintos departamentos y administraciones públicas de todos los niveles.

Este Plan se complementa con la puesta en marcha de:

- el Estatuto básico del empleado público;
- la Ley de la Administración electrónica, que reconoce el derecho de los ciudadanos a relacionarse telemáticamente con las administraciones y que ha sido remitida a finales de noviembre por el Consejo de Ministros al Parlamento para que siga los trámites para su aprobación;
- la Red de Oficinas integradas con las comunidades autónomas y los ayuntamientos, con más de 2.800 puntos de información;
- la unificación de los teléfonos de atención ciudadana de la AGE en el número 060.

Además, el Plan Moderniza ha originado la creación del Observatorio de la Calidad de los Servicios Públicos como instrumento para proponer iniciativas de mejora. Así mismo, el Plan Moderniza ha promovido un plan especial de medidas y de reforma de la administración periférica, otro de modernización tecnológica y simplificación adminis-

trativa y un tercero para promocionar la transparencia y la participación en la Administración.

Estas principales medidas condicionantes de la e-Administración en España se comentan a continuación con el detalle apropiado que permita conocer su alcance y situación actual.

4.2.1. El Plan Moderniza, medidas 2006-2008

El Plan que tiene su origen en el Plan Conecta aprobado en abril de 2005 por el CSI (Consejo Superior de Informática). Se propone introducir una mayor transparencia y calidad en la gestión de los servicios públicos, con el objetivo de solucionar los problemas de los ciudadanos a través de medidas como la simplificación de los procesos internos, el impulso a la Administración electrónica y la motivación de unos empleados públicos más cualificados. Los cuatro meta-proyectos del Plan Conecta (Certifica, eDNI, Ciudadano.es y Simplifica) y el Plan Departamental, MAP en Red, han quedado integrados en el nuevo Plan Moderniza.

Como datos representativos, el Plan Moderniza se ha propuesto eliminar más de veinte millones de documentos en papel entre 2006 y 2008 con la incorporación a Internet de más de 800 nuevos formularios administrativos, junto con más de cien nuevos servicios digitales, a los que se accederá con el DNI electrónico. Este plan también recoge la simplificación de más de 300 trámites ciudadanos, la creación de foros de debate y participación de la actividad de la AGE.

Para conseguir estos ambiciosos objetivos, el Plan se desarrolla en un conjunto de 16 medidas destinadas a mejorar tres ámbitos de actuación pública:

- las relaciones con los ciudadanos, a través sobre todo de la e-Administración;
- la organización, impulsando la calidad y la participación;
- la propia función pública.

Estas 16 medidas, ordenadas por destino, son:

- Medidas de mejora de la organización:
 - Reforma de la administración periférica.
 - Observatorio de la calidad de los servicios públicos.
- Medidas de mejora de la función pública:
 - Estatuto básico de los empleados públicos.
 - Plan especial de medidas para AGE.
- Medidas de mejora de la relación con los ciudadanos:
 - Administración 24 horas.
 - Ley de Administración electrónica.
 - Plan de servicios digitales asociados al DNI electrónico.
 - Simplificación de trámites ciudadanos.
 - Red de oficinas integradas (Red o6o).
 - Eliminación del papel en los trámites ciudadanos.
 - Sustitución de documentos por declaración del solicitante.
 - Rediseño de trámites ciudadanos del AGE.
 - Agilización de procedimientos administrativos.
 - Rediseño de procedimientos de gestión de personal.
 - Sistema de tramitación telemática para Ministros y altos cargos.
 - Red interadministrativa.
 - Ayuda a la modernización de entidades locales.
 - Transparencia, participación y calidad.
 - Consulta pública de proyectos normativos o decisiones del gobierno.
 - Creación de foros de debate.

El 22 de marzo de 2006, los ministros de Industria, Turismo y Comercio y de Administraciones Públicas firmaron un acuerdo de colaboración para el desarrollo de la Administración electrónica, con el objetivo de coordinar el cumplimiento de los planes Avanza y Moderniza en el ámbito de la e-Administración. Las actuaciones incluidas en este acuerdo de colaboración se han venido desarro-

llando durante 2006 y han contado con una financiación de 20 millones de euros, aportados a partes iguales por ambos ministerios.

El acuerdo incluye proyectos concretos propuestos conjuntamente por los dos ministerios y referidos a las redes de comunicaciones, a la interoperabilidad, a la definición de estándares, a la definición de flujos y modelos de datos y a la dotación de recursos para la puesta en marcha de servicios de Administración electrónica. El acuerdo incluye, entre otras medidas:

- El desarrollo de nuevos servicios en torno al DNI electrónico, mediante la plataforma común de validación de firma electrónica y la difusión del nuevo DNI en la Administración General del Estado.
- El impulso de la red o6o.
- Actuaciones para la simplificación de los trámites de los ciudadanos con la Administración pública, como la supresión de la petición de documentos.
- La cooperación interadministrativa mediante el Sistema de Aplicaciones y Redes para las Administraciones (SARA), una infraestructura tecnológica que permite y garantiza las comunicaciones entre las distintas administraciones y sirve de plataforma de intercambio de aplicaciones.
- La extensión de servicios de la Administración electrónica, con actuaciones como el desarrollo e instalación de un sistema de registro interoperable entre todos los ministerios y de una plataforma para la gestión automatizada del cambio de domicilio.

Para conocer mejor la situación actual de la e-Administración de la AGE, analizaremos el grado de avance de cada una de las 16 medidas del Plan Moderniza.

4.2.1.1. Reforma de la administración periférica

La medida de reforma de la administración periférica tiene como objetivo una Administración Periférica más pequeña y que preste mejor servicio a

la ciudadanía. Para conseguirlo se ha previsto realizar cuatro tipos de actuaciones:

1. Reducción:

- Ley Orgánica de Delegación (150.2 CE) y traspasos a las CCAA (Reformas estatutarias).
- Amortización de vacantes.
- Plan de prejubilaciones.

2. Reordenación de la estructura interna de las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno e integración de nuevos servicios periféricos.

3. Modernización tecnológica:

- Red de oficinas periféricas Integradas de atención al ciudadano (62 oficinas).
- Teletramitación de procedimientos (extranjería, tasas, expedientes sancionadores).
- Reposición del parque tecnológico y mejora de las comunicaciones.

4. Mejora de la calidad y la eficacia en el servicio a los ciudadanos:

- Planes especiales de mejora: extranjería, sanidad exterior y Protección Civil.
- Generalización sistemas de calidad y cartas de servicios.

Las actuaciones 1 y 2 son de tipo político y este libro no es sitio apropiado para revisar su cumplimiento o situación en la que se encuentran. Por el contrario las actuaciones 3 y 4 sí tienen incidencia en la e-Administración. Para llevar a la práctica la medida de Reforma de la Administración periférica para modernizar la administración periférica, que representa más del 50% de los recursos gestionados por el MAP, este Ministerio dispone de dos iniciativas: MAP en Red y Evaluación de la Administración Periférica.

4.2.1.1.1. MAP en Red

El Plan MAP en RED pretende modernizar tecnológicamente las delegaciones y subdelegaciones del Gobierno y los servicios integrados en las mismas, asegurando la accesibilidad de los ciudadanos y simplificando los procesos de trabajo y los procedimientos administrativos. Este Plan plurianual se aprobó a finales de 2004 para aplicarse durante los

ejercicios 2005-2007 y cuenta con un presupuesto total para todo el periodo de 55.044.782 euros.

Los objetivos del Plan MAP en Red son:

- Transformar los procedimientos internos de gestión del Departamento, gestionados actualmente en formato clásico, en procedimientos electrónicos, con el fin de simplificar su tramitación, acortar los tiempos de respuesta y ofrecer mayor transparencia y seguridad a los ciudadanos.
- Ofrecer a los miembros de la organización herramientas ágiles de comunicación y de formación interna, explotando al máximo las tecnologías disponibles, tanto de voz como de datos.
- Mejorar la agilidad en la tramitación de los expedientes en materia de extranjería y la atención al ciudadano, así como optimizar los procedimientos implicados.
- Configurar los contenidos y servicios internos que soportan las actividades administrativas sobre un portal de uso interno, de acceso fácil, seguro y para todos, incorporando, en aquellos que así lo requieran, el uso de la firma electrónica.
- Poner a disposición del ciudadano en Internet, un punto único de acceso a todos los servicios que ofrece el MAP, utilizando la firma electrónica en los servicios interactivos que lo requieran.

El Plan se desarrolla en los diez proyectos siguientes:

- Red corporativa multiservicio del MAP.
- Correo electrónico y directorio.
- Centro virtual de información y servicios (intranet).
- Gestión Automatizada de Expedientes.
- Gestión de Extranjería.
- Videoconferencia.
- Puesto de trabajo.
- Centro de atención a usuarios.
- Web del MAP.
- Firma electrónica.

A finales de 2005, el desarrollo de este Plan produjo los siguientes resultados:

- La capacidad del ancho de banda de la red corporativa centro-periferia, garantiza todas las comunicaciones.
- El correo electrónico se ha normalizado.
- Se ha alcanzado un ratio PC/empleado de 1.
- Se rediseñaron diversas aplicaciones informáticas, como la relativa a la gestión de expedientes de extranjería, lo que permite a las oficinas y unidades de extranjeros resolver en plazo las solicitudes del proceso de normalización de trabajadores extranjeros.

En 2006 el MAP ha dedicado 19,88 millones de euros al Plan MAP en Red, entre gasto corriente e inversiones. Con ellos se han conseguido los siguientes hitos:

- Se ha continuado la mejora de las comunicaciones entre centro y periferia.
- Se han repuesto más de 1.000 equipos obsoletos, de acuerdo con el catálogo de necesidades informáticas.
- Se ha extendido la tramitación telemática a las solicitudes para la renovación de autorizaciones de trabajo y residencia de extranjeros, al pago de tasas y a la presentación de recursos administrativos.

Para hacer el seguimiento del Plan MAP en Red se han establecido los siguientes indicadores de avance del desarrollo-implantación e indicadores de la operación del servicio:

Indicadores del desarrollo-implantación:

- Porcentaje de desarrollo realizado, calculado como la media ponderada del grado de avance de los proyectos que lo componen.
- Número de tramitaciones disponibles.
- Número de puestos conectados.
- Ancho de banda disponible
- Número de usuarios internos con firma electrónica.

Indicadores de servicio:

- Ancho de banda medio instalado por empleado de la red de comunicaciones.
- Número de unidades internas que publican contenidos en el portal interno y externo.

- Número de documentos del portal. Crecimiento mensual.
- Número de accesos internos y externos al portal interno y externo.
- Número de servicios de tramitación en sus diferentes grados de automatización ofrecidos a empleados públicos y ciudadanos.
- Número de pruebas selectivas para las que se ofrece la inscripción electrónica y de opositores inscritos a las mismas por medios telemáticos.
- Satisfacción de los usuarios de los servicios telemáticos.
- Satisfacción interna con los portales (intraMAP y MAP.es).
- Satisfacción con la red de comunicaciones.
- Tiempo medio de tramitación.
- Porcentaje de usuarios internos que utilizan la firma electrónica.
- Conjunto de indicadores de operación y de servicio que se identifican en los proyectos que componen el Plan MAP en RED.

A pesar de que el Plan MAP en Red dispone de indicadores, no se ha podido comprobar el grado de cumplimiento, al no ser públicos los datos de dichos indicadores y no estar en funcionamiento el Observatorio de la calidad de los servicios públicos, a finales de 2006

4.2.1.1.2. Evaluación de la Administración Periférica

Anualmente, el MAP elabora una evaluación de la Administración Periférica que se presentaba en el mes de octubre del año siguiente. La validez de los datos como ayuda a la gestión es más bien escasa, dado que la información tiene una antigüedad de más de 10 meses. Por ello desde el último informe se ha tomado la decisión de que el informe se presente en febrero del año siguiente.

El último informe de evaluación¹⁶ corresponde al año 2005 y en él se recogen las numerosas actuaciones realizadas. En relación a la e-Administración se destaca la renovación de gran parte de los equipos informáticos, la ampliación de la red de comunicaciones y la mejora de las aplicaciones

con las que se prestan los servicios a los ciudadanos.

Según el Informe, para 2006 está prevista la puesta en marcha de:

- Los servicios integrados de información, orientación, atención y tramitación al ciudadano.
- La unificación de los teléfonos de atención en el 060.
- La extensión de la tramitación telemática a la renovación de las autorizaciones de trabajo y residencia, al pago de tasas y a la presentación de recursos administrativos.
- La renovación de 1.000 equipos informáticos.

4.2.1.2. Observatorio de la calidad de los servicios públicos

Para poder gobernar correctamente es preciso conocer las repercusiones de las actuaciones que se están realizando. La evaluación de las políticas públicas no consiste, como dice el Director General de Inspección, Evaluación y Calidad de los Servicios en un artículo publicado el pasado mes de junio¹⁷, “en realizar algunas evaluaciones, sino en incorporar la evaluación y sus resultados como prioridad de la agenda gubernamental y en los procesos de formación de políticas públicas, haciendo de ellas un factor clave para la gobernanza, arbitrando la participación de la ciudadanía y de los distintos actores sociales”.

Dicho así, un Observatorio encargado de la calidad de los servicios públicos se convierte en una herramienta fundamental para un Gobierno que quiera impulsar la e-Administración con eficacia y eficiencia. Pero el montaje de un centro con una función tan importante no está exento de dificultades y de complejidad. De nada serviría disponer de un Observatorio si previamente no se dispusiera de una base metodológica de recogida de datos y de análisis de los resultados, o si no estuviera dotado de recursos humanos y técnicos capaces de obtener los resultados prácticamente en tiempo real, o que no dispusiera de la garantía de emitir

con independencia sus opiniones y críticas de lo que observa y evalúa. En definitiva, si se quiere que el Observatorio sirva, debe de gozar de credibilidad y reconocimiento de todos los interesados que, en definitiva, somos todos, los poderes públicos, las empresas y los ciudadanos. Para conseguir el objetivo de un centro de evaluación útil, el camino no ha sido fácil, a pesar de ser uno de los principales objetivos del Gobierno español actual.

En España ya existen instituciones evaluadoras, aunque sectoriales, como las relacionadas con el gasto, el Tribunal de Cuentas y la Intervención General del Estado, o con la enseñanza, la Agencia Nacional de Evaluación de Calidad y Acreditación (ANECA) y el Instituto Nacional de Evaluación y Calidad del Sector Educativo (INECSE), o de la sanidad, la Agencia de Calidad del Sistema Nacional de la Salud, etc. No obstante, es necesario un organismo integrador de evaluación de las políticas públicas y de la calidad de los servicios. En esta dirección se ha orientado la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios. Su andadura comienza a mediados de 2004 con la creación de un grupo de expertos¹⁸ que emitieron su informe en octubre de ese año. Con esos miembros, el Consejo de Ministros de 8 de julio de 2005 aprobó el Proyecto de Ley de Agencias para la Mejora de los Servicios Públicos, recogiendo entre las nueve agencias que se pretenden crear, la de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios. Esta Agencia, se dice en la Nota del Consejo¹⁹, estará “destinada a la promoción y realización de evaluaciones de las políticas y programas públicos, favoreciendo el uso racional de los recursos públicos y el impulso de la gestión de la calidad de los servicios. El Gobierno encargará a esta Agencia cada año el análisis de las políticas públicas que considere necesario evaluar.”

Por otro lado y en la misma dirección, el Observatorio de la Calidad de los Servicios Públicos se crea como Programa, en el capítulo VII del Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado²⁰. El Observatorio es una plataforma de análisis periódico y uniforme

de la percepción ciudadana sobre los servicios públicos de la Administración General del Estado, con el fin de proponer iniciativas generales de mejora y facilitar a los ciudadanos información global sobre la calidad en la prestación de los servicios.

El Observatorio estaría adscrito al Ministerio de Administraciones Públicas a través de la Secretaría General para la Administración Pública, y formado por representantes de los órganos y organismos prestadores de los servicios, así como por distintos agentes socioeconómicos.

El Parlamento aprobó el 18 de julio de 2006, la Ley 28/2006 de Agencias Estatales para la mejora de los servicios públicos²¹. En la Disposición Adicional Primera de esta ley, se autoriza al Gobierno para la creación de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios.

A finales de 2006, los responsables de poner en marcha la Agencia se encuentran en fase de elaboración de la memoria y estatutos de la nueva Agencia y del borrador del contrato de gestión y del Plan de acción. Los presupuestos del MAP previstos para el 2007 y pendientes de aprobar por el Parlamento ya incluyen los gastos de la Agencia de 4,9 millones de euros, que en gran medida serán financiados con créditos del MAP, sin que supongan un aumento del gasto público.

Entre las actuaciones de la Agencia estará la creación del Observatorio con lo que se dará por cumplida esta segunda medida del Plan Moderniza.

4.2.1.3. Estatuto básico de los empleados públicos

El camino seguido hasta llegar al anteproyecto de Ley del Estatuto básico del empleado público²², que se encuentra para su debate y aprobación en el Parlamento desde el 12 de julio de 2006, ha sido largo y muy laborioso, por la cantidad de participantes en el proceso de elaboración del texto. Se prevé que su paso por el Parlamento no sea camino de rosas, dadas las consecuencias que tiene so-

bre la forma de gestionar los bienes y servicios públicos, así como las repercusiones electorales.

En los últimos veinte años, las administraciones públicas han experimentado grandes cambios, han asumido nuevas funciones, han reforzado y extendido algunos servicios y han reducido otros, al mismo tiempo que el ciudadano se ha hecho más exigente. Todo ello ha supuesto un incremento notable de sus recursos, de sus efectivos y de su complejidad organizativa. Sin embargo, en materia de empleo público, la última reforma general de importancia se produjo con la Ley 30/1984, de 2 de agosto, de Medidas para la Reforma de la Función Pública. Desde entonces, no se ha elaborado hasta ahora un Estatuto general y básico, a pesar de estar previsto en la Constitución²³.

El inicio del camino hacia el Estatuto del empleado público se inicia el 16 de septiembre de 2004 con la Orden²⁴ que constituye la Comisión para el estudio y preparación del Estatuto Básico del Empleado Público, con la finalidad de “llevar a cabo los análisis y estudios previos así como la elaboración de un documento que sirva de base para la posterior elaboración del anteproyecto” de dicho Estatuto.

La Comisión elaboró, en abril de 2005, un Informe²⁵, después de recabar opiniones de todas las partes afectadas, en el que se analiza la situación del empleo público, se proponen las alternativas normativas que debería contener el Estatuto básico con los siguientes principios ordenadores:

- Servicio a los ciudadanos.
- Igualdad, mérito y capacidad en el acceso y en la promoción profesional.
- Sometimiento pleno a la ley y al Derecho.
- Objetividad e imparcialidad en el servicio.
- Eficacia en la previsión y gestión de los recursos humanos.
- Desarrollo y cualificación profesional permanente de los empleados públicos.
- Transparencia en la gestión.
- Jerarquía en la atribución, ordenación y desempeño de las funciones.
- Participación y negociación colectiva, a través de los representantes, en la determinación de las condiciones de empleo.

- Coordinación y cooperación entre las administraciones públicas en la regulación y gestión del sistema de empleo público.

Sobre la base del informe, el 25 de noviembre de 2005²⁶ se presentó el primer borrador de anteproyecto de Ley del Estatuto para ser consensado con las organizaciones con intereses profesionales y sociales relacionados con el empleo público, principalmente los sindicatos. Como resultado de las reuniones se realizó, unos meses después, el segundo borrador²⁷ que se ha convertido en el Anteproyecto de Ley, que se encuentra a finales de 2006 siguiendo los trámites parlamentarios preceptivos para su aprobación.

El Plan Moderniza resume los principios básicos de la Ley del Estatuto de los empleados públicos y que son los siguientes:

- Cada Administración deberá desarrollarla.
- Aplicable a funcionarios y trabajadores laborales de todas las administraciones públicas.
- Principios de selección comunes basados en mérito y capacidad.
- Carrera administrativa basada en criterios de mérito y capacidad (evaluación del rendimiento).
- Provisión de puestos con base en la profesionalidad.
- Código de conducta de todos los funcionarios.
- Retribuciones básicas iguales para todos y retribuciones complementarias basadas en los mismos criterios.
- Negociación colectiva de los empleados públicos.
- Creación del personal directivo.

La Comisión de Administraciones Públicas aprobó, el 30 de noviembre de 2006, con competencia legislativa plena, el anteproyecto de Ley del Estatuto por lo que es previsible su aprobación total en las primeras semanas de 2007.

4.2.1.4. Plan especial de medidas para AGE

El Plan Moderniza recoge como contenido previsto para el Plan especial de medidas para la Administración General del Estado las siguientes:

- Modificación del sistema selectivo, orientándolo hacia la evaluación de habilidades y aptitudes asociadas a los puestos de trabajo que se vayan a desempeñar.
- Adecuación de las retribuciones al rendimiento de los empleados públicos.
- Homogeneización de criterios de productividad en todos los departamentos ministeriales.
- Plan de cesación anticipada para los excedentes de personal existentes.
- Establecimiento de zonas y servicios comunes (gestión informatizada integrada).

El cumplimiento de esta medida depende, para cuatro de sus cinco actuaciones, de la Ley del Estatuto básico del empleado público por lo que su cumplimiento se podrá realizar en todo su alcance a la entrada en vigor de la Ley.

En cuanto a la gestión informatizada integrada, que es la actuación más directamente relacionada con la e-Administración, y por tanto objeto de este libro, se está realizando dentro del Plan MAP en Red comentado anteriormente en el apartado 4.2.1.1.1.

4.2.1.5. Ley de Administración electrónica

El Plan Moderniza recoge la medida de elaboración de la Ley de administración electrónica que deberá abarcar los siguientes objetivos:

- Reconocimiento de los derechos y deberes de los ciudadanos en su relación telemática con las administraciones.
- Generalización de la firma electrónica.
- Establecimiento de la firma para los órganos administrativos.
- Extensión de los procedimientos telemáticos en la AGE.
- Cooperación de las administraciones en materia de Administración electrónica.

Dada la importancia de esta ley para el desarrollo futuro de la e-Administración en España se trata en profundidad en el capítulo 10 de este libro.

4.2.1.6. Plan de servicios digitales asociados al DNI electrónico

La implantación del DNI electrónico en España es de gran importancia para el desarrollo de la Sociedad de la Información en todos los ámbitos y especialmente en la e-Administración, por la facilidad de identificación y la seguridad jurídica que se puede garantizar en las relaciones entre el ciudadano y las distintas administraciones públicas.

El Plan Moderniza toma como una de sus medidas la adaptación de los servicios digitales a los protocolos del DNI electrónico, dentro del Plan de modernización tecnológica y simplificación administrativa de la AGE, también conocido como Plan Conecta. En este sentido se marca como objetivo que el MAP, en colaboración con todos los ministerios, adaptará, durante 2006, 100 servicios digitales para que se pueda utilizar en ellos el e-DNI, que empezó a expedirse en marzo de 2006 en Burgos. Para 2007 se ampliará la adaptación a otros 300 nuevos trámites.

Para impulsar la aplicación de esta medida, el MAP dispone de una Plataforma de validación que permite la posibilidad de realizar con el e-DNI las mismas operaciones que con cualquier otro certificado digital. Esta Plataforma ha sido posible mediante el acuerdo firmado, el 1 de febrero de 2006, entre el MAP y la Junta de Andalucía por el que todos los organismos y administraciones públicas de España dispondrán de una herramienta común de validación de firma electrónica basada en la plataforma tecnológica desarrollada por la Consejería de Justicia y Administración Pública de la Junta de Andalucía. Esta solución informática denominada @firma se utilizará también para validar la firma integrada en el DNI electrónico.

Además, desde principios de 2006 está disponible la Red Integrada de Atención que da servicio al ciudadano, a través de varios canales: atención presencial, telefónica y telemática utilizando páginas de Internet, por medio del Sistema de Aplicaciones y Redes para las Administraciones (SARA). Este nuevo sistema simplifica e integra los

trámites y procedimientos de las administraciones para que sean compatibles entre sí y entre los sistemas de información y tecnológicos.

En el Informe anual de progreso de 2006 del Programa Nacional de Reformas de España²⁸, en su página 23, al repasar la situación del Plan Avanza, se dice que a mediados de 2006 “ya se dispone de 150 trámites con la Administración plenamente operativos”.

Además, en el Informe de actualización del Plan Avanza²⁹, publicado el 18 de septiembre de 2006, se recoge en su página 41 que “en agosto de 2006, hay más de 175 procedimientos de las AAPP con el e-DNI”.

En base a estos datos, se puede afirmar que se ha cumplido sobradamente el objetivo marcado de 100 servicios para finales de 2006.

4.2.1.7. Red de oficinas integradas (Red o6o)

Para valorar la envergadura de esta medida hay que mencionar que, en la Administración General del Estado, existen 2.800 oficinas de atención al ciudadano y 20.000 en todas las AAPP. Además, están disponibles más de 1.000 números de teléfono a través de los que se puede conectar con los servicios de atención al ciudadano de la AGE, así como más de 500 páginas web.

El objetivo de esta medida es facilitar los trámites de todas las administraciones en las oficinas más cercanas al ciudadano y con los medios más accesibles al mismo. Para conseguir el objetivo se ha previsto implementar, en cooperación con CCAA y EELL, una Red de oficinas o6o, un teléfono unificado o6o y el portal en Internet www.o6o.es.

El Plan Avanza incluye un conjunto de actuaciones relacionadas con esta medida del Plan Moderniza, que se están realizando en colaboración entre el MAP y el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio.

El Consejo de Ministros, en su reunión del día 15 de julio de 2005³⁰, publicado en el Boletín Oficial del Estado del día 3 de agosto, adoptó un Acuerdo que impulsa el desarrollo de un nuevo modelo pa-

ra las relaciones entre los ciudadanos y la Administración Pública mediante la creación de una Red de Oficinas Integradas de Atención al Ciudadano, cuyo cometido principal es la simplificación de los trámites que los ciudadanos realizan con la Administración.

Esta red ofrece servicios integrados de atención al ciudadano y permite servicios integrados de información, orientación, atención y tramitación. La red se sustenta en los siguientes principios:

- El derecho del ciudadano a elegir el medio (oficinas presenciales, Internet, teléfono u otros) por el que recibir servicios individualizados de atención.
- La cooperación institucional entre los tres niveles administrativos: la Administración General del Estado, las comunidades autónomas y las entidades locales.
- El uso intensivo de las tecnologías de la información, a través del Plan Conecta, impulsado por el Ministerio de Administraciones Públicas, para posibilitar instrumentos compartidos de servicio al ciudadano.
- El aprovechamiento de infraestructuras públicas, utilizando las oficinas que las distintas Administraciones tienen, en la actualidad, dedicadas a la atención al ciudadano.
- La participación de la sociedad civil a través de instituciones y otras organizaciones.

Las actuaciones se desarrollan en un doble ámbito: el de la Administración General del Estado, mediante acciones de coordinación entre sus departamentos y organismos; y el de las comunidades autónomas, entes locales y corporaciones de derecho público, por medio de Convenios Marco de colaboración negociados y formalizados al efecto.

Las oficinas integradas se clasifican en función de sus capacidades y del nivel de servicios que prestan, en las siguientes categorías:

- **Oficinas de contacto:** prestación de servicios de nivel primario consistentes en la recepción, el registro y la remisión de comunicaciones del ciudadano.

- **Oficinas de información:** además de los servicios expresados para las oficinas de contacto, desarrollo de servicios de nivel intermedio, consistentes en la atención y orientación personalizada a las personas sobre los servicios públicos e informaciones más relevantes de las administraciones que intervienen.
- **Oficinas de gestión integral:** además de los propios de las dos categorías anteriores, asumen un nivel avanzado definido por la prestación de servicios integrales de gestión que comprenden la tramitación conjunta de procedimientos y trámites de competencias de las distintas administraciones que intervienen.

A finales de 2006, el MAP había firmado convenios con las siguientes CCAA:

- Andalucía.
- Cantabria.
- Principado de Asturias.

También están previstos, en el Acuerdo de 15 de julio de 2005 del Consejo de Ministros, los convenios bilaterales con ayuntamientos y entidades locales dirigidos a la habilitación de registros locales que puedan recibir cualquier tipo de comunicaciones dirigidas a los órganos y entidades que componen la Administración General del Estado. Con estos acuerdos se pretende facilitar, aún más, el contacto del ciudadano con la AGE. La Resolución de 19 de julio de 2005³¹, de la Secretaría de Estado para la Administración Pública (BOE nº 184, de 3 de agosto), recoge estos Convenios en el punto cuarto de su Anexo.

Las entidades locales (municipios, diputaciones provinciales, cabildos, comarcas, etc.) que deseen formalizar un convenio bilateral de Oficinas Integradas, y su comunidad autónoma, a cuyo ámbito territorial pertenezcan aquéllas, y que no hayan suscrito Convenio Marco, para prestar servicios a sus vecinos, se deben dirigir a la Dirección General de Modernización Administrativa, (Subdirección General de Simplificación Administrativa y Programas de Atención al Ciudadano), C/ M^a de Moli-

na, 50 - 28071 Madrid, acompañando la siguiente documentación:

- Certificado de Acuerdo del Pleno de la Entidad Local manifestando la voluntad de suscribir un Convenio con la Administración General del Estado al amparo del artículo 38.4 b) de la Ley 30/1992 .
- Cuestionario cumplimentando.

El esfuerzo realizado por la Administración General del Estado, a través del Ministerio de Administraciones Públicas, durante 2006 ha sido muy importante para implantar, impulsar y desarrollar el servicio o6o y se ampliará durante 2007 para llegar a todas las CCAA y a las principales ciudades. Este servicio es uno de los más importantes en los que están comprometidos los poderes del Estado y sobre el que se incardinan los servicios de la Administración electrónica.

4.2.1.8. Eliminación del papel en los trámites ciudadanos

Para desarrollar esta medida, el Plan Moderniza ha previsto siete tipos de actuaciones:

- **Volantes de empadronamiento** en colaboración con el INE. Esta actuación puede afectar a los 3,2 millones de cambios de domicilios que se hacen anualmente en España. En la actualidad, por término medio para cada empadronamiento, los ayuntamientos emiten 3 volantes de empadronamiento, el 60% destinados a la AGE. El objetivo es eliminar 3 millones de volantes de empadronamiento en 2006 y totalmente a finales de 2008, sustituyéndolos por acceso a bases de datos internas por parte de los funcionarios.
- **Fotocopias del DNI** en colaboración con el Ministerio del Interior. Se estima que anualmente se aportan 4 millones de fotocopias del DNI para trámites administrativos en la AGE. El objetivo es eliminar 1 millón de fotocopias del DNI durante 2006.
- **Registros telemáticos** en colaboración con todos los ministerios. Se pretende facilitar la re-

cepción y registro de documentación 24 horas al día, 7 días a la semana paulatinamente a partir del 2006.

- **Notificaciones telemáticas** en colaboración con Correos y Telégrafos. El objetivo es implantar el domicilio electrónico para notificaciones de procedimientos antes del 2009.
- **Cambio de domicilio** en colaboración con varios Ministerios, CCAA y EELL. El punto de partida es que, desde principios de 2006, empiece a funcionar la comunicación automatizada del cambio de domicilio desde el Ayuntamiento de Barcelona a la Generalitat de Cataluña (Servicio de Salud) y a la AGE (AEAT). Durante 2006 se fija el objetivo de ampliar a cuatro grandes ayuntamientos y aumentar el número de organismos receptores de la AGE (Interior, Seguridad Social).
- **Pasarela de pagos a través de Internet** en colaboración con la AEAT y con todos los ministerios. Se tiene como objetivo el incremento paulatino de pago de tasas y precios públicos telemáticamente, hasta su implantación completa en el año 2008.
- **Incorporación de formularios administrativos a través de Internet** en colaboración con todos los ministerios. Se pretende implantar el Catálogo de formularios electrónicos de la AGE, con los más de 800 formularios actualmente existentes.

Cada una de las actuaciones tiene el siguiente grado de avance a finales de 2006:

4.2.1.8.1. Volantes de empadronamiento

El 28 de abril de 2006, se aprueba el Real Decreto 523/2006³² por el que se elimina la necesidad de presentar un certificado de empadronamiento al realizar trámites administrativos, a efectos comprobar el domicilio de residencia de un ciudadano. En trámites donde deban acreditarse de forma fehaciente datos de residencia, el certificado de empadronamiento será sustituido por un servicio telemático de Verificación de datos de Residencia que será el encargado de consultar dichos datos, previo consentimiento del ciudadano afectado.

El ámbito de aplicación de esta norma será la AGE y sus organismos dependientes y la plataforma de validación utilizada será la @firma del MAP

El establecimiento de los requisitos y procedimientos de acceso al Sistema de Verificación de Datos de Residencia, así como la fecha en que dicho Sistema deberá estar plenamente operativo, se llevará a cabo mediante orden, a propuesta conjunta de los ministerios de Economía y Hacienda y de Administraciones Públicas.

A finales de 2006 no se ha publicado la Orden mencionada en la Disposición final primera del RD 523/2006 que iniciará el Sistema de Verificación de Datos de Residencia y, por tanto, la consulta de los volantes de empadronamiento. No obstante el INE tiene en funcionamiento su WEB <https://idapadron.ine.es/idaweb/> en la que las EELL pueden enviar sus datos de empadronamiento y realizar las consultas que necesiten sobre sus datos.

Hasta que la Orden no esté publicada y permita la operativa de verificación de datos de Residencia, la medida no se podrá empezar a cumplir.

4.2.1.8.2. Fotocopias del DNI

El 27 de abril de 2006, el Consejo de Ministros, aprobó el Real Decreto 522/2006 por el que se suprime la exigencia de adjuntar la fotocopia del Documento Nacional de Identidad a cualquier escrito, comunicación o formulario que los ciudadanos tengan que presentar en los procedimientos tramitados por la Administración General del Estado, así como por los organismos que dependen de ella.

En aplicación de esta norma, será el propio Departamento ante el que se solicita el trámite el encargado de comprobar, de oficio, la identidad del interesado. Esta consulta se realizará, en los casos en los que sea estrictamente necesario, accediendo a la base de datos de la Policía, tras obtener la autorización del interesado. La consulta se realizará con máximas garantías de seguridad y preservando la privacidad de los datos. En caso de que el interesado no dé su consentimiento a reali-

zar esa consulta, deberá aportar su correspondiente fotocopia del DNI.

Esta medida también beneficia a los extranjeros con residencia en España que tampoco tendrán que presentar la fotocopia de su documento acreditativo correspondiente.

El ámbito de aplicación de esta norma será la AGE y sus organismos dependientes y la plataforma de validación utilizada será la @firma del MAP.

A finales de 2006 se ha publicado la Orden PRE/3949/2006³³, de 26 de diciembre, por la que se establece la configuración, características, requisitos y procedimientos de acceso al Sistema de Verificación de Datos de Identidad, que se mencionaba en la Disposición final primera del RD 522/2006 necesaria para que se iniciara el Sistema de Verificación de Identidad y, por tanto, la supresión de fotocopias de DNI.

Esta Orden aprueba el Reglamento Técnico del Sistema de Verificación de Datos de Identidad y señala como fecha de operatividad del Sistema el 1 de enero de 2007, a partir de la cual no podrá exigirse por la Administración General del Estado o por los organismos vinculados o dependientes de aquélla la aportación de fotocopias del Documento Nacional de Identidad o de los documentos acreditativos de la identidad de extranjeros residentes en España o tarjeta equivalente, salvo en los supuestos previstos en el Real Decreto 522/2006, de 28 de abril.

A principios de 2007, se ha puesto en funcionamiento, con todo el alcance previsto, la supresión de las fotocopias de DNI que había que adjuntar en los escritos que se presentaban en un gran número de procedimientos que los ciudadanos tramitaban con la Administración del Estado.

4.2.1.8.3. Registros telemáticos

A finales de 2006 están en funcionamiento Registros telemáticos en los siguientes 24 organismos de la Administración Central:

- Ministerio de Administraciones Públicas.
- Muface.
- Ministerio de Cultura.

- Ministerio de Defensa.
- Ministerio de Economía y Hacienda.
- Instituto Nacional de Estadística.
- Clases Pasivas.
- Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.
- Agencia Estatal Administración Tributaria.
- Dirección General del Catastro.
- Comisionado para el Mercado de Tabacos.
- Ministerio de Educación y Ciencia.
- Ministerio de Fomento.
- Correos.
- Ministerio de Industria, Turismo y Comercio.
- Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones.
- Comisión Nacional de Energía.
- Oficina Española de Patentes y Marcas.
- Ministerio del Interior.
- Ministerio de la Presidencia.
- Seguridad Social.
- Servicio Público de Empleo Estatal.
- Consejo de Seguridad Nuclear.
- Registro de la Propiedad.

Se puede considerar que el grado de cumplimiento es muy alto y que con el ejemplo todos los organismos incorporarán el registro telemático a su actividad.

4.2.1.8.4. Notificaciones telemáticas

Está en funcionamiento el portal ciudadano <https://notificaciones.administracion.es> desde el que se puede acceder a los servicios de notificación telemática.

El Servicio de Notificaciones Telemáticas Seguras pone a disposición de cualquier persona física o jurídica que lo solicite, la posibilidad de recibir de forma alternativa por vía telemática las notificaciones que actualmente recibe en papel. La suscripción a este servicio es voluntaria y tiene carácter gratuito pero se requiere disponer de un certificado personal estándar X.509 v3 de los habituales en España y verificar que el navegador sea Internet Explorer 5,5 o superior, Netscape 6.0 o superior, o Mozilla 1.5 o superior.

Para recibir una notificación telemática hay que seguir unos pasos muy sencillos:

- Registrarse en el servicio creando una Dirección Electrónica Única rellenando un formulario. En esta dirección electrónica se recibirán todas las notificaciones administrativas dirigidas a la persona registrada.
- Suscribirse a los procedimientos que se desee de entre los diferentes procedimientos habilitados por la Administración General del Estado y sus organismos públicos para el envío notificaciones por vía telemática.
- Acceder a la opción “Acceso a las Notificaciones” para consultar las notificaciones recibidas en el buzón electrónico asociado a la Dirección Electrónica Única. Este buzón cumple con las medidas de seguridad necesarias para que sólo su titular tenga acceso a él y al contenido de las notificaciones.

En cualquier momento se puede dejar de recibir las notificaciones de forma telemática al dar de baja la Dirección Electrónica Única.

Por ello, se puede afirmar que el servicio está operativo y que dependerá del impulso que se le dé con una correcta campaña de divulgación y del número de procedimientos de los que se pueda recibir notificaciones, para que se cumpla el ambicioso objetivo de masificar el servicio para todos los ciudadanos en 2009.

4.2.1.8.5. Cambio de domicilio

El servicio de cambio de domicilio es uno de los 20 servicios que se fijaron en e-Europe como indicador del grado de implantación de la e-Administración.

La trascendencia de disponer de este servicio en Internet radica en la amplia incidencia que tiene para los ciudadanos ya que cada año casi un 8% de la población cambia de domicilio y debe realizar, entre otros, los siguientes trámites: solicitar un duplicado del Documento Nacional de Identidad y del Pasaporte; comunicar el nuevo domicilio a la Dirección General de Tráfico; renovar los permisos y licencias de circulación de vehículos; de-

clarar el nuevo domicilio a la Agencia Estatal de Administración Tributaria, si el cambio de domicilio implica un cambio del domicilio fiscal del contribuyente. En el caso de los pensionistas, además, deben comunicar a la Seguridad Social su nuevo domicilio con objeto de recibir las comunicaciones postales que les envíen. En el ámbito autonómico diversos servicios al ciudadano se prestan en mayor o menor medida en función del domicilio: asignación de centro de asistencia primaria, prioridad en la elección de centros educativos en Enseñanza Primaria y Secundaria Obligatoria, ayudas sociales, etc.; y también precisan de una comunicación de éste.

Cuando un ciudadano cambia su domicilio a un nuevo municipio, o dentro de su municipio, debe empadronarse. Posteriormente debe comunicar su nuevo domicilio a los organismos de las Administraciones Públicas con los que se relaciona. La forma de hacer la comunicación depende de cada organismo lo que obliga al ciudadano a realizar varios trámites diferentes.

La medida tiene como objetivo unificar, en un único trámite, la comunicación del nuevo domicilio de un ciudadano a los Organismos de todas las Administraciones Públicas, sin necesidad de comunicarlo individualmente a cada uno de ellos. La forma de hacerlo es en el momento de empadronarse en el Ayuntamiento de la nueva dirección. Desde allí se comunica la nueva dirección electrónicamente a los organismos que el ciudadano elige y el funcionario del Ayuntamiento le da un recibo con la relación de los organismos que ha elegido.

Si el empadronamiento no se realiza de forma presencial, se envía un Volante de Empadronamiento electrónico firmado digitalmente a todos los organismos que se decida.

Para la realización de la medida se ha puesto en marcha, el 17 de septiembre de 2002, un proyecto piloto cuyas especificaciones son realizadas por la Dirección General de Modernización Administrativa del MAP, la Generalitat de Cataluña, el Consorcio Localret y la Administració Oberta de Catalunya. Los organismos que intervienen en el proyecto

son el MAP, la AEAT, la DGT, la DGP, el INSS/ISM, el Servicio Catalán de la Salud y los Ayuntamientos de Barcelona, Terrassa, Sabadell, Mataró, Sant Boi de Llobregat, Sant Cugat del Vallès y Madrid

El proyecto se ha desarrollado en cinco fases:

- Definición inicial, entre septiembre de 2002 y julio de 2003.
- Desarrollo de un prototipo, entre julio de 2003 y noviembre 2003.
- Compás de espera, entre noviembre de 2003 y octubre de 2004.
- Reprogramación, entre octubre de 2004 y diciembre 2005.
- Pruebas definitivas en real, a partir de enero 2006.

Durante el mes de febrero de 2006 se realizó una prueba del servicio en el Ayuntamiento de Barcelona limitado al ámbito autonómico. En los meses siguientes se desarrolló la conexión con la Administración General del Estado.

El 10 de octubre de 2006, se firmó el convenio para poner en marcha el Servicio de comunicación de cambio de domicilio entre el MAP, la Consejería de Gobernación y Administraciones Públicas de la Generalitat de Cataluña y Localret. Sus frutos se empezarán a ver a principios de 2007.

4.2.1.8.6. Pasarela de pagos a través de Internet

La Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT) ha puesto a disposición del MAP su pasarela de pago para que pueda ser utilizada por los departamentos de la AGE que lo necesiten. Para dar a conocer entre los organismos de la AGE la pasarela de pagos de AEAT, se ha realizado una encomienda a RED.es de difusión y de apoyo a los diferentes organismos públicos en la adaptación de sus aplicaciones, para hacer posible este servicio de pago telemático. La actividad de difusión se hace por medio del portal <http://pago.red.es/>

El Servicio de Pago Telemático (SPT) proporciona a los administrados, organismos públicos y entidades financieras un mecanismo común, normalizado y seguro que permite el pago electrónico de con-

ceptos de deuda administrativa (tributos, precios públicos, etc.) con todas las garantías jurídicas.

Según el último informe, de noviembre de 2006, sobre Estado de la Implantación del Servicio de Pago Telemático³⁴ presentado por RED.es, los datos relevantes del SPT son los siguientes:

- El servicio ofrece dos modalidades de pago:
- Pago directo por los ciudadanos/empresas.
 - Pago por Lotes por parte de Representantes (gestores, notarios, etc.).

Los medios de pago que permite el servicio son tres:

- Cargo en cuenta.
- Pago por tarjeta de crédito.
- Domiciliación.

Los organismos públicos adheridos son:

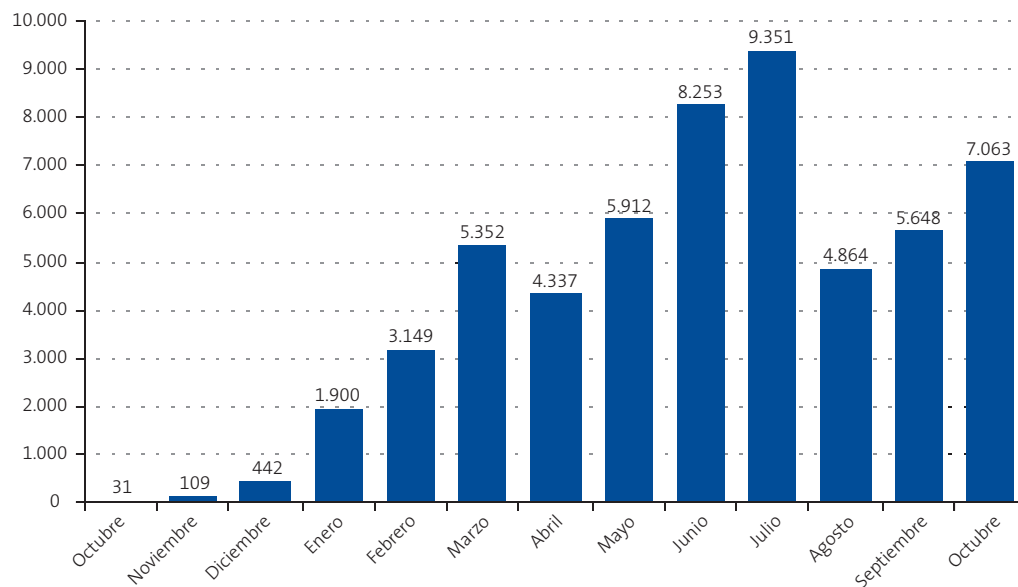
- 7 Diputaciones: Albacete, Badajoz, Barcelona, Cádiz, Jaén, Sevilla y Tarragona.
- El Consorcio de Tributos de la Isla de Tenerife.

- 11 ayuntamientos: Alcalá de Henares (Madrid), Alcalá la Real (Jaén), Almería, Cartagena, Fuengirola (Málaga) (Murcia), Pinto (Madrid), Pozuelo de Alarcón (Madrid), Rincón de la Victoria (Málaga), Sevilla, San Sebastián de los Reyes (Madrid) y Zaragoza.
- 15 entidades financieras: La Caixa (Piloto), BBVA (Piloto), CajaAstur (Piloto), Caja San Fernando (Piloto), Banco de Crédito Local (BCL), Caixa D'Estalvis Laietana, Caixa Penedés, Caja Castilla-La Mancha, Caja de Ahorros de Galicia, Caja de Ahorros del Mediterráneo (CAM), Caja Granada, Caja de la Inmaculada (CAI), Cajamar, Caja Murcia y Unicaja.

Se han suscrito convenios de colaboración con 4 autoridades de certificación: CERES (FNMT), CAMERFIRMA, FIRMAPROFESIONAL y la Autoritat de Certificació de la Comunitat Valenciana (ACCV).

El número de pagos realizados por medio del servicio desde su puesta en marcha se recogen en la Figura 4.1.

Figura 4.1. NÚMERO DE PAGOS REALIZADOS DESDE LA ENTRADA EN FUNCIONAMIENTO DEL SPT



Fuente: Red.es Servicio de Pago Telemático. Estado de la Implantación. Noviembre 2006

Se puede considerar que el SPT se encuentra implantado y que en los próximos meses comenzará su despegue.

4.2.1.8.7. Incorporación de formularios administrativos a través de Internet

Todos los organismos de la AGE están en proceso de incorporar todos sus formularios administrativos a través de Internet. Una vez comprobadas las ventajas de disponer de la información registrada telemáticamente por la facilidad de su tratamiento posterior, el proceso es imparable y no es difícil esperar que en pocos años no existan formularios sólo en papel.

Por otro lado, el portal o6o.es permite un acceso rápido a cualquier documento que se necesite de cualquier organismo de la AGE, lo que ayuda a la rápida difusión de los formularios por su facilidad de acceso.

4.2.1.9. Sustitución de documentos por declaración del solicitante

La medida pretende que el solicitante ante la AGE acredite, bajo su responsabilidad, que en él concurren las circunstancias a acreditar documentalmente. El objetivo es reducir la documentación aportada al inicio de un procedimiento.

Para implantar esta medida, todos y cada uno de los ministerios están modificando sus procedimientos, incorporando la declaración del solicitante en los nuevos programas.

4.2.1.10. Rediseño de tramites ciudadanos de la AGE

El objetivo de la medida es rediseñar 300 procedimientos en el periodo 2006-2008 e instalarlos en soporte electrónico con herramientas de *work-flow*.

La base para una administración eficaz no está sólo en unas herramientas informáticas potentes, sino, principalmente, en la adaptación de los trámites y procedimientos para que se aprovechen mejor la potencialidad de estas herramientas. El esfuerzo

a realizar es importante y se debe hacer no sólo en los nuevos trámites sino modificando los existentes. El proceso es lento y no se dispone de cifras de los rediseños realizados durante el año 2006.

4.2.1.11. Rediseño de procedimientos de gestión de personal

El objetivo es rediseñar los procedimientos de gestión de personal e integrarlos en un Sistema Integral de Gestión de Recursos Humanos, con especial incidencia en los trámites de la CECIR (Comisión Ejecutiva de la Comisión Interministerial de Retribuciones). Sobre esta medida influirá el nuevo Estatuto básico del empleado público, por lo que las actuaciones de rediseño de procedimientos que se realicen tendrán que recoger lo que finalmente se acuerde en el Parlamento.

4.2.1.12. Sistema de tramitación telemática para ministros y altos cargos

El objetivo es realizar todos los trámites automáticamente y con firma electrónica entre ministros y altos cargos. Esta medida es una funcionalidad de la red interadministrativa con mayor seguridad, si cabe, debido a la confidencialidad que debe garantizar.

4.2.1.13. Red interadministrativa

El objetivo es que todas las administraciones públicas estén interconectadas antes de 2010.

En el ámbito de la Administración General del Estado se ha definido una infraestructura básica de comunicaciones y de servicios telemáticos, que es la base para los intercambios de información entre los departamentos ministeriales. Además, esta infraestructura simplifica la interconexión con las administraciones de las Comunidades autónomas, corporaciones locales y Unión Europea. La infraestructura está formada por tres grandes familias de redes:

- Redes de las organizaciones centrales, que unen departamentos o unidades de los diferentes órganos centrales.
- Redes territoriales de las diferentes organizaciones, algunas de las cuales ya están integradas en base a las delegaciones y subdelegaciones del Gobierno.
- Redes externas a la Administración General del Estado, de creciente importancia dada la cada día mayor cooperación con la Unión Europea, comunidades autónomas y corporaciones locales.

Con carácter general, cada comunidad autónoma tiene su propia intranet, por la que se realizan las comunicaciones de sus diferentes consejerías y organismos adscritos a ellas. A través de esta Intranet, de forma análoga a las intranet de la AGE, cada organismo tiene los servicios que pueden ser utilizados por el resto de entes administrativos del ámbito de la comunidad.

El esquema de Red Local de las CCAA se replica en las diputaciones provinciales que, generalmente, disponen de comunicaciones entre todos sus edificios y organismos dependientes.

Las infraestructuras de intranet están difundidas también entre los ayuntamientos, dado que, por muy pequeño que éstos sean, la implantación de una Red Local para la compartición de archivos e impresoras supone un coste reducido frente a las ventajas asociadas al trabajo en grupo.

Para impulsar la medida “Red interadministrativa”, desde principios de 2006, se ha implantado un nuevo Sistema de Aplicaciones y Redes para las Administraciones (SARA), que es una extranet que garantiza la comunicación entre las distintas administraciones y el intercambio de aplicaciones entre ellas a través del Centro de Transferencias Tecnológicas.

SARA se encuentra ubicado en un centro de alta seguridad y, entre sus características técnicas, puede destacarse que alberga más de 120 servidores, tiene una capacidad potencial de 1.200 servidores, dispone de una librería Super DLT con una tasa de transferencia de 144 megabytes por se-

gundo y que su capacidad de almacenamiento es de 6 terabytes.

A finales de año está previsto que haya 10 CCAA conectadas a la red: Andalucía, Asturias, Cataluña, Castilla-La Mancha, Madrid, País Vasco, Murcia, Navarra, La Rioja y Baleares.

El presupuesto previsto destinado al proyecto durante 2007 será de 3,8 millones.

Por último es necesario señalar la actualización, en Julio de 2006, de Plan de direccionamiento e interconexión de redes de área local en la Administración (Octubre, 1996)³⁵ que va a permitir optimizar los recursos de las infraestructuras.

4.2.1.14. Ayuda a la modernización de entidades locales

Lo que se pretende es la cofinanciación de proyectos de modernización administrativa a través de la utilización de tecnologías de la información, dando respuesta a la necesidad de facilitar a las entidades locales el cumplimiento del deber de impulso de la utilización interactiva de las tecnologías de la información y la comunicación, que les impone la modificación que, de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases de Régimen Local, efectúa la Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de medidas para la modernización del gobierno local, con el objeto de conseguir la mejora de los servicios públicos locales para los usuarios y facilitar el intercambio de información entre las administraciones públicas.

La regulación de esta ayuda se hace en base al Real Decreto 1263/2005, de 21 de octubre³⁶, sobre la cooperación económica del Estado a las inversiones de las entidades locales. (Este RD modifica el Real Decreto 835/2003³⁷.)

El Programa de cooperación económica local del Estado tiene cuatro objetivos:

- Contribuir a la realización de las inversiones locales incluidas en los planes provinciales e insulares de cooperación a las obras y servicios de competencia municipal.

- Contribuir en las intervenciones comunitarias cofinanciadas por el programa de cooperación económica local.
- Contribuir a la modernización de la Administración Local a través de la utilización de tecnologías de la información.
- Contribuir a impulsar la participación de la sociedad civil en la mejora de los servicios locales.

Los dos objetivos últimos se incorporan en la modificación del nuevo programa. A continuación comentaremos lo relativo a los proyectos de modernización de la administración local a través de la utilización de TIC.

Las ayudas a los proyectos de modernización administrativa local pueden solicitarse por:

- Municipios con población superior a 5.000 habitantes.
- Los municipios con población inferior a 5.000 habitantes, siempre que el proyecto objeto de subvención afecte a un conjunto de municipios que superen los 5.000 habitantes.
- Las diputaciones provinciales, cabildos y consejos insulares y comunidades autónomas uniprovinciales, estas últimas en el ejercicio de las competencias que corresponden a las diputaciones provinciales, para proyectos propios o que afecten a un conjunto de municipios que superen los 5.000 habitantes, supuesto previsto en el párrafo anterior.

Para 2006 se ha dispuesto de un presupuesto de 13,3 millones de euros. Se cofinancia hasta el 50% del importe de los gastos de inversión de los proyectos que contribuyan en su financiación los ayuntamientos y demás entidades locales titulares del proyecto, sin que la aportación de éstos pueda ser inferior al 15 por ciento del importe de la inversión.

Los proyectos, antes de ser presentados para solicitar ayuda, deben ser aprobados por el órgano competente del solicitante y ser sometidos a información del Subdelegado del Gobierno y de las comisiones provinciales de colaboración del Esta-

do con las corporaciones locales. La solicitud de la ayuda, la memoria descriptiva del proyecto y de las actuaciones que comprende, acompañados de estos informes, se deben presentar a la Dirección General de Modernización Administrativa, del Ministerio de Administraciones Públicas, antes del día 1 de abril del ejercicio en el que se solicita la subvención.

Los plazos previstos para los trámites y ejecución de los proyectos para el año 2006 han sido los siguientes:

- Plazo de resolución y notificación: Antes del 1 de julio de 2006. (Se amplió el plazo hasta el 1 de agosto³⁸.)
- Plazo de adjudicación: Antes del 15 de noviembre de 2006.
- Plazo para remitir la certificación de adjudicación del proyecto: Antes del 1 de diciembre de 2006.
- Plazo de ejecución: antes del 1 de diciembre del año siguiente a la subvención.
- Plazo para la justificación de la subvención: tres meses siguientes a la finalización de la ejecución.

En 2006, se seleccionaron 128 proyectos de 16 comunidades autónomas³⁹. Entre los criterios utilizados, se tuvo en cuenta, aparte del cumplimiento de los requisitos establecidos, el mantenimiento del equilibrio territorial y el equilibrio económico evitando la concentración de subvenciones en los proyectos de mayor volumen. De esta manera, se ha limitado el importe máximo de la subvención a 250.000 euros.

El MAP ha elaborado un Proyecto Tipo de Ayuda a la Modernización de EELL⁴⁰ como guía de apoyo, no de obligado cumplimiento, con el objetivo de:

- Ayudar a las EELL a realizar sus solicitudes.
- Impulsar el uso de las infraestructuras comunes de comunicaciones.
- Promover el acceso a los servicios comunes de la e-Administración.
- Posibilitar la reutilización por otras AAPP de los productos resultantes.

- Generar demanda de Servicios de Valor Añadido que se consideran de interés.

El Proyecto Tipo permite la definición de diferentes proyectos mediante paquetes, permitiendo un diseño flexible y modular adaptado a las necesidades de cada EELL.

El RD1263/2005 se desarrolla para su aplicación en la Orden APU/293/2006, de 31 de enero⁴¹, corregida en el BOE 57, de 8 de marzo de 2006. En sus anexos se encuentran los formularios de los documentos necesarios y la guía para la cumplimentación de cada uno de ellos. Además, los impresos se encuentran en formato Pdf y Word para su descarga en la dirección de Internet <http://www.csi.map.es/csi/eModel/impresos.htm> y una vez cumplimentados se puede presentar la solicitud telemáticamente en la dirección emod@map.es

Para 2007 se crea un nuevo fondo de financiación a municipios con menos de 20.000 habitantes, que recibirá 31,66 millones de euros. Este nuevo fondo es de carácter incondicionado y supone abrir el programa de Cooperación Económica Local del Estado a nuevas formas de impulso y desarrollo de la Administración Local. Por tanto, el Programa tendrá no solo continuidad en 2007 si no que se incrementará notablemente al tener un presupuesto dos veces y media mayor.

4.2.1.15. Consulta pública de proyectos normativos o decisiones del gobierno

Dentro del Portal www.o6o.es se dispone de un área de participación ciudadana donde los distintos ministerios pueden someter a consulta determinados anteproyectos de normas así como planes, programas o cualquier otra acción antes de su aprobación.

El sistema se encuentra en funcionamiento, pero sólo se ha utilizado para la Ley de administración electrónica por el MAP. El resto de los ministerios no han utilizado la facilidad. Si se quiere un

mayor uso de la herramienta debería animarse a los ministerios a que cuelguen sus consultas y realizar una campaña de difusión de esta medida de participación ciudadana.

4.2.1.16. Creación de foros de debate

El área de participación ciudadana estará abierta al debate social para conocer la opinión de la ciudadanía. Su implantación se ha realizado a través del portal www.o6o.es como un área específica del mismo.

Para participar en los foros de debate hay que registrarse previamente mediante un formulario que es diferente en función de que el participante sea un ciudadano, una empresa o una organización pública.

Para un ciudadano sólo es necesario el nombre, el primer apellido, el correo electrónico y el NIF. Si se quieren recibir mensajes por SMS deberá indicarse también el número del teléfono móvil en el que se quieren recibir. Posteriormente hay una encuesta voluntaria sobre el perfil del ciudadano y, como confirmación del correcto registro, se recibe un correo electrónico que debe contestarse para garantizar el uso correcto de la dirección de correo. El registro es válido por un máximo de 10 días. Si no se usa el servicio en ese periodo de tiempo es necesario realizar un nuevo registro

Para registrarse una empresa o una organización pública es necesario el CIF, denominación de la empresa u organización, mas los mismos datos que para el ciudadano de la persona responsable de la empresa o de la organización.

El número de foros realizados hasta finales de 2006 han sido cuatro, con una participación de entre 8 y 18 mensajes. A finales de 2006 no había abierto ningún foro habiéndose cerrado el último el 3 de octubre. Sería necesaria una mayor motivación para que los foros puedan ser de utilidad, sino la medida podría quedar muerta en pocos meses.

4.3. Las comunidades autónomas

La andadura de la e-Administración en las CCAA ha sido muy diferente entre cada una de ellas y en su relación con la AGE pero, no obstante, la tendencia en todas ellas ha seguido una misma trayectoria. A partir de mediados de la década de 1990, todas las administraciones autonómicas tienen sus particulares programas de modernización administrativa. Inicialmente se dirigieron a cambios organizativos y de los sistemas de gestión. En el transcurrir de los años las TIC han ido teniendo un papel creciente en las administraciones autonómicas, hasta el punto que, en todas ellas, se han ido implantando unidades directivas orientadas a liderar los procesos de transformación hacia la Administración electrónica. Un año de inflexión fue 1995, en el que se pusieron en marcha muchos de estos proyectos en los que las TIC tuvieron ya una gran importancia en la reforma administrativa, pero descoordinados de la AGE.

Esta descoordinación entre la Administración Central y las autonómicas se ha prolongado durante casi una década. A partir de 2004, ante las exigencias de interoperabilidad a nivel europeo, y la trayectoria divergente de las administraciones central y autonómica, se plantea la necesidad de una nueva etapa de cooperación tecnológica dentro del Estado de las autonomías.

Por un lado, la Unión Europea ha asumido el papel de liderazgo al establecer un conjunto de recomendaciones para abordar el problema de la cooperación entre los sectores públicos de los diferentes Estados miembros para desarrollar la e-Administración. Esta situación de coordinación de los estados miembros ha servido de referente para que las administraciones públicas españolas asuman la conveniencia de abandonar su aislamiento e incomunicación, provocando una pérdida de las posibles sinergias necesarias para la consolidación de determinadas esferas de la e-Administración, especialmente, en la vertiente de prestación de servicios públicos.

En este sentido, ha jugado un papel fundamental el programa IDA (Interchange of Data between Administrations), que estaba dirigido al intercambio de datos entre las administraciones europeas desde hace años y que cambia su orientación convirtiéndose en IDABC (Interoperable Delivery of European eGovernment Services to public Administrations, Businesses and Citizens), poniendo ahora el acento en la interoperabilidad y con la misión del fomento de la prestación de servicios públicos transeuropeos para los ciudadanos y empresas, mejorando la eficiencia y colaboración entre las administraciones públicas.

En España, el organismo encargado de la cooperación interadministrativa es el Consejo Superior de Administración Electrónica (CSAE), el anterior CSI, que tiene como funciones evitar el doble empleo de recursos, facilitar un sustrato profesional común a los empleados públicos en el sector de las TIC, trabajar por la cooperación entre órganos y administraciones, como medio para abordar proyectos interorganizativos, facilitar los intercambios de información internos, con ciudadanos y empresas y colaborar en la difusión de las mejores prácticas.

Para llevar a efecto la cooperación tecnológica entre las administraciones, el 11 de mayo de 2005, se ha creado un Comité Sectorial de Administración Electrónica formado por la AGE y las CCAA. Este Comité será un foro de intercambio de ideas, estándares, tecnología y proyectos que permitan la puesta en marcha de nuevos servicios interoperables. Uno de los grupos de trabajo del Comité Sectorial es el Observatorio de la Administración Electrónica (OAE). El OAE tiene entre sus objetivos elaborar un cuestionario piloto sobre el desarrollo de la e-Administración que sustituya definitivamente al cuestionario IRIA (hasta ahora vigente en las administraciones públicas en coordinación con el MAP), normalizar los indicadores a utilizar por todas las CCAA en el ámbito de la e-Administración y establecer una metodología única de recogida de datos. A finales de 2004, el OAE hizo una encuesta piloto para validar el cuestionario y

la metodología empleada, cuyos resultados no se publicaron. La primera recogida oficial de los datos⁴² se realizó entre el 15 de mayo y el 15 de septiembre de 2005, obteniendo un primer informe, sin datos desglosados por CCAA, que se espera contendrá el que se realizará para 2006.

Mientras tanto, las CCAA han mantenido sus propias estrategias de desarrollo de la e-Administración, al tiempo que están acercándose al nuevo esquema de interoperabilidad formulado desde la UE y la AGE. De este modo, las administraciones autonómicas han desarrollado programas estratégicos de modernización administrativa y desarrollo de la e-Administración, como el plan AVANTIC 2005-2010 de la Generalitat Valenciana, el Plan Estratégico de Simplificación de la Gestión Administrativa II 2005-2007 de la Comunidad de Madrid, el Plan Estratégico de la Administración on line 2004-2006 del País Vasco, etc., al tiempo que se están produciendo reuniones entre las diferentes administraciones del Estado para intercambiar impresiones respecto a la evolución de la interoperabilidad.

Las estrategias concretas aplicadas por cada CCAA se han recogido en el Capítulo 5 de este libro.

4.3.1. Situación de la e-Administración en el conjunto de las CCAA

Teniendo en cuenta que el OAE es el punto de cooperación entre las distintas administraciones y que se ha tomado el acuerdo sobre los indicadores más apropiados, se tomarán la metodología y los datos de su primer informe como referencia para analizar la situación de la e-Administración en las CCAA.

Los datos del primer informe no recogen información sobre Galicia ni sobre la Ciudad Autónoma de Melilla por lo que se deberá tener en cuenta para posteriores comparaciones con los informes de los próximos años. Los indicadores son de dos tipos: calculado sobre el total y calculado sin sanidad ni educación. Los resultados se presentan agrupados en tres áreas: e-Administración, e-Gobierno y e-De-

mocracia. Los datos que se presentan a continuación, si no se especifica lo contrario se han obtenido del primer informe del OAE para 2005.

4.3.1.1. La e-Administración en las CCAA

Estudiar el estado de la e-Administración en las CCAA es tanto como analizar la estructura interna de la administración autonómica. Por ello, se revisan los indicadores que miden lo que sucede dentro de la propia organización de cada Comunidad, sus infraestructuras, el desarrollo de sus políticas de e-Administración y sus actividades organizacionales y de gestión del conocimiento.

Equipamiento de las CCAA

Para la valoración del equipamiento se utilizan los indicadores de los ordenadores instalados y buzones de correo electrónico por 100 empleados públicos, y el número de centros que disponen acceso a Internet en banda ancha. Para estos indicadores no se tiene información de las comunidades autónomas de Galicia y Melilla.

- El indicador de ordenadores por 100 empleados públicos se ha calculado dividiendo el número total de ordenadores personales en funcionamiento por número total de empleados de las comunidades autónomas. Se presenta una variante de este indicador excluyendo las áreas de educación y sanidad para obtener un indicador aproximado al de ordenadores personales por empleados administrativos.

Como se ve en la Figura 4.2 el indicador de ordenadores por empleado a nivel global es de 60 ordenadores por 100 empleados, a finales de 2005, lo que significa que se ha multiplicado en más de tres veces en cuatro años. La última cifra anterior disponible para CCAA del informe IRIA 2002⁴³ fue de 18 ordenadores por 100 empleados a finales de 2001. No obstante esta cifra es inferior a los 67 que tenía la AGE a finales de 2004, según el Informe REINA 2005⁴⁴ y de los 75 a finales de 2005, según el Informe IRIA 2006⁴⁵.

Figura 4.2. EQUIPAMIENTO POR CADA 100 EMPLEADOS, PARA 17 CCAA



Fuente: OAE 2005

Si se prescinde de las áreas de educación y sanidad el indicador aproximado de ordenadores por 100 empleados administrativos asciende a 75, a finales de 2005. De este indicador no se tiene referencias anteriores para las CCAA pero el Informe IRIA 2006 da el valor de 135 para la AGE, a finales de 2005.

- El indicador de número de buzones de correo electrónico por 100 empleados públicos se ha calculado teniendo en cuenta los buzones proporcionados a los empleados y los buzones generales de la entidad, tanto los buzones con salida al exterior como los internos, sin duplicarlos. También en la Figura 4.2 se puede ver que el indicador de buzones por empleado a nivel global es de 71 buzones de correo electrónicos por 100 empleados, a finales de 2005, lo que significa que casi se ha duplicado en cuatro años. La última cifra anterior disponible del Informe IRIA 2002 es de 36 buzones por 100 empleados, a finales de 2001. También, esta cifra es muy superior a los 54 que tenía la AGE a finales de 2005, según el Informe IRIA 2006, y a los 53 buzones por 100 empleados que publica AETIC (Asociación de Empresas de TI y Telecomunica-

ciones) para el conjunto de empresas españolas en el 2005.

Si se prescinde de las áreas de educación y sanidad el indicador aproximado de buzones de correo electrónico por 100 empleados administrativos asciende a 111 para las CCAA a finales de 2005. Esta cifra es superior a los 100 de la AGE, según IRIA 2006. De este indicador no se tiene referencias anteriores para las CCAA pero para la AGE en el 2004 fue de 81, lo que representa un incremento muy alto en un año.

- El indicador de Porcentaje de Centros con acceso a Internet con banda ancha se ha calculado considerando como Centro aquel donde se desarrollan tareas administrativas y como banda ancha cualquier conexión que tenga una velocidad igual o superior a 512 Kb/seg. En la Figura 4.3 se recoge que el indicador de Porcentaje de Centros con acceso a banda ancha es de 70 para las CCAA a finales de 2005. No se puede analizar la evolución del indicador al no disponerse de datos anteriores.

Si se prescinde de las áreas de educación y sanidad el indicador aproximado de Porcentaje de

Figura 4.3. PORCENTAJE DE CENTROS CON ACCESO A BANDA ANCHA, PARA 17 CCAA



Fuente: OAE 2005

Centros con acceso a Internet con banda ancha asciende a 69.

Tráfico de comunicaciones de Internet de las CCAA

Para la valoración del tráfico de comunicaciones de Internet se utilizan los indicadores de los correos electrónicos enviados, recibidos y SPAM al mes por cada buzón. Para estos indicadores no se tiene información de las comunidades autónomas de Andalucía, Extremadura, Galicia y Melilla.

- El indicador de correos electrónicos enviados al mes se ha calculado como la media mensual de los correos enviados por cada buzón hacia fuera de la Comunidad durante el último año sin tener en cuenta el correo interno.

En la Figura 4.4 se recoge que el indicador de correos enviados al mes es de 13. No se puede analizar la evolución del indicador al no disponerse de datos anteriores

- El indicador de correos electrónicos recibidos al mes se ha calculado como la media mensual de los correos recibidos por cada buzón desde fuera de la comunidad durante el último año sin tener en cuenta el correo interno.

En la Figura 4.4 se recoge que el indicador de correos recibidos al mes es de 29. No se puede analizar la evolución del indicador al no disponerse de datos anteriores.

- El indicador de correos electrónicos de *spam* al mes se ha calculado como la media mensual de los correos de *spam* recibidos por cada buzón durante el último año.

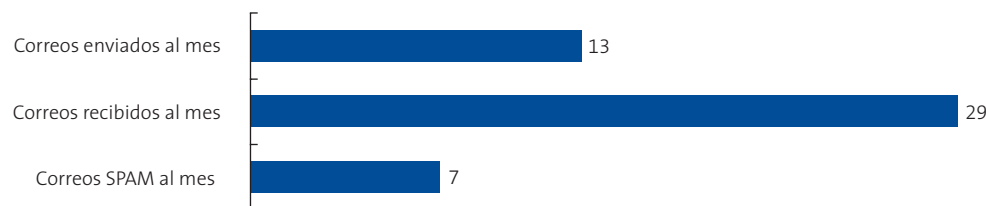
En la Figura 4.4 se recoge que el indicador de correos SPAM al mes es de 7. No se puede analizar la evolución del indicador al no disponerse de datos anteriores.

Funciones de la Intranet de las CCAA

Para valorar la utilidad para el empleado público de las Intranet de las CCAA, se utilizan los 13 indicadores siguientes:

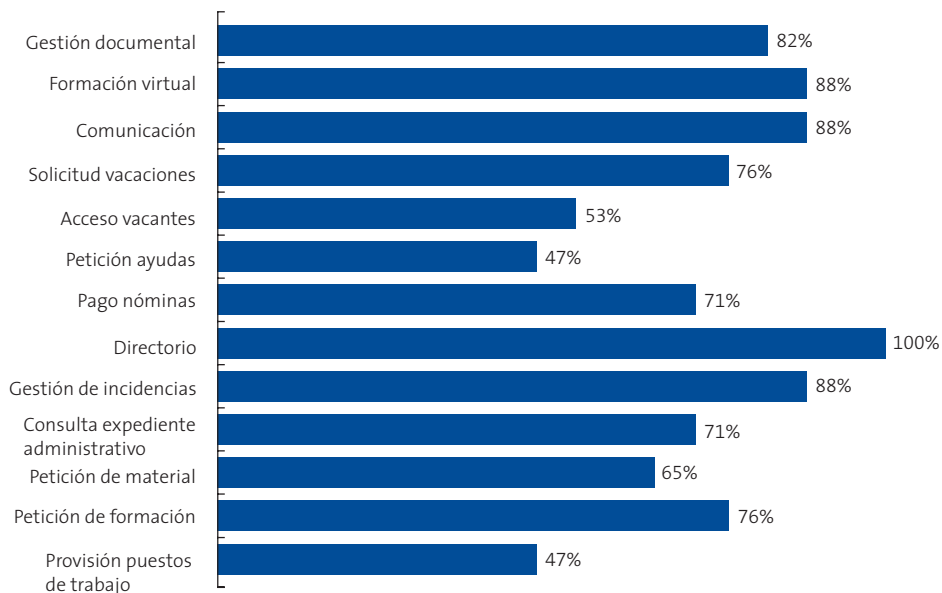
- Porcentaje de CCAA que disponen de Gestión documental.
- Porcentaje de CCAA que disponen de Formación virtual.
- Porcentaje de CCAA que disponen de Comunicación.
- Porcentaje de CCAA que disponen de Solicitud de vacaciones.
- Porcentaje de CCAA que disponen de Acceso vacantes.
- Porcentaje de CCAA que disponen de Petición de ayudas.
- Porcentaje de CCAA que disponen de Pago nóminas.
- Porcentaje de CCAA que disponen de Directorio.
- Porcentaje de CCAA que disponen de Gestión de incidencias.
- Porcentaje de CCAA que disponen de Consulta de expediente administrativo.
- Porcentaje de CCAA que disponen de petición de material.
- Porcentaje de CCAA que disponen de Petición de formación.
- Porcentaje de CCAA que disponen de Provisión de puestos de trabajo.

Figura 4.4. TRÁFICO MENSUAL DE CORREO ELECTRÓNICO POR BUZÓN, PARA 15 CCAA



Fuente: OAE 2005

Figura 4.5. FUNCIONES DE LA INTRANET, PARA 17 CCAA



Fuente: OAE 2005

Para estos indicadores no se tiene información referida a las comunidades autónomas de Galicia y Melilla.

Como valoración general de este grupo de indicadores hay que mencionar que el 100% de las 17 CCAA de la encuesta cuentan con Intranet y el 100% dispone de directorio. En la Figura 4.5 se recogen los valores de los 13 indicadores.

Uso de la firma electrónica por el empleado público de las CCAA

Para valorar el uso de la firma electrónica por el empleado público de las CCAA, se utilizan los Indicadores de Porcentaje de Altos Cargos con firma electrónica y Porcentaje de Empleados Públicos con firma electrónica. Para ambos indicadores se ha tenido en cuenta la firma electrónica reconocida, basada en una PKI, para el ejercicio de sus funciones.

- El indicador de Porcentaje de Altos Cargos con firma electrónica está obtenido de información facilitada por 12 CCAA, al no disponerse de la in-

formación de las Comunidades de Castilla-La Mancha, Cataluña, Ceuta, Galicia, La Rioja, Madrid y Melilla.

En la Figura 4.6 se recoge que el indicador Porcentaje de Altos Cargos con firma electrónica es de 29,47. No se puede analizar la evolución del indicador al no disponerse de datos anteriores

- El indicador de Porcentaje de empleados públicos con firma electrónica está obtenido de información facilitada por 15 CCAA, al no disponerse de la información de las comunidades de Andalucía, Galicia, Madrid y Melilla. En la Figura 4.6 se recoge que el indicador Porcentaje de empleados públicos con firma electrónica es de 3,16. No se puede analizar la evolución del indicador al no disponerse de datos anteriores pero sí se puede afirmar que el indicador es casi el doble que el alcanzado por la AGE a finales de 2004 que fue del 2%, según el Informe REINA 2005 mencionado anteriormente.

Figura 4.6. ALTOS CARGOS CON FIRMA ELECTRÓNICA PARA 12 CCAA Y EMPLEADOS CON FIRMA ELECTRÓNICA PARA 15 CCAA

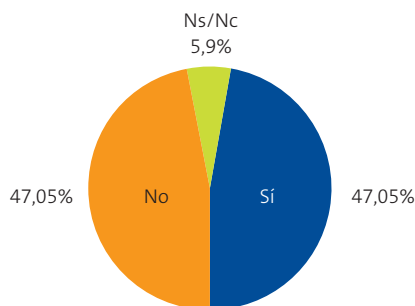
Fuente: OAE 2005

Soporte de los sistemas de información de las CCAA

Para valorar el soporte de los sistemas de información de las CCAA, se utilizan los Indicadores de Porcentaje de comunidades con alguna política de Software Libre y Porcentaje de personal TIC sobre el total de empleados públicos. Para estos indicadores no se tiene información de las comunidades autónomas de Galicia y Melilla.

- El indicador de Porcentaje de Comunidades con alguna política de Software Libre está obtenido valorando las comunidades que cuentan con alguna política de apoyo al uso de software libre, contando como tal alguna normativa específica para ello (Ley, Decreto,...), decisión, programa o acuerdo de Gobierno.

Ocho comunidades, de las 17 que han contestado a la encuesta, han respondido afirmativamente: cuatro tienen una normativa específica (Andalucía, Canarias, Extremadura y País Vasco) y cuatro cuentan con una decisión, programa o acuerdo de Gobierno (Castilla-La Mancha, Cataluña, Comunidad Valenciana y Principado de Asturias).

FIGURA 4.7. PORCENTAJE DE COMUNIDADES CON ALGUNA POLÍTICA DE SOFTWARE LIBRE, PARA 17 CCAA

Fuente: OAE 2005

En la Figura 4.7 se recoge el indicador Porcentaje de comunidades con alguna política de software Libre.

- El indicador de Porcentaje de personal TIC sobre el total de empleados públicos se ha valorado considerando personal TIC aquel que aparece reflejado en la relación de Cuerpos y Escalas TIC de la comunidad autónoma o, en caso de que no exista dicha relación, el personal que realiza tareas informáticas y de comunicaciones. Se incluye también el personal de empresas públicas que trabajan en el área TIC.

En la Figura 4.8 se muestra que el indicador Porcentaje de personal TIC sobre el total de empleados públicos a nivel global el personal TIC es 0,63. Esta cifra es más de un 50% superior a la de cuatro años antes recogida en el informe IRIA 2002 que fue de 0,40. No obstante, este indicador sigue siendo muy inferior al de la AGE que, según el Informe IRIA 2006, a finales de 2005 era de 2,59.

También, en la Figura 4.8 se presenta el indicador Porcentaje de personal TIC sobre el total de empleados públicos sin tener en cuenta las áreas de educación y sanidad. En este caso su valor se incrementa hasta 2,42 al contar estos dos áreas con grandes colectivos de personal específico.

Formación en TIC de los empleados públicos de las CCAA

Para valorar la Formación en TIC de los empleados de las CCAA, se utilizan los indicadores de Horas de formación presencial y Horas de formación en línea por empleado público.

- El indicador de Horas de formación presencial por empleado público se calcula considerando el número total de horas de formación presencial

Figura 4.8. PORCENTAJE DE PERSONAL TIC, PARA 17 CCAA



Fuente: OAE 2005

en TIC recibidas por todos los empleados de la administración autonómica el último año, incluidas las horas de formación proporcionados por los sindicatos. Los datos obtenidos por el OAE para este indicador son de 15 comunidades al no disponer de información de las comunidades de Castilla-La Mancha, Galicia, Ceuta y Melilla

En la Figura 4.9 se muestra que el indicador de Horas de formación presencial por empleado público para esas 15 comunidades es superior a 20, es decir 2 jornadas y media de formación por empleado público. No se puede analizar la evolución del indicador al no disponerse de datos anteriores ni tampoco comparar con el correspondiente a la AGE por no recoger el Informe IRIA 2006 este Indicador dentro de su apartado de Formación TIC.

- El indicador de Horas de formación en línea por empleado público se calcula considerando el número total de horas de formación en línea de TIC recibidas por todos los empleados de la Administración Autonómica el último año, incluidas las horas de formación proporcionados por los sindicatos. Los datos obtenidos por el OAE para este indicador son de 12 comunidades al no disponer de información de las comunidades de Canarias, Castilla-La Mancha, Ceuta, Extremadura, Galicia, Navarra y Melilla

En la Figura 4.9 se muestra que el indicador de Horas de formación presencial por empleado público para esas 12 comunidades es de 0,63, es decir 38 minutos de formación en línea por empleado público. Tampoco es posible analizar la evolución de este indicador al no disponerse de datos anteriores ni tampoco comparar con el correspondiente a la AGE por no recoger el Informe IRIA 2006 este Indicador dentro de su apartado de Formación TIC.

4.3.1.2. El e-Gobierno en las CCAA

Se considera e-Gobierno la proyección externa de la Administración electrónica hacia los ciudadanos, hacia las empresas y hacia otras administraciones. Por ello, se revisan los indicadores que miden las relaciones entre la Administración Autonómica y los ciudadanos, la empresa u otra Administración. Los indicadores de éste área incluyen principalmente la prestación de servicios públicos a través de TIC. Se presentarán a continuación por grupos homogéneos.

Vías de atención al ciudadano.

En este grupo de indicadores se recoge la facilidad de comunicación de la Administración Autonómica. Se analizan tres indicadores: Porcentaje de co-

Figura 4.9. FORMACIÓN TIC PARA LOS EMPLEADOS PÚBLICOS DE LAS CCAA, PARA 17 CCAA



Fuente: OAE 2005

Tabla 4.2. PORCENTAJE DE COMUNIDADES QUE HAN IMPLEMENTADO SERVICIOS PARA CADA VÍA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, PARA 17 CCAA

	No implementado	Proporciona información	Efectúa interacción	Realiza transacción	Total
Teléfono	0%	47,06%	23,53%	29,41%	100%
Correo electrónico	0%	35,29%	41,18%	23,53%	100%
Soporte informático	0%	11,76%	5,88%	82,35%	100%
SMS	17,65%	58,82%	17,65%	5,88%	100%
Fax	29,41%	35,29%	29,41%	5,88%	100%
Vía web	0%	11,76%	11,76%	76,47%	100%
Teléfono móvil	47,06%	47,06%	5,88%	0%	100%

comunidades que han implantado servicios a través de varias vías, Porcentaje de población mayor de 14 años susceptible de recibir información en cada vía de comunicación y Porcentaje de comunidades que supervisan a los usuarios de los servicios en cada vía de comunicación.

Para la valoración de los indicadores se han tenido en cuenta las siguientes circunstancias:

- Se analizan las siete vías más habituales hasta el momento para realizar la comunicación: teléfono, correo electrónico, presencial con soporte informático, SMS, fax, vía web, teléfono móvil.
- Para cada vía de comunicación se han considerado cuatro niveles de interactividad de los servicios, similares a los niveles establecidos para los indicadores utilizados en e-Europe: “No implementado”, “Proporciona información”, “Efectúa interacción” y “Realiza transacción”. Cada nivel incluye el anterior por lo que si una Comunidad tiene un nivel de transacción se entiende que efectúa interacción y proporciona información.
- Para cada vía de comunicación se han considerado cuatro niveles de supervisión de los usuarios de los servicios: “No supervisa”, “Contabiliza visitantes”, “Identifica visitantes” y “Contabiliza e identifica visitantes”.

Para estos indicadores no se tiene información de las comunidades autónomas de Galicia y Melilla.

- El indicador Porcentaje de comunidades que han implantado servicios a través de varias vías

se recoge en la Tabla 4.2, para cada vía de comunicación por la que los ciudadanos pueden acceder a los servicios públicos que la comunidad pone a disposición de los ciudadanos, el porcentaje de comunidades que lo ofrecen según el grado de interactividad alcanzado.

Como se muestra en la Tabla 4.3, el mayor grado de interacción se alcanza en vía presencial con soporte informático, aunque ya en el 76,47% de CCAA se puede realizar transacciones completas vía web.

- El indicador Porcentaje de población mayor de 14 años susceptible de recibir información en cada vía de comunicación analiza, de manera similar que para el indicador anterior, el porcentaje de población mayor de 14 años que puede acceder por los distintos canales para interactuar en uno u otro grado con la administración autonómica.

En la Tabla 4.3 se pone de manifiesto que el 93% de la población puede realizar trámites completos en su comunidad vía web y de forma presencial con soporte informático.

- El indicador Porcentaje de comunidades que supervisan a los usuarios de los servicios en cada vía de comunicación mide para cada una de las vías por los que el ciudadano puede acceder a los servicios públicos se presenta el porcentaje de CCAA que contabilizan y/o identifican a los visitantes.

Tabla 4.3. PORCENTAJE DE POBLACIÓN MAYOR DE 14 AÑOS QUE PUEDE RECIBIR SERVICIOS EN LÍNEA PARA 17 CCAA

	No implementado	Proporciona información	Efectúa interacción	Realiza transacción	Total
Teléfono	0%	39,19%	19,26%	41,54%	100%
Correo electrónico	0%	39,15%	32,06%	28,79%	100%
Soporte informático	0%	3,76%	2,60%	93,63%	100%
SMS	7,89%	49,78%	25,32%	17,01%	100%
Fax	26,06%	50,84%	16,81%	6,29%	100%
Vía web	0%	1,57%	5,29%	93,14%	100%
Teléfono móvil	26,23%	55,19%	18,58%	0%	100%

En la Tabla 4.4 se muestra que en más de la mitad de las comunidades los visitantes se contabilizan e identifican en los accesos vía web y vía correo electrónico y que por el contrario en más de la mitad de las comunidades no se supervisan los accesos vía fax ni a través del móvil.

Tiempos de respuesta a la solicitud de los servicios

En este grupo de indicadores se presenta la disponibilidad de la administración autonómica para conocer el tiempo que tarda en dar respuesta a la solicitud de un servicio por los ciudadanos. Se revisan el Indicador Porcentaje de comunidades que evalúa el tiempo de respuesta a los servicios vía web y el Indicador Porcentaje de comunidades que especifica en la carta de servicios la obligación de evaluar el tiempo de respuesta. Para estos indicadores no se tiene información de las comunidades autónomas de Galicia y Melilla.

- El indicador Porcentaje de comunidades que evalúan el tiempo de respuesta a los servicios

vía web tiene un valor de 88, según se muestra en la Figura 4.10.

- El indicador Porcentaje de comunidades que especifican en la carta de servicios la obligación de evaluar el tiempo de respuesta indica las comunidades que disponen de carta de servicios y si en la carta se especifica la obligación de evaluar el tiempo de respuesta para los servicios.

En la Figura 4.11 se muestra que el 71% de las comunidades tiene carta de servicios y de ellas más de la mitad, el 47% especifican la obligación de evaluar el tiempo de respuesta. Es decir, este indicador tiene un valor de 47.

Implantación de servicios en línea

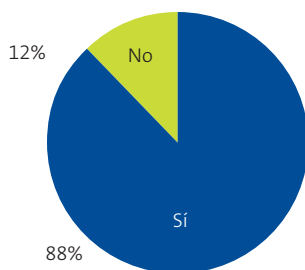
En este grupo de indicadores se revisan los servicios que las comunidades tienen en funcionamiento. Los servicios se han agrupado en función de su contenido en cinco paquetes:

- Servicios de información general.
- Servicios del entorno político/cívico.

Tabla 4.4. PORCENTAJE DE COMUNIDADES QUE SUPERVISAN E IDENTIFICAN A LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS EN CADA VÍA DE COMUNICACIÓN, PARA 17 CCAA

	No implementado	Proporciona información	Efectúa interacción	Realiza transacción	Total
Teléfono	17,65%	52,94%	0%	29,41%	100%
Correo electrónico	5,88%	41,18%	0%	52,94%	100%
Soporte informático	5,88%	29,41%	17,65%	47,06%	100%
SMS	29,41%	23,53%	0%	47,06%	100%
Fax	58,83%	0%	11,76%	29,41%	100%
Vía web	0%	41,18%	0%	58,82%	100%
Teléfono móvil	58,83%	35,29%	0%	5,88%	100%

Figura 4.10. PORCENTAJE DE COMUNIDADES QUE EVALÚAN EL TIEMPO DE RESPUESTA A LOS SERVICIOS VÍA WEB, PARA 17 CCAA



Fuente: OAE 2005

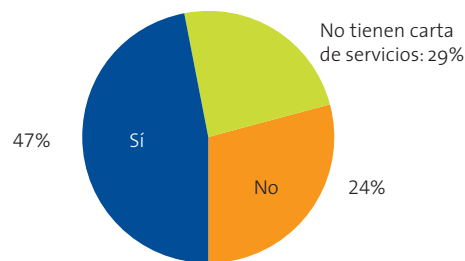
- Servicios del entorno económico/tributario.
- Servicios del entorno laboral/educativo.
- Otro tipo de servicios.

Para cada servicio se han considerado los niveles utilizados en los indicadores de e-Europe para los servicios de e-Administración:

- No implantado.
- Ofrece información.
- Interacción en un sentido.
- Interacción en ambos sentidos.
- Trámite completo.

Cada nivel incluye el anterior por lo que si una comunidad tiene un nivel de trámite completo se entiende que efectúa interacción en ambos

FIGURA 4.11. PORCENTAJE DE COMUNIDADES QUE ESPECIFICA EN LA CARTA DE SERVICIO LA OBLIGACIÓN DE EVALUAR EL TIEMPO DE RESPUESTA, PARA 17 CCAA



Fuente: OAE 2005

sentidos, interacción en un sentido y ofrece información.

Para cada servicio hay un indicador que mide el porcentaje de CCAA que se encuentran en un determinado nivel de implantación dentro de cada servicio. Para cada servicio se especifica el nivel máximo de implementación que puede alcanzar según su naturaleza.

Para este grupo de indicadores no se tiene información de las comunidades autónomas de Galicia y Melilla.

- Indicadores de porcentajes de comunidades que ofrecen servicios de información general. En la Tabla 4.5 se han recogido los indicadores para este paquete de servicios. En la tabla se muestra que todas las comunidades tienen implementa-

Tabla 4.5. IMPLEMENTACIÓN DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN GENERAL, PARA 17 CCAA

	No implantado	Ofrece información	Efectúa interacción*	Efectúa interacción**	Trámite completo	Total	Nivel máximo
General	0%	100%				100%	1
Turística	0%	52,94%	17,65%	29,41%		100%	3
Actualidad	0%	100%				100%	1
Callejero	41,18%	58,82%				100%	1
Cartografía	5,88%	23,53%	41,18%	11,76%	17,65%	100%	4
Población	23,53%	29,41%	23,53%	23,53%		100%	3

* Efectúa interacción en un sentido.

**Efectúa interacción en ambos sentidos.

Tabla 4.6. IMPLEMENTACIÓN DE SERVICIOS DEL ENTORNO POLÍTICO/CÍVICO, PARA 17 CCAA

	No implantado	Ofrece información	Efectúa interacción*	Efectúa interacción**	Trámite completo	Total	Nivel máximo
Organigrama	0%	100%				100%	1
Jurídica	0%	100%				100%	1
Administrativos	0%	100%				100%	1
Asociaciones	11,76%	88,24%				100%	1

* Efectúa interacción en un sentido. **Efectúa interacción en ambos sentidos.

- dos los servicios de información general y de actualidad en línea y que más de la mitad de ellas tienen el servicio de callejero en línea.
- Indicadores de porcentajes de comunidades que ofrecen servicios del entorno político/cívico. En la Tabla 4.6 se han recogido los indicadores para este paquete de servicios. En la tabla se muestra que todas las comunidades tienen implantados los servicios de Organigrama, Información jurídica e Información de servicios administrativos y que más del 80% ofrecen el servicio de Información de asociaciones en línea.
 - Indicadores de porcentajes de comunidades que ofrecen servicios del entorno económico/tributario. En la Tabla 4.7 se han recogido los indicadores para este paquete de servicios. En la tabla se muestra que todas las comunidades tienen implementado el servicio de Impuestos en línea aunque solo el 59% de ellas tienen implantado el trámite completo. Por otro lado, hay que destacar que el 24% de las comunidades no ofrecen el servicio de Alegaciones en línea.
 - Indicadores de porcentajes de comunidades que ofrecen servicios del entorno laboral/educativo. En la Tabla 4.8 se han recogido los indicadores para este paquete de servicios. En la tabla se muestra que todas las comunidades tienen implementados los servicios de oferta de empleo público y de bibliotecas e incluso el 76% de ellas ofrecen información de oferta de empleo privado en línea.
 - Indicadores de porcentajes de comunidades que ofrecen otro tipo de servicios. En la Tabla 4.9 se han recogido los indicadores para este paquete de servicios. En la tabla se muestra que todas las comunidades tienen implementado el servicio de Contratación y sólo la mitad el servicio de Acceso a dossier personal en línea.

Procedimientos integrados electrónicamente en la Administración

En este grupo de indicadores se recoge el porcentaje de CCAA que tienen procedimientos integra-

Tabla 4.7. IMPLEMENTACIÓN DE SERVICIOS DEL ENTORNO ECONÓMICO/TRIBUTARIO, PARA 17 CC.AA

	No implantado	Ofrece información	Efectúa interacción*	Efectúa interacción**	Trámite completo	Total	Nivel máximo
Impuestos	0%	23,53%	0%	17,65%	58,82%	100%	4
Alegaciones	23,53%	23,53%	23,53%	11,76%	17,65%	100%	4
Fraccionamiento	17,65%	23,53%	35,29%	5,88%	17,65%	100%	4
Subvenciones	5,88%	5,88%	41,18%	23,53%	23,53%	100%	4
Directorio	17,65%	41,18%	23,53%	11,76%	5,88%	100%	4

* Efectúa interacción en un sentido.

**Efectúa interacción en ambos sentidos.

Tabla 4.8. IMPLEMENTACIÓN DE SERVICIOS DEL ENTORNO LABORAL/EDUCATIVO, PARA 17 CC.AA

	No implantado	Ofrece información	Efectúa interacción*	Efectúa interacción**	Trámite completo	Total	Nivel máximo
Oferta de empleo público	0%	100%				100%	1
Oferta de empleo privado	23,53%	76,47%				100%	1
Cursos formación	11,76%	23,53%	35,29%	17,65%	11,76%	100%	4
Bibliotecas	0%	11,76%	29,41%	58,82%		100%	3
Becas	5,88%	23,53%	29,41%	35,29%	5,88%	100%	4

* Efectúa interacción en un sentido.

** Efectúa interacción en ambos sentidos.

Tabla 4.9. IMPLEMENTACIÓN DE OTRO TIPO DE SERVICIOS, PARA 17 CC.AA

	No implantado	Ofrece información	Efectúa interacción*	Efectúa interacción**	Trámite completo	Total	Nivel máximo
Contratación	0%	41,18%	47,06%	0%	11,76%	100%	4
Oferta sanitaria	5,88%	94,12%				100%	1
Trámites de carácter social	5,88%	41,18%	29,41%	11,76%	11,76%	100%	4
Acceso dossier personal	47,06%	11,76%	5,88%	35,29%		100%	3

* Efectúa interacción en un sentido.

** Efectúa interacción en ambos sentidos.

dos electrónicamente entre los departamentos de la propia Administración y/o con otras administraciones locales, autonómicas o del Estado para los procedimientos siguientes:

- Ventanilla única.
- Contratación pública.
- Emisión/recepción de certificados.
- Otros tipos de procedimientos.

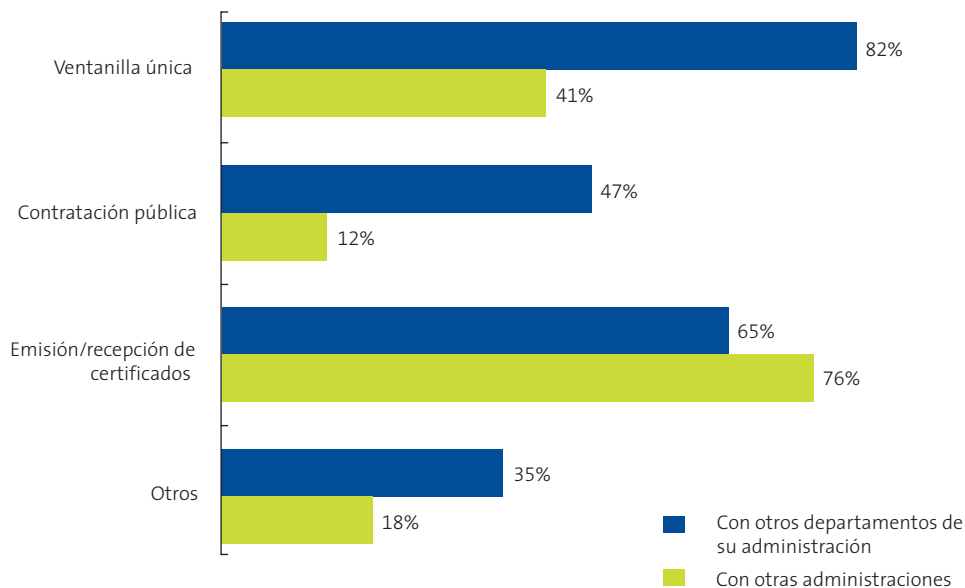
Para este grupo de indicadores no se tiene información de las comunidades autónomas de Galicia y Melilla.

- El indicador de Porcentaje de comunidades que tienen integrado electrónicamente el procedimiento de Ventanilla única, según se muestra en la Figura 4.12, es de 82 dentro de su propio ámbito y, según la Tabla 4.10, la mitad de ellas

tienen la ventanilla integrada con otras administraciones.

- El indicador de Porcentaje de comunidades que tienen integrado electrónicamente el procedimiento de Contratación pública, según se muestra en la Figura 4.12, es de 47 dentro de su propio ámbito y, según Tabla 4.10, de 6 integrado solo con otras administraciones.
- El indicador de Porcentaje de comunidades que tienen integrado electrónicamente el intercambio de algún tipo de certificado, según se muestra en la Figura 4.12, es de 76 dentro de su propio ámbito y, según la Tabla 4.10, de 18 integrado sólo con otras administraciones, y 59 dentro y con otras administraciones.

Figura 4.12. PROCEDIMIENTOS INTEGRADOS ELECTRÓNICAMENTE EN LA ADMINISTRACIÓN, PARA 17 CCAA



Fuente: OAE 2005

Tabla 4.10. PORCENTAJE DE COMUNIDADES CON PROCEDIMIENTOS INTEGRADOS ELECTRÓNICAMENTE EN SU ADMINISTRACIÓN, PARA 17 CCAA

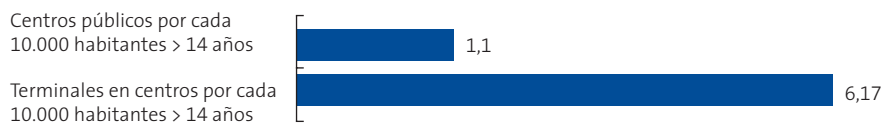
	No tiene	Dentro de la Administración	Con otras administraciones	Dentro y con otras adm.	Total
Ventanilla única	17,65%	41,18%	0%	41,17%	100%
Contratación pública	47,06%	41,18%	5,88%	5,88%	100%
Emisión/recepción de certificados	17,65%	5,88%	17,65%	58,82%	100%

- El indicador de Porcentaje de Comunidades que tienen integrado electrónicamente Otro tipo de procedimiento, según se muestra en la Figura 4.12, es de 35 dentro de su propio ámbito y de 18 integrado con otras administraciones.

Facilidades de acceso a Internet para los ciudadanos

En este grupo de indicadores se recogen los medios que las administraciones autonómicas po-

nen a disposición del ciudadano para facilitarles el acceso a Internet. Se han considerado tres indicadores: centros públicos de acceso a Internet por cada 10.000 habitantes mayores de 14 años, Terminales en centros públicos de acceso a Internet por cada 10.000 habitantes mayores de 14 años y Porcentaje de comunidades que proporcionan cuenta de correo electrónico a los ciudadanos. Para este grupo de indicadores no se tiene información de las comunidades autónomas de Galicia y Melilla.

Figura 4.13. PUNTOS PÚBLICOS DE ACCESO A INTERNET POR HABITANTES MAYORES DE 14 AÑOS, PARA 17 CCAA

Fuente: OAE 2005

- En el indicador Centros públicos de acceso a Internet por cada 10.000 habitantes mayores de 14 años se consideran los centros que están financiados por la Administración Autonómica en su totalidad o de forma mayoritaria (el 50% o más financiado por la Administración) pero no se contabilizan los colegios. En la Figura 4.13 se muestra que este indicador tiene el valor de 1,1. No obstante, hay que hacer notar que para conocer los centros públicos totales a disposición de los ciudadanos habría que sumar los financiados por la AGE y las EELL.
- El indicador Terminales en centros públicos de acceso a Internet por cada 10.000 habitantes mayores de 14 años tiene una media superior a 6 según se muestra en la Figura 4.13.
- En el indicador Porcentaje de comunidades que proporcionan cuenta de correo electrónico a los ciudadanos se han considerado tanto las cuentas permanentes como las temporales (por ejemplo mientras el ciudadano está matriculado en la universidad).

Según se muestra en la Figura 4.14, el indicador tiene un valor de 53.

4.3.1.3. La e-Democracia en las CCAA

La e-Democracia analiza el grado de presencia de canales de comunicación para la participación ciudadana en la Administración Autonómica con el fin de valorar la posibilidad de que los ciudadanos puedan participar activamente en la toma de aquellas decisiones que les afectan a través de las tecnologías de la información. Los indicadores de este área se relacionan con la capacidad de hacer

Figura 4.14. COMUNIDADES QUE PROPORCIONAN CUENTA DE CORREO ELECTRÓNICO A LOS CIUDADANOS, PARA 17 CCAA

Fuente: OAE 2005

encuestas y sobre la facilidad de comunicación con las autoridades responsables de las tomas de decisión, todo ello a través de TIC. Se presentarán a continuación por grupos homogéneos.

Encuestas a los ciudadanos

En este grupo de indicadores se recogen los medios que las administraciones autonómicas disponen para realizar encuestas y como se utilizan. Se han considerado cuatro indicadores: Porcentaje de comunidades que cuentan con la posibilidad de hacer encuestas, Porcentaje de comunidades que han hecho encuestas el último año, Porcentaje de comunidades que publican resultado de las encuestas y Porcentaje de comunidades que tienen en cuenta las encuestas para tomar decisiones. Para este grupo de indicadores no se tiene información de las comunidades autónomas de Galicia y Melilla.

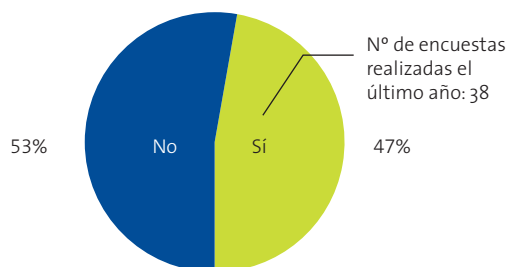
- En la valoración del indicador Porcentaje de comunidades que cuentan con la posibilidad de hacer encuestas, se considera que una comunidad cuenta con la posibilidad de hacer encuestas si el

Figura 4.15. COMUNIDADES QUE CUENTAN CON LA POSIBILIDAD DE HACER ENCUESTAS, PARA 17 CCAA



Fuente: OAE 2005

Figura 4.16. PORCENTAJE DE COMUNIDADES QUE HAN REALIZADO ENCUESTAS EN EL ÚLTIMO AÑO, PARA 17 CCAA



Fuente: OAE 2005

portal de la Administración ofrece la posibilidad de que los ciudadanos participen en cuestiones públicas que se les planteen. La encuesta puede estar alojada en la web de la comunidad o en otra que, aún no siendo propia de la comunidad sea oficial, gestionada por ésta y con el mismo fin, sea un entorno participativo de la comunidad.

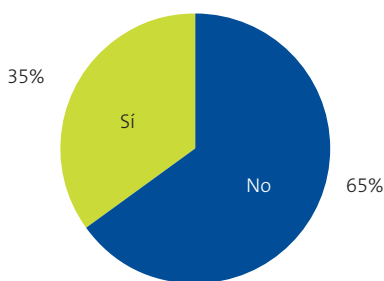
En la Figura 4.15, se muestra que el valor del indicador Porcentaje de comunidades que cuentan con la posibilidad de hacer encuestas es 57. Es decir sólo 10 comunidades disponen de una herramienta de encuestas.

- El indicador Porcentaje de comunidades que han hecho encuestas el último año tiene un valor de 47, según se muestra en la Figura 4.16. Esto significa que 2 de las 10 comunidades que

tienen posibilidades de hacer encuestas no las utilizaron. De las 8 comunidades que manifiestan que hicieron encuestas, tan solo 5 contabilizaron el número de encuestas llevadas a cabo, realizando entre las 5 un total de 38 encuestas.

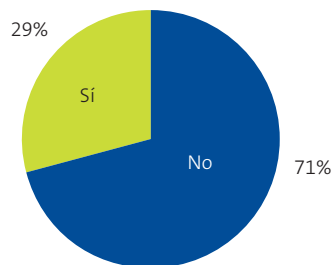
- El indicador Porcentaje de comunidades que publican resultado de las encuestas es 35, según muestra la Figura 4.17. Esto significa que 2 de las 8 comunidades que dicen haber hecho encuestas no han publicado en línea sus resultados.
- El indicador Porcentaje de comunidades que tienen en cuenta las encuestas para tomar decisiones es de 29, según se muestra en la Figura 4.18. Esto quiere decir que de las 8 comunidades que manifiestan que hicieron encuestas el último año, 5 tienen habilitado algún procedimien-

Figura 4.17. PORCENTAJE DE COMUNIDADES QUE PUBLICAN RESULTADO DE LAS ENCUESTAS, PARA 17 CCAA



Fuente: OAE 2005

Figura 4.18. PORCENTAJE DE COMUNIDADES QUE TIENEN EN CUENTA LAS ENCUESTAS PARA TOMAR DECISIONES, PARA 17 CCAA



Fuente: OAE 2005

Figura 4.19. CONTACTO DIRECTO CON EL GOBIERNO Y ALTOS CARGOS, PARA 17 CCAA

Fuente: OAE 2005

to por el cual el resultado de las consultas realizadas vía Internet a los ciudadanos es tenido en cuenta en los procesos de decisión.

Facilidad de comunicación con las autoridades responsables de las tomas de decisión

En este grupo de indicadores se recogen los medios que las administraciones autonómicas disponen para que los ciudadanos puedan contactar directamente con las autoridades de la comunidad. Se han considerado los indicadores de Porcentaje de comunidades que ofrecen contacto directo con el Gobierno de la comunidad y Porcentaje de comunidades que ofrecen contacto directo con altos cargos de la comunidad. Para este grupo de indicadores no se tiene información de las comunidades autónomas de Galicia y Melilla.

- El indicador Porcentaje de comunidades que ofrecen contacto directo con el Gobierno de la comunidad valora la posibilidad de que los ciudadanos puedan obtener respuesta directa de los miembros del Gobierno de la Administración a cuestiones que les planteen vía correo electrónico. En la Figura 4.19, se muestra que el valor de este indicador es 35, es decir que 6 comunidades ofrecen el contacto con los miembros del Gobierno de la Autonomía.
- El indicador Porcentaje de comunidades que ofrecen contacto directo con altos cargos de la comunidad valora la posibilidad de que los ciudadanos puedan obtener respuesta directa de altos cargos del Gobierno de la Administración a cuestiones que les planteen vía correo electrónico. En la Figura 4.19, se muestra que el valor de este indicador es 29, es decir que 5 comunidades ofrecen el contacto con algún alto cargo de su Administración.

4.4. Las administraciones locales

El entorno local es un espacio idóneo para que los ciudadanos expresen sus necesidades y preferencias sobre las cuestiones que les afectan. Es por tanto un campo bien abonado para que se manifieste la participación ciudadana. Las TIC son una herramienta que debe utilizarse debidamente para reforzar la democracia local. Sus ámbitos de aplicación van desde ofrecer información de carácter institucional, pasando por el desarrollo de aplicaciones en las instituciones y procesos participativos ya existentes (páginas web, foros, chats, redes ciudadanas) para extender la información, participación e intercambio de ideas; hasta alcanzar la votación electrónica y desarrollar procesos más plurales de discurso y participación.

Las TIC por sí solas nada pueden hacer. Para desarrollar las potencialidades de las TIC en torno a la democracia local es necesaria la voluntad política para encontrar nuevas formas de extender la información y hacer atractiva la actividad política-pública logrando una ciudadanía más activa que se interesa y participa en la actividad pública. Pero además, las TIC pueden ayudar de manera eficaz a corregir los desequilibrios sociales y culturales mediante el fomento de centros públicos de acceso a las TIC.

Visto así el uso de las TIC, no es difícil comprender la diversidad de desarrollo de la Administración electrónica en los entes locales. Se ha demostrado que no hay una relación directa entre el tamaño del municipio y su nivel de desarrollo de la e-Administración. Pequeños municipios tienen servicios que los grandes ni tan siquiera han pensado en desarrollar. Por ello el análisis es complejo. Primero por que en España hay 8.110 municipios cuya distribución por número de habitantes

Tabla 4.11. DISTRIBUCIÓN DE MUNICIPIOS POR TAMAÑO DE POBLACIÓN EL 1-1-2006, SEGÚN INE

Número de habitantes	Población	Número de municipios
< 100 habitantes	57.513	973
101 a 500 habitantes	708.581	2.855
501 a 1.000 habitantes	756.468	1.065
1.001 a 2.000 habitantes	1.338.088	943
2.001 a 5.000 habitantes	3.147.445	1.016
5.001 a 10.000 habitantes	3.772.119	547
10.001 a 20.000 habitantes	4.920.545	348
20.001 a 50.000 habitantes	6.786.025	228
50.001 a 100.000 habitantes	5.312.064	76
100.001 a 500.000 habitantes	10.456.384	53
> 500.000 habitantes	7.453.732	6
Estado español	44.708.964	8.110

es la que se muestra en la Tabla 4.11 y 51 diputaciones, consejos y cabildos, según el INE y el Real Decreto 1627/2006⁴⁶.

Si el análisis de la situación de 17 comunidades autónomas y 2 ciudades autónomas es complejo mucho más difícil resulta conocer la situación de la e-Administración de más de 8.000 entidades locales. Una aproximación se puede obtener de los distintos estudios de ámbito nacional que recogen información sobre el desarrollo de las TIC en las entidades locales. De ellos los que más se utilizarán son el Informe IRIA 2006 (referenciado anteriormente en este capítulo) y el *Informe e-España 2006* de la Fundación France Telecom España⁴⁷. El análisis se hará siguiendo las tres áreas definidas por el OEA para la CCAA: e-Administración, e-Gobierno y e-Democracia.

4.4.1. Situación de la e-Administración en las entidades locales

En este apartado analizaremos la situación de la e-Administración, es decir, la estructura interna en relación a las tecnologías de la información y las comunicaciones de la administración local. Por ello, se revisan los indicadores que miden lo que sucede dentro de la propia organización de las entidades locales, sus infraestructuras, el de-

sarrollo de sus políticas de e-Administración y sus actividades organizacionales y de gestión del conocimiento. Los indicadores disponibles se presentan a continuación por grupos homogéneos, intentando que sean lo más similares posibles a los utilizados para analizar la situación en las CCAA.

Equipamiento de las EELL

Para la valoración del equipamiento se utilizan los indicadores de los ordenadores instalados, buzones de correo electrónico y acceso a Internet por 100 empleados públicos.

- Para el indicador de ordenadores por 100 empleados públicos se dispone de la información facilitada por el informe IRIA 2006. En este informe se recoge que el número de ordenadores personales instalados en el ámbito de la Administración Local a 1 de enero de 2006 asciende a 280.650, con una distribución por estrato de municipios recogida en la Tabla 4.12.

Estas cifras significan un incremento de ordenadores personales totales del 20% respecto al Informe IRIA 2004 correspondiente a finales de 2003. Los estratos de municipios de 10.000 a 100.000 habitantes y los de más de 500.000 son los que más han crecido aumentando su parque en alrededor de un 30%.

Tabla 4.12. PARQUE DE ORDENADORES PERSONALES PARA LAS ADMINISTRACIONES LOCALES. 2005

Corporaciones locales		Ordenadores personales	Conectados a Internet	Conectados a intranet
MUNICIPIO	Diputaciones, consejos y cabildos	39.386	32.722 (83%)	33.089 (84%)
	> 500.000 habitantes	35.263	27.795 (79%)	32.557 (92%)
	100.000 a 500.000 habitantes	45.929	33.933 (74%)	38.205 (83%)
	30.000 a 100.000 habitantes	47.269	37.272 (79%)	35.661 (75%)
	10.000 a 30.000 habitantes	55.993	50.221 (90%)	43.841 (78%)
	1.000 a 10.000 habitantes	50.747	45.925 (90%)	21.932 (43%)
	500 a 1.000 habitantes	6.063	5.073 (84%)	872 (14%)
	Total	280.650	232.941 (83%)	206.159 (73%)

Fuente: IRIA 2006

Este incremento del número de ordenadores personales instalados eleva el indicador Ordenadores por 100 empleados públicos en las EELL a 57, lo que significa un aumento de 6 puntos en dos años y de 26 en 4 años, teniendo en cuenta que en el anterior informe IRIA 2004 el indicador era 51 y en el IRIA 2002 de 31.

- El indicador de número de buzones de correo electrónico por 100 empleados se ha obtenido, también, de los dos últimos Informes IRIA. Como se muestra en la Tabla 4.12, el total de buzones de correo electrónico disponibles en la administración local, a finales de 2005, es de 228.630. Las diputaciones, consejos y cabildos insulares son las que disponen del mayor número en valor absoluto por estratos, 42.306. Se puede apreciar que son los municipios pequeños los que tienen un menor valor. También la Tabla 4.13 muestra que el indicador Buzones de correo electrónico disponibles por cada 100 empleados para el conjunto de las

EELL es 46, 6 puntos más que en el 2003, siendo en el caso de las diputaciones, consejos y cabildos donde el indicador es mayor llegando a 77. Por el contrario, para los municipios de 1.000 a 10.000 habitantes el indicador es 28.

Estas cifras de los indicadores significan un incremento importante respecto a las cifras dos años antes, según IRIA 2004 pero con menor incremento que en el bienio anterior (IRIA 2002). El indicador medio de buzones de correo por 100 empleados públicos ha pasado de 40 a 46 en el último bienio mientras que en el anterior casi se dobló teniendo en cuenta que en 2001 fue de 21.

Este indicador es muy inferior al de las CCAA que es de 71 pero ligeramente inferior al de la AGE que fue de 54 a finales de 2005.

- El indicador de Acceso a Internet por 100 empleados públicos se muestra en la Tabla 4.14 con un

Tabla 4.13. BUZONES DE CORREO ELECTRÓNICO EN LAS EELL. 2005

Corporaciones locales		Buzones de correo electrónico	% empleados con correo electrónico
MUNICIPIO	Diputaciones, consejos y cabildos	42.306	77%
	> 500.000 habitantes	37.172	73%
	100.000 a 500.000 habitantes	40.703	52%
	30.000 a 100.000 habitantes	34.983	45%
	10.000 a 30.000 habitantes	37.590	36%
	1.000 a 10.000 habitantes	32.309	28%
	500 a 1.000 habitantes	3.567	35%
	Total	228.630	46%

Fuente: IRIA 2006

Tabla 4.14. ACCESO A INTERNET EN LAS EELL. 2005

Corporaciones locales		Terminales con acceso a Internet	% empleados con acceso a Internet
MUNICIPIO	Diputaciones, consejos y cabildos	32.722	60%
	> 500.000 habitantes	27.795	54%
	100.000 a 500.000 habitantes	33.933	43%
	30.000 a 100.000 habitantes	37.272	48%
	10.000 a 30.000 habitantes	50.221	47%
	1.000 a 10.000 habitantes	45.925	40%
	500 a 1.000 habitantes	5.073	50%
	Total	232.941	47%

Fuente: IRIA 2005

valor para el total de la EELL de 47, 13 puntos más que el bienio anterior que fue 34 y casi el triple que cuatro años antes, que fue 18. Este indicador es superior que el de la AGE que es de 42 a finales de 2005. El número de terminales de ordenador con acceso a Internet es de 232.941.

Una vez más en las diputaciones, consejos y cabildos este indicador es el mayor con un valor de 60, mientras que en el estrato de municipios de 1.000 a 10.000 habitantes es el mas bajo con un valor de 40.

Tráfico de comunicaciones de Internet de las CCAA

Para la valoración del tráfico de comunicaciones de Internet se utiliza el indicador de los correos electrónicos enviados al mes por cada buzón.

Según del Informe IRIA 2004, el indicador de correos electrónicos enviados al mes es 20,6 para el conjunto de las EELL muy superior a los 13 de las CCAA. No obstante hay que tener en cuenta que en este valor se incluye a las diputaciones, consejos y cabildos con un valor de 99,1, que oculta el de los tres estratos inferiores donde tan sólo se alcanzan valores de 6,4, 2,8 y 1,3. En el Informe IRIA 2006 no se han recogido cifras para este indicador.

Funciones de la intranet de las EELL

Para valorar la utilidad para el empleado público de las intranet de las CCAA, se utilizan los 5 indicadores siguientes:

- Porcentaje de CCAA que disponen de Gestión documental.

- Porcentaje de CCAA que disponen de Directorio.
- Porcentaje de CCAA que disponen de Divulgación de Información.
- Porcentaje de CCAA que disponen de Consulta de nóminas.
- Porcentaje de CCAA que disponen de Gestión de incidencias.

Los valores de los distintos indicadores de los servicios ofrecidos por la intranet de las EELL se recoge en la Figura 4.20. En ella se aprecia un claro predominio del indicador de Gestión documental que tiene un valor de 72, seguido por el de Directorio con un valor de 39.

En general los indicadores para las EELL son muy inferiores a los de las CCAA en donde, por ejemplo, para la gestión documental es de 82 y para directorios 100.

El Informe IRIA 2006 no ha recogido estos indicadores.

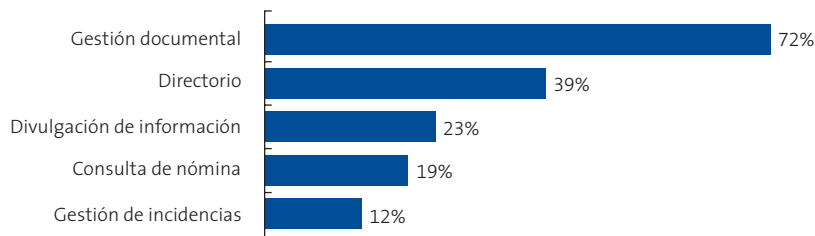
Uso de la firma electrónica por el empleado público de las EELL

No se dispone de información del uso de la firma electrónica en las EELL pero sin duda se está utilizando de manera importante hasta el punto que los ayuntamientos están teniendo un papel muy activo para divulgar el uso de la firma electrónica.

Soporte de los sistemas de información de las EELL

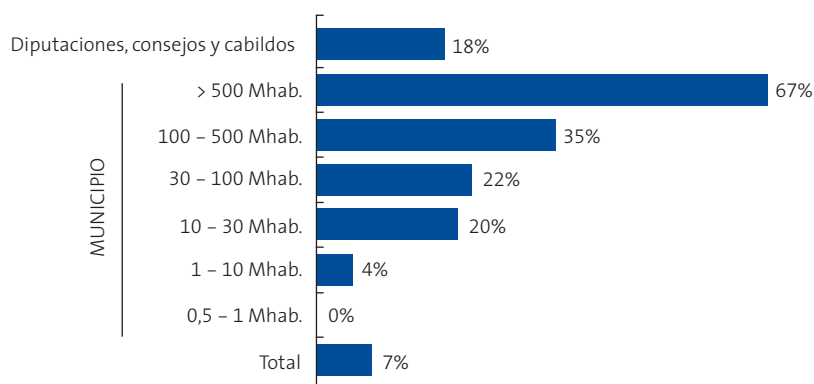
Para valorar el soporte de los sistemas de información de las EELL, se utilizan los indicadores de Por-

Figura 4.20. SERVICIOS DE LA INTRANET EN LAS EELL. 2003



Fuente: IRIA 2004

Figura 4.21. SERVICIOS DE LA INTRANET EN LAS EELL. 2005



Fuente: IRIA 2006

centaje de EELL con alguna política de software libre y Porcentaje de personal TIC sobre el total de empleados públicos.

- El indicador de Porcentaje de EELL con alguna política de software libre se muestra en la Figura 4.21 para cada uno de los estratos, siendo el valor total de 7, inferior al de las CCAA que es de 47.

En la Figura 4.21 se puede apreciar la gran variación de unos estratos a otros. La apuesta clara por el software libre se pone manifiesto en los municipios de más de 500.000 habitantes, donde el indicador es de 67, frente al valor de 4 en los municipios pequeños de 1.000 a 10.000 habitantes.

- El indicador de Porcentaje de personal TIC sobre el total de empleados públicos, según el Informe IRIA 2006, es de 1,40. Según el IRIA 2006, el

número total de personal TIC a 1 de enero de 2006 en la Administración Local era 6.898, con un incremento del 26% en dos años.

En la Tabla 4.15 se muestra el reparto de esta cifra por estratos. El mayor índice corresponde a las diputaciones, consejos y cabildos que alcanzan el 3,1%. Los porcentajes van descendiendo con el tamaño del municipio.

Formación en TIC de los empleados públicos de las EELL

Para valorar la formación en TIC de los empleados de las EELL no se utilizan los indicadores de Horas de formación presencial y Horas de formación en línea por empleado público, al no ser facilitados en los informes oficiales. No obstante, datos sobre

Tabla 4.15. PORCENTAJE DE PERSONAL TIC EN LAS EELL. 2005

Corporaciones locales		Porcentaje
MUNICIPIO	Diputaciones, consejos y cabildos	3,10%
	> 500.000 habitantes	2,00%
	100.000 a 500.000 habitantes	1,50%
	30.000 a 100.000 habitantes	1,40%
	10.000 a 30.000 habitantes	0,90%
	1.000 a 10.000 habitantes	0,90%
	500 a 1.000 habitantes	0,00%
	Total	1,40%

Fuente: IRIA 2006

Tabla 4.16. HORAS DE FORMACIÓN EN TIC POR EMPLEADO PÚBLICO DE LAS EELL. 2005

Corporaciones locales		Horas de formación/Empleado público
MUNICIPIO	> 500.000 habitantes	1,57
	100.000 a 500.000 habitantes	1,58
	30.000 a 100.000 habitantes	1,95
	10.000 a 30.000 habitantes	0,90
	1.000 a 10.000 habitantes	0,41
	500 a 1.000 habitantes	0,65
	Total	1,45

Fuente: IRIA 2006

Horas de Formación TIC por empleado público se presentan en la Tabla 4.16 recogida del IRIA 2006. El indicador medio para las EELL es de 1,45 durante el año 2005. Esta cifra es muy superior a la alcanzada en la Administración General del Estado (0,09) en el mismo periodo. El indicador varía de las 0,41 horas/empleado en los municipios de 1.000 a 30.000 habitantes a las 3,83 del estrato de diputaciones, consejos y cabildos.

4.4.2. Situación del e-Gobierno en las entidades locales

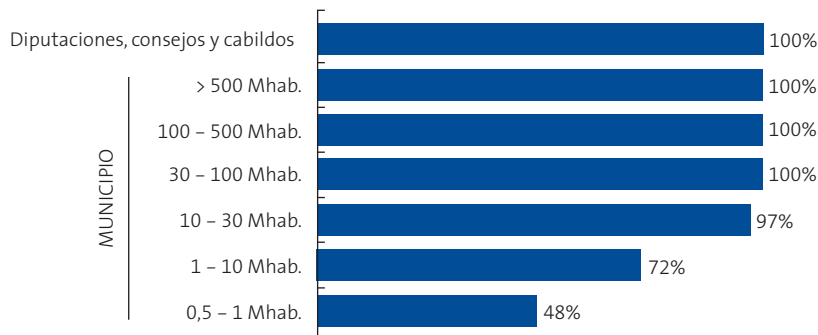
La situación del e-Gobierno en las EELL tiene como objetivo conocer los medios TIC de que disponen las autoridades locales para relacionarse con las otras organizaciones públicas, las empresas y los ciudadanos. Por ello, se revisan los indicadores que miden las relaciones entre la administración local y los ciudadanos, la empresa u

otra administración. Los indicadores de este área incluye principalmente la prestación de servicios públicos a través de TIC. Los indicadores disponibles se presentan a continuación por grupos homogéneos, intentando que sean lo más similares posibles a los utilizados para analizar la situación en las CCAA.

Vías de atención al ciudadano

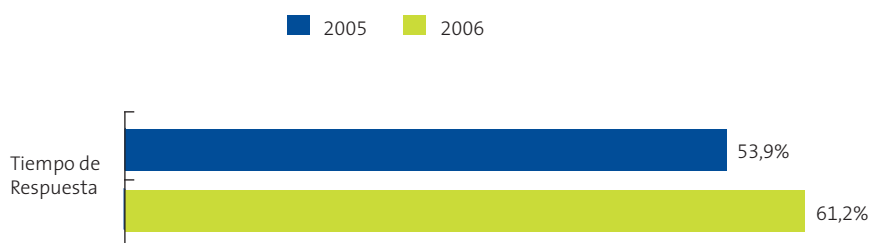
En este grupo de indicadores se recoge la facilidad de comunicación de la Administración Autonómica. La información recogida en el Informe IRIA 2006 solo hace mención a la existencia de web. En este sentido, como se muestra en la Figura 4.22, prácticamente todos los municipios con más de 10.000 habitantes cuentan con web propia descendiendo esta cifra al 48% en municipios de 500 a 1.000 habitantes. El Informe IRIA 2006 hace notar que para los municipios de 1.000 a 10.000 habitantes, que en un 25% no cuentan con web propia, tienen páginas web en el portal

Figura 4.22. PORCENTAJE DE EELL CON WEB. 2003



Fuente: IRIA 2004

Figura 4.23. PORCENTAJE DE WEB DE EELL QUE MIDEN EL TIEMPO DE RESPUESTA



Fuente: eEspaña 2006

de la Diputación, llegando así a un porcentaje del 97% de municipios de este tamaño con información en Internet. También, para los municipios más pequeños, el 29% de aquellos que no disponen de web propia cuentan con páginas web en el portal de la diputación elevando así la presencia de estos municipios en la red al 77%.

Tiempos de respuesta a la solicitud de los servicios

Para este grupo de indicadores el Informe IRIA no facilita información para las EELL. No obstante, el *Informe eEspaña 2006*, citado anteriormente, aporta información sobre porcentajes de web de las EELL que miden el tiempo de respuesta. La información se recoge en la Figura 4.23. En ella se muestra que hay un porcentaje muy alto de web que miden el tiempo de respuesta y que ha mejorado de manera importante en el último año

Implementación de servicios en línea

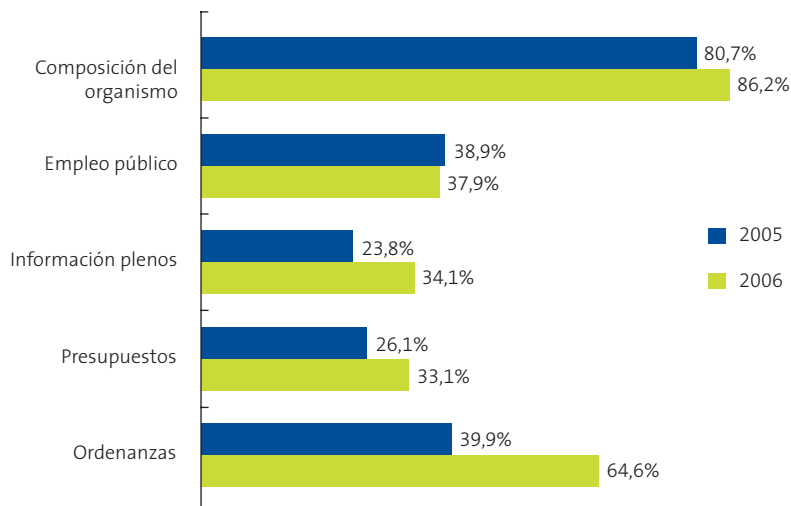
En este grupo de indicadores se revisan los servicios que las comunidades tienen en funcionamiento.

El Informe IRIA no facilita información de los servicios implementados por las EELL en línea. No obstante, el *Informe eEspaña 2006* recoge información sobre contenidos, como se muestra en la Figura 4.24, y sobre los tipos de servicios electrónicos, Figura 4.25.

En cuanto a los contenidos en los portales resaltan la información sobre la composición del organismo y sobre las ordenanzas municipales.

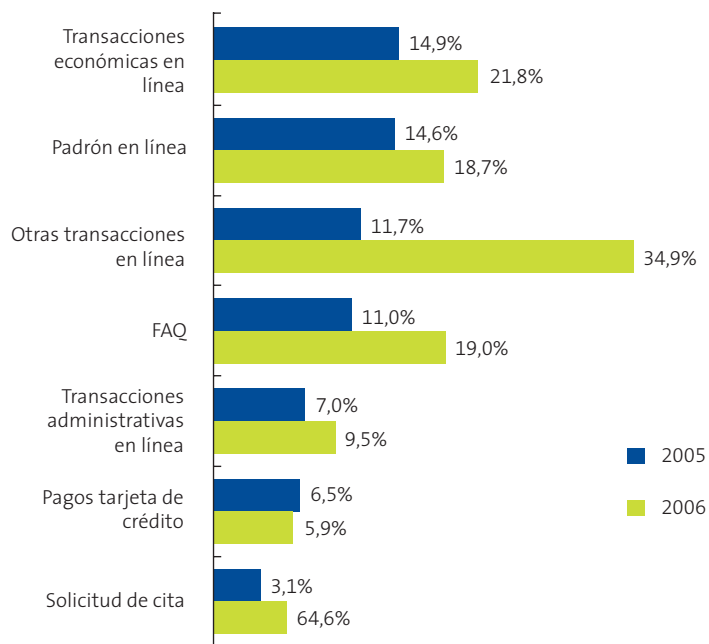
En cuanto a los servicios electrónicos se muestra que el nivel es muy bajo en todos los tipos de servicios que se ofrecen en los portales aunque se ha producido un incremento muy importante durante el último año en todos ellos.

Figura 4.24. CONTENIDOS EN LOS PORTALES DE LAS EELL



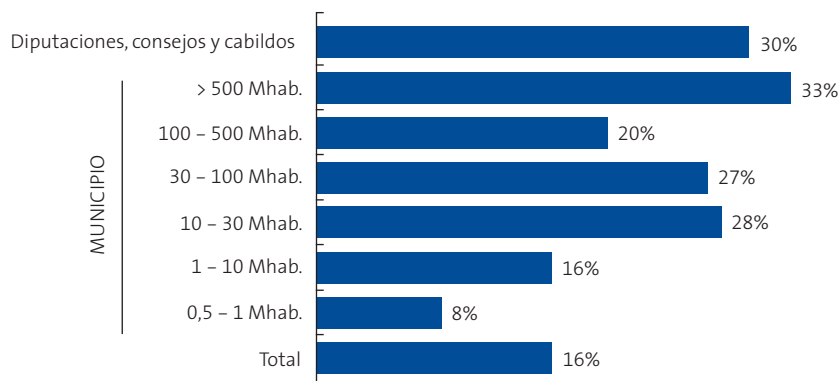
Fuente: eEspaña 2006

Figura 4.25. SERVICIOS ELECTRÓNICOS EN LOS SITIOS WEB DE LOS EELL



Fuente: eESPAÑA 2006

Figura 4.26. PORCENTAJE DE EELL QUE INTERCAMBIAN CERTIFICADOS TELEMÁTICOS



Fuente: IRIA 2004

Procedimientos integrados electrónicamente en la Administración

En este grupo de indicadores se recogen el porcentaje de EELL que tienen procedimientos integrados electrónicamente entre los departamentos de la propia Administración y/o con otras administraciones locales, autonómicas o del Estado.

El único procedimiento del que se tiene información facilitada por el Informe IRIA 2004 es el de emisión/recepción de certificados. El indicador medio de las entidades locales durante 2003 es de 16 como se muestra en la Figura 4.26, siendo más elevado en los ayuntamientos grandes donde el indicador alcanza el valor 33. En los pequeños ayuntamientos, de 500 a 1.000 habitantes, el indicador se sitúa tan solo en 8.

No se ha podido analizar la evolución al ser la primera vez que se facilita el dato en los informes IRIA ni su evolución a finales de 2005 por no haber incorporado este dato el Informe IRIA 2006.

Facilidades de acceso a Internet para los ciudadanos

En este grupo de indicadores se recogen los medios que las EELL ponen a disposición del ciudadano para facilitarles el acceso a Internet. El único dato del que se dispone es el indicador de porcentaje de centros de acceso a Internet y puntos públicos que las entidades locales ponen a disposición de los ciudadanos. Este indicador esta recogido en el Informe IRIA 2006 y se muestra en la Tabla 4.17. En ella vemos que el porcentaje por 10.000 habitan-

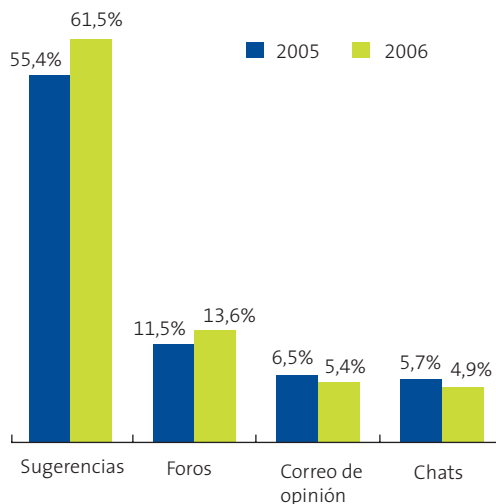
Tabla 4.17. PORCENTAJES DE CENTROS Y PUNTOS PÚBLICOS DE ACCESO A INTERNET POR 10.000 HABITANTES DE LAS EELL. 2005

	Corporaciones locales	Centros acceso público a Internet*	Puntos públicos de acceso a Internet*
MUNICIPIO	> 500.000 habitantes	0,86	2,12
	100.000 a 500.000 habitantes	0,86	4,22
	30.000 a 100.000 habitantes	1,07	5,95
	10.000 a 30.000 habitantes	1,50	9,86
	1.000 a 10.000 habitantes	4,41	24,34
	500 a 1.000 habitantes	11,47	58,38
	Total	1,88	10,04

* Por 10.000 habitantes

Fuente: IRIA 2006

Figura 4.27. PORCENTAJE DE EELL QUE DISPONEN DE SERVICIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN SUS PORTALES



Fuente: eEspaña 2006

tes es mucho mayor en los municipios más pequeños debido al esfuerzo que las diputaciones han llevado a cabo por acercar el uso de Internet a los ciudadanos en los pequeños municipios.

4.4.3. Situación de la e-Democracia en las entidades locales

La e-Democracia valora los medios dispuestos por las autoridades locales para que los ciudadanos puedan participar activamente en la toma de aquellas decisiones que les afectan a través de las tecnologías de la información. Los indicadores de este área se relacionan con la capacidad de hacer encuestas y sobre la facilidad de comunicación con las autoridades responsables de las tomas de decisión, todo ello a través de TIC. Los indicadores disponibles se presentan a continuación por grupos homogéneos, intentando que sean lo más similares posibles a los utilizados para analizar la situación en las CCAA.

Encuestas a los ciudadanos

En este grupo de indicadores se recogen los medios que las EELL disponen para realizar encuestas y cómo se utilizan.

No se dispone de información para estos indicadores.

Facilidad de comunicación con las autoridades responsables de las tomas de decisión

En este grupo de indicadores se recogen los medios que las EELL disponen para que los ciudadanos puedan contactar directamente con las autoridades del ayuntamiento.

La información de la que se dispone proviene del *Informe eEspaña 2006* y se recoge en la Figura 4.27. En ella se muestra que el porcentaje de EELL que tienen habilitadas vías de participación ciudadana es todavía muy baja excepto para el servicio de sugerencias para el que más de la mitad de los portales lo tienen implementado.

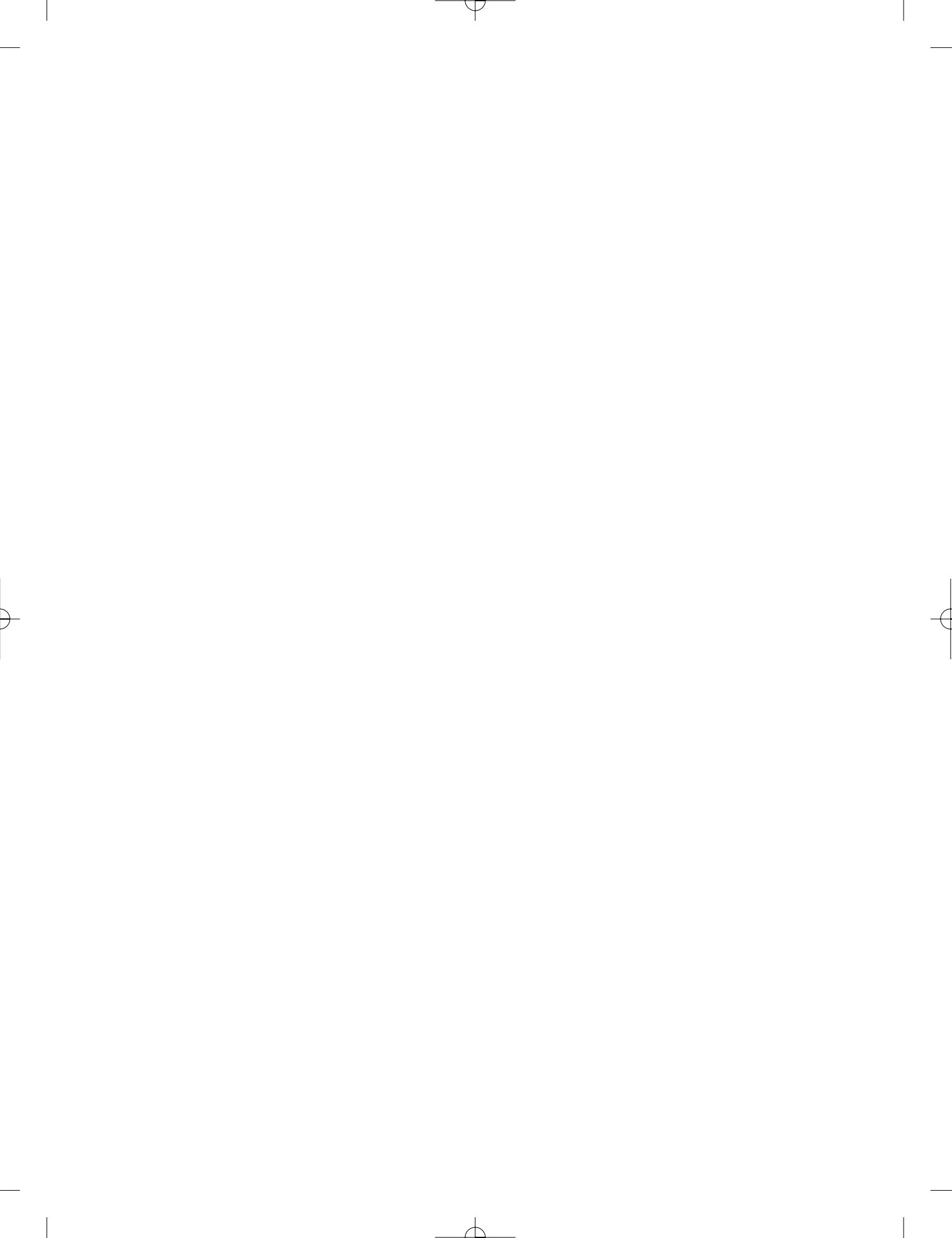
4.5. Referencias

12. *Servicios Públicos Digitales*. Plan Avanza.
<http://www.planavanza.es/AreasActuacion/ServiciosPublicos/Objetivos/Objetivos.htm>
13. Acceso universal de las universidades a las redes informáticas: portátiles y redes inalámbricas (PROYECTO UNI-WI-FI)
<http://www.crue.org/grupostrabajo/tecnologiasInformacion/docs/uni-wi-fi.pdf>
14. ORDEN ITC/3058/2006, de 3 de octubre, por la que convocan ayudas encaminadas al desarrollo de la Sociedad de la Información del programa Ciudades Singulares en el marco del Plan Avanza y se aprueban sus bases reguladoras.
<http://www.planavanza.es/NR/rdonlyres/F0559Fo2-F844-4F43-B723-E2F1574C64E6/14756/OrdenBOE.pdf>
15. Plan Moderniza, de medidas 2006-2008. Consejo de Ministros, 9.12.2005
http://www.map.es/iniciativas/mejora_de_la_administracion_general_del_estado/moderniza/parrafo/oo/document_es/Plan_Moderniza.pdf
16. Informe de Evaluación de las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno 2004-2005. MAP. diciembre 2005.
http://www.map.es/iniciativas/mejora_de_la_administracion_general_del_estado/mejora_administracion_periferica/evaluacion_a_p/parrafo/oo/document_es/INFORME_EVALUACION_DELEG_SUBDE.pdf
17. La evaluación de las políticas públicas y su institucionalización en España. Juan Antonio Garde. Papeles de Evolución 3/2006. Junio 2006-12-06
http://www.map.es/iniciativas/mejora_de_la_administracion_general_del_estado/servicios_publicos/evaluacion_calidad/evaluacion/institucionalizacion/documentos_publicaciones/papeles_3/document_es/Papeles3_JAGarde.pdf
18. Orden APU/1463/2004, de 19 de mayo, por la que se constituye la Comisión para el estudio y creación de la Agencia Estatal de Evaluación de la Calidad de los Servicios y de las Políticas Públicas. (BOE 126, de 25 de mayo)
<http://www.boe.es/boe/dias/2004/05/25/pdfs/A19563-19563.pdf>
19. Referencia del Consejo de Ministros de 8 de julio de 2005.
http://www.la-moncloa.es/ConsejodeMinistros/Referencias/_2005/co807050.htm#Agencias
20. Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado. BOE 211, de 3.9.2005 <http://www.boe.es/boe/dias/2005/09/03/pdfs/A30204-30211.pdf>
21. Ley 28/2006, de 18 de julio, de Agencias estatales para la mejora de los servicios públicos. (BOE 171 de 19 de julio)
<http://www.boe.es/boe/dias/2006/07/19/pdfs/A27124-27132.pdf>
22. Anteproyecto de Ley del Estatuto básico del empleado público.
http://www.map.es/iniciativas/mejora_de_la_administracion_general_del_estado/funcion_publica/estatuto_funcion_publica/parrafo/03/document_es/PROYECTO_DE_EBEP.pdf
23. Constitución Española Art.103.3 "La ley regulará el estatuto de los funcionarios públicos, el acceso a la función pública de acuerdo con los principios de mérito y capacidad, las peculiaridades del ejercicio de su derecho a sindicación, el sistema de incompatibilidades y las garantías para la imparcialidad en el ejercicio de sus funciones"
24. Orden APU/3017/2004, de 16 de septiembre, por la que se constituye la comisión para el estudio y preparación del anteproyecto de Ley de Agencias Públicas. (BOE 228, de 21 de septiembre)
<http://www.boe.es/boe/dias/2004/09/21/pdfs/A31644-31644.pdf>
25. Informe de la Comisión de expertos para el estudio y preparación del Estatuto Básico del Empleado Público. Abril 2005
http://www.map.es/iniciativas/mejora_de_la_administracion_general_del_estado/funcion_publica/estatuto_funcion_publica/proceso/parrafo/0/document_es/Informe_de_la_comision_de_expe.pdf

26. Primer borrador de Anteproyecto de Ley del Estatuto básico del Empleado Público. 25 de noviembre de 2005.
http://www.map.es/iniciativas/mejora_de_la_administracion_general_del_estado/funcion_publica/estatuto_funcion_publica/proceso/parrafo/01/document_es/1er_Borrador_Estatuto_Funcion_.pdf
27. Segundo borrador de Anteproyecto de Ley del Estatuto básico del Empleado Público.
http://www.map.es/iniciativas/mejora_de_la_administracion_general_del_estado/funcion_publica/estatuto_funcion_publica/proceso/parrafo/02/document_es/Segundo_Borrador_del_Estatuto_.pdf
28. Programa Nacional de Reformas de España: Informe Anual de Progreso 2006. Consejo de Ministros, 13 de octubre de 2006.
<http://www.la-moncloa.es/NR/rdonlyres/CD29273B-3932-48B0-8D42-EE45E6DD2E22/78148/PNREIAP2006.pdf>
29. Telecomunicaciones, Plan Avanza y Reforma del Sector Audiovisual. Actualización 18 de Septiembre de 2006.
<http://www.planavanza.es/NR/rdonlyres/EB13CF3C-C79C-4883-BA1B-8481A3D7E972/0/20060920v4SETSIDocumentoGlobal.pdf>
30. Referencia del Consejo de Ministros del 15 de julio de 2005.
http://www.la-moncloa.es/ConsejodeMinistros/Referencias/_2005/c1507050.htm#AtenciónCiudadano
31. Resolución de 19 de julio de 2005, de la Secretaría General para la Administración Pública, por la que se dispone la publicación del Acuerdo del Consejo de Ministros de 15 de julio de 2005, para la implantación de una Red de Oficinas Integradas de Atención al Ciudadano en colaboración con las Comunidades Autónomas y las Entidades que integran la Administración Local. (BOE 184, de 3 de agosto)
<http://www.boe.es/boe/dias/2005/08/03/pdfs/A27269-27271.pdf>
32. Real Decreto 523/2006, de 28 de abril, por el que se suprime la exigencia de aportar el certificado de empadronamiento, como documento probatorio del domicilio y residencia, en los procedimientos administrativos de la Administración General del Estado y de sus organismos públicos vinculados o dependientes. (BOE 110, de 9 de mayo)
<http://www.boe.es/boe/dias/2006/05/09/pdfs/A17581-17581.pdf>
33. Orden PRE/3949/2006, de 26 de diciembre, por la que se establece la configuración, características, requisitos y procedimientos de acceso al Sistema de Verificación de Datos de Identidad. (BOE 310, de 28 de diciembre)
<http://www.boe.es/boe/dias/2006/12/28/pdfs/A46101-46104.pdf>
34. Servicio de Pago Telemático. Estado de la Implantación. Red.es. Noviembre 2006
http://pago.red.es/descargas/implantacion_spt_noviembre06.pdf
35. Plan de direccionamiento e interconexión de redes de área local en la Administración (Octubre, 1996) - Revisado en Julio de 2006. MAP. <http://www.csi.map.es/csi/pg3305.htm>
36. Real Decreto 1263/2005, de 21 de octubre, por el que se modifica el Real Decreto 835/2003, de 27 de junio, por el que se regula la cooperación económica del Estado a las inversiones de las entidades locales. (BOE 265, de 5 de noviembre)
http://www.csi.map.es/csi/eModel/pdf/RD_1263_2005_CEL.pdf
37. Real Decreto 835/2005, de 27 de junio, por el que se regula la cooperación económica del Estado a las inversiones de las entidades locales. (BOE 166, de 12 de julio)
http://www.csi.map.es/csi/eModel/pdf/RD_1263_2005_CEL.pdf
38. Resolución de 19 de junio de 2006, de la Secretaría de Estado de Cooperación Territorial, por la que se amplía el plazo previsto en la Orden APU/293/2006, de 31 de enero, para la resolución del procedimiento de concesión de subvenciones a proyectos de modernización administrativa local. (BOE 154, de 29 de junio)
<http://www.boe.es/boe/dias/2006/06/29/pdfs/A24552-24552.pdf>

4. ESTADO DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA EN ESPAÑA

39. Relación de los 128 municipios seleccionados en 2006 con subvención de proyectos de EELL.
http://www.map.es/prensa/notas_de_prensa/notas/2006/08/2006_08_02/parrafo/0/document_es/Municipios_subvencionados.pdf
40. Proyecto Tipo de Ayuda a la Modernización de las EE.LL. <http://www.csae.map.es/csi/eModel/pdf/proyecto.pdf>
41. Orden APU/293/2006, de 31 de enero, de desarrollo y aplicación del Real Decreto 835/2003, de 27 de junio, por el que se regula la cooperación económica del Estado a las inversiones de las Entidades locales. (BOE 36, de 11 de febrero)
<http://www.boe.es/boe/dias/2006/02/11/pdfs/A05471-05541.pdf>
42. Resultados del Cuestionario de Administración Electrónica 2005. Observatorio de Administración Electrónica (OAE)
<http://www.csi.map.es/csi/pdf/Pres.%20resul.%20propuesta%20DEFINITIVA.pdf>
43. Informe IRIA 2002. Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en las Administraciones Públicas.
http://www.csi.map.es/csi/iria2002/pdf/iria_2002.pdf
44. Informe REINA 2005. Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en la Administración del Estado.
http://www.csi.map.es/csi/reina2005/informe_reina_2005.pdf
45. Informe IRIA 2006. Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en las Administraciones Públicas. Ministerio de Administraciones Públicas. Diciembre 2006. http://www.csi.map.es/csi/iria2006/iria_2006.pdf
46. Real Decreto 1627/2006, de 29 de diciembre, por el que se declaran oficiales las cifras de población resultantes de la revisión del Padrón municipal referidas al 1 de enero de 2006. (BOE 312, de 29 de diciembre)
<http://www.boe.es/boe/dias/2006/12/30/pdfs/A46628-46630.pdf>
47. eEspaña 2006. Informe anual sobre el desarrollo de la Sociedad de la Información en España. Fundación France Telecom España. http://www.fundacionauna.com/areas/25_publicaciones/eEspana_2006.pdf



5. PLANES ESTRATÉGICOS DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA EN LAS COMUNIDADES AUTÓNOMAS

Durante los cinco últimos años las administraciones autonómicas han tomado un papel muy activo en el desarrollo de la Administración electrónica. Prácticamente todas las administraciones autonómicas han elaborado su propio Plan estratégico para impulsar medidas encaminadas a la Sociedad de la Información o han puesto en marcha programas específicos con fines en la misma dirección. Por ello, se ha considerado que, para conocer la situación de la e-Administración en España a finales de 2006, es necesario revisar los planes y programas que cada comunidad tiene en marcha en ese momento. En los siguientes párrafos se realiza una revisión por comunidades autónomas de los planes y actividades previstos.

5.1. Andalucía

Las actuaciones de e-Administración de Andalucía se enmarcan en la Segunda Modernización de Andalucía. En el debate sobre el Estado de la Comunidad, que tuvo lugar en el Parlamento de Andalucía en junio de 2001, el Presidente de la Junta de Andalucía propuso la apertura de un debate político y social sobre lo que denominó la Segunda Modernización de Andalucía, con el fin de asegurar un mayor protagonismo de Andalucía esta comunidad en el siglo XXI.

Tras el nombramiento, el 18 de diciembre de 2001, se abrió un debate que se extendió durante los años 2002 y 2003, que concluyó con un docu-

mento de síntesis redactado por el Consejo Asesor el 24 de septiembre de 2003. El documento, bajo el título “Estrategias y Propuestas para la Segunda Modernización de Andalucía”,⁴⁸ repasa las claves del debate mundial en torno a las nuevas tecnologías, la globalización y la Sociedad de la Información, realiza los diagnósticos indispensables para comprender la realidad de lo que está sucediendo, lo que se está haciendo y lo que hay que dejar de hacer, y sobre las prioridades de las acciones a realizar para llegar a la Sociedad de la Información.

El documento de estrategias recibió enmiendas y sugerencias de los ciudadanos y de las organizaciones, asociaciones, instituciones, universidades e investigadores. El documento final con las aportaciones y comentarios recibidos por parte de las instituciones sociales lo debatió, el 9 de diciembre de 2003, el Consejo de Gobierno de la Junta de Andalucía, aprobando el documento “Un proyecto, diez iniciativas y cien medidas para la segunda modernización de Andalucía”. Este documento se remitió al Parlamento de Andalucía que aprobó en su Pleno del 30 de diciembre de 2003.

Las diez iniciativas del proyecto para la Segunda Modernización de Andalucía son:

- Andalucía, Comunidad de emprendedores.
- Invertir en conocimiento, llave del progreso de Andalucía.
- Andalucía bilingüe.
- Nuevos derechos y nuevas prestaciones para todos.
- Igualdad de los hombres y mujeres de Andalucía.

- Una Andalucía de alta velocidad, cohesionada y conectada al mundo.
- Una Andalucía de ciudades abiertas al mundo, a la cultura y al conocimiento.
- Una Andalucía que ponga en valor el patrimonio natural y cultural.
- Andalucía con voz propia en el mundo.
- La Administración andaluza al servicio de la Segunda Modernización.

La coordinación del núcleo principal del proyecto se realiza por la Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa que unifica competencias de universidades, investigación, innovación, empresa, energía, dispersas hasta el inicio de la última legislatura en marzo de 2004.

Constituido el nuevo Consejo de Gobierno de la Junta de Andalucía se inició el desarrollo de algunas de las iniciativas fundamentales previstas en la Segunda Modernización poniendo en marcha el “Plan de Innovación y Modernización de Andalucía”, el “Plan de fomento del plurilingüismo”, la “Red de centros de acceso público a Internet” y, en enero de 2005, se realizó el “VI acuerdo de concertación social de Andalucía”⁴⁹ con empresarios y sindicatos para desarrollar estas estrategias desde un análisis de la realidad regional inmerso en la globalización y en los parámetros de la Sociedad de la Información y del Conocimiento.

En junio de 2006, se aprobó la “Estrategia para la Modernización de los Servicios Públicos de la Junta de Andalucía” 2006-2010 que es el marco de desarrollo de la e-Administración en vigor a finales de 2006.

El 26 de diciembre de 2006, el Consejo de Gobierno de la Junta de Andalucía aprobó, a propuesta del Consejero de Innovación, Ciencia y Empresa, el Plan Andalucía Sociedad de la Información 2007-2010⁵⁰. Este plan, es un documento transversal dentro del Plan de Innovación y Modernización de Andalucía 2006-2010, tiene dos objetivos generales:

- Garantizar la accesibilidad y disponibilidad de infraestructuras en todo el territorio andaluz.

- Promover una cultura innovadora en el uso de las TIC.

Y seis objetivos estratégicos:

- Apostar por una Sociedad de la Información integradora.
- Favorecer el crecimiento de la productividad y la competitividad de las empresas andaluzas.
- Consolidar y fortalecer el sector industrial TIC.
- Anticipar las demandas de la Sociedad y ofrecer servicios en el momento, en la forma, en la cantidad y en la calidad que se necesita, de una forma intuitiva y natural.
- Aprovechar las fortalezas para lograr situación de liderazgo.
- Ofrecer nuevos derechos en la Sociedad de la Información.

Para conseguir estos objetivos, el Plan se articula en cuatro grandes ejes:

- *Comunidad Digital*: tiene como objetivos mejorar la accesibilidad a las TIC, fomentar su uso en las relaciones entre la Administración y los ciudadanos, concienciar a la población de la utilidad de estas tecnologías y formar a aquellos sectores con mayor riesgo de exclusión. Entre las medidas recogidas en este bloque destaca la puesta en marcha de un programa de voluntariado digital y la ampliación de la Red de Centros de Acceso Público a Internet, que permitirán que la ciudadanía pueda formarse en nuevas tecnologías de forma personalizada y más cercana.
- *Empresas para la Nueva Economía*: tiene como objetivos potenciar la incorporación de las TIC en el tejido productivo, especialmente en las pequeñas y medianas empresas, y fortalecer la competitividad del sector andaluz de las TIC en los mercados globales. Se incluyen medidas para el fomento del teletrabajo y la generación de redes de cooperación.
- *Administración Inteligente*: tiene como objetivos desarrollar los servicios públicos digitales (sobre todo en los ámbitos de la Educación, la Salud y la

Justicia), generalizar del uso de las TIC en la Junta e incrementar la cooperación y coordinación entre las distintas administraciones públicas. Contiene medidas destinadas a mejorar la relación de la Administración con la ciudadanía, fomentando la confianza, la eficacia y la transparencia en todos los procesos administrativos, así como el desarrollo de la e-Democracia.

- *Infraestructuras y Contexto Digital*: tiene carácter transversal y tiene como objetivos proveer los medios e infraestructuras.

Entre las 92 medidas o proyectos recogidos en este Plan, destacan algunos puestos ya en marcha durante 2006, como los incentivos dirigidos a la ciudadanía, a las empresas y a las administraciones locales.

El Plan tiene un presupuesto de 1.385.890.327 euros de la Junta de Andalucía más otros 700 millones de euros por parte del resto de los agentes públicos y privados implicados en el desarrollo de esta iniciativa.

Por último, hay que resaltar que el Consejo de Gobierno de la Junta de Andalucía, el 16 de enero de 2007, ha aprobado el proyecto de Ley de la Administración de la Junta, dirigido a garantizar a la ciudadanía el derecho a la tramitación electrónica. Andalucía, con este proyecto de Ley, se convertirá en la primera comunidad autónoma en regular esta materia a través de una ley.

El proyecto de ley regula la organización, el funcionamiento y el régimen jurídico de la Junta y sus entidades instrumentales de una forma separada del Gobierno andaluz, cuya norma básica se aprobó en octubre de 2006. Ambos textos sustituirán a la anterior Ley 6/1983 del Gobierno y la Administración de la Comunidad Autónoma.

El proyecto de ley se centra en reforzar los derechos de la ciudadanía ante la actuación administrativa, especialmente los relativos a información, petición y acceso a archivos y registros. Se recoge la obligación de la Administración Autonómica de agilizar la relación con los ciudadanos a través de los registros telemáticos, se propone generalizar

el uso de la firma electrónica de forma gratuita (a finales de 2006 había 220.000 andaluces con firma electrónica) y ofrecer el mayor número posible de trámites y servicios a través de las redes telemáticas (a finales de 2006 había 250).

El proyecto incorpora también una nueva organización del sector público autonómico a través de la llamada Administración Instrumental, en la que se engloban las distintas entidades vinculadas o dependientes de la Junta. Estas entidades recibirán la denominación de agencias administrativas, cuando se trate de organismos con personalidad jurídica pública; de agencias públicas empresariales, si prestan servicios públicos pero están sujetas al derecho privado; y de entidades instrumentales privadas, que son sociedades mercantiles y fundaciones del sector público andaluz.

5.1.1. Normativa reguladora de la e-Administración de Andalucía

Las principales normas reguladoras de la e-Administración de Andalucía son las siguientes:

- Decreto 166/2001, de 10 de julio, sobre coordinación de políticas de desarrollo de la Sociedad de la Información⁵¹. Este Decreto tiene por objeto regular la coordinación de las actuaciones relacionadas con la Sociedad de la Información, para asegurar su mejor desarrollo en los ámbitos generales y sectoriales de una forma global y coherente. El Decreto es aplicación a la Administración de la Junta de Andalucía y sus organismos autónomos, entes públicos y empresas públicas.
- Decreto 72/2003, de 18 de marzo, de Medidas de Impulso de la Sociedad del Conocimiento en Andalucía⁵². El Decreto tiene por objeto establecer medidas para contribuir a que Andalucía se incorpore plenamente a la sociedad del conocimiento, para lograr una mayor calidad de vida del conjunto de los ciudadanos, un mayor equilibrio social y territorial, y para ampliar el tejido productivo andaluz y mejorar su competitividad.

- Orden de 7 de mayo de 2003, por la que se establecen las condiciones para el uso del Correo Electrónico del Ciudadano en el Portal andaluciajunta.es⁵³. La Orden desarrolla el Decreto 72/2003 regulando la utilización y estableciendo las condiciones y requisitos a cumplir por los solicitantes para obtener una dirección de correo electrónico personal en el Portal andaluciajunta.es. (Correo Electrónico del Ciudadano) para todos los ciudadanos empadronados en un municipio de Andalucía mayores de 14 años.
- Decreto 183/2003, de 24 de junio, por el que se regula la información y atención al ciudadano y la tramitación de procedimientos administrativos por medios electrónicos⁵⁴. El Decreto es continuador de dos instrumentos claves para el desarrollo de la Sociedad de la Información en Andalucía: el Plan de Iniciativas Estratégicas para el Desarrollo de la Sociedad de la Información en Andalucía (i@ndalus), coordinado por la Consejería de Presidencia para el periodo 2002-2004, y el Plan Director de Organización para la Calidad de los Servicios (PLADOCS), coordinado por la Consejería de Justicia y Administración Pública.
El Decreto regula la prestación de servicios de información y de atención al ciudadano, así como la tramitación de procedimientos administrativos a través de redes abiertas de telecomunicación. Se incluyen no sólo la información y procedimientos en relación con los ciudadanos y empresas sino también en relación con otras Administraciones y entidades públicas, cuando actúen como usuarios de los servicios o como interesados en los procedimientos. También, el decreto regula la utilización de medios y técnicas electrónicas e informáticas para facilitar la información y los servicios, como por ejemplo el registro telemático, los sistemas de acreditación y firma electrónica.
El Decreto es de aplicación a todos los órganos y unidades de la Administración de la Junta de Andalucía y sus organismos autónomos.
- Ley del Comité Andaluz para la Sociedad del Conocimiento⁵⁵, de 5 de mayo de 2005. El Comité

está adscrito a la Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa y tiene las funciones de proponer líneas directrices de actuación en el campo de la Sociedad del Conocimiento, evaluar la evolución de la Sociedad del Conocimiento en Andalucía e impulsar estudios sobre el progreso y la evolución de las actuaciones de los programas de impulso de la Sociedad del Conocimiento de Andalucía. En cierto modo, es el heredero del Plan Infoandalus.

- Orden de 10 de junio de 2005, por la que se regula el procedimiento general para el pago y presentación telemática de declaraciones y autoliquidaciones de tributos y de otros ingresos gestionados por la Administración de la Junta de Andalucía, así como el régimen de las actuaciones en representación de terceros realizadas por medios telemáticos.
- Orden de 10 de junio de 2005, por la que se regula el Registro Telemático Tributario dependiente de la Consejería de Economía y Hacienda y las notificaciones, certificados y transmisiones telemáticas en el ámbito de la Administración Tributaria de la Junta de Andalucía.
- Orden de 24 de noviembre de 2005, por la que se establecen determinados procedimientos administrativos de la Consejería de Justicia y Administración Pública que podrán iniciarse por medios telemáticos.
- Orden de 20 de febrero de 2006, por la que se regula el procedimiento electrónico, para la puesta en servicio de determinadas instalaciones de Baja Tensión.
- Orden de 13 de marzo de 2006, por la que se establece la tramitación telemática de los procedimientos de renovación, consulta y modificación de la demanda de empleo en el Servicio Andaluz de Empleo.
- Decreto 100/2006, de 16 de mayo, por el que se modifica el Decreto 166/2001, de 10 de julio, sobre coordinación de actuaciones para el desarrollo de la Sociedad de la Información⁵⁶.
- Ley del Gobierno de la Comunidad Autónoma de Andalucía⁵⁷, de 11 de octubre de 2006. En su

artículo 33 regula la utilización de los medios telemáticos por el Consejo de Gobierno.

- Orden de 11 de octubre de 2006, por la que se regula el empleo del sistema port@firma⁵⁸. La Orden tiene por objeto regular el empleo del sistema Port@firma para la firma electrónica reconocida de documentos que se generen durante la tramitación de los procedimientos administrativos y otros trámites realizados por los órganos y unidades de la Administración de la Junta de Andalucía, sus organismos autónomos y entidades vinculadas o dependientes de aquélla, en tanto éstas últimas ejerzan potestades administrativas.
- Orden de 11 de octubre de 2006, por la que se establece la utilización de medios electrónicos para la expedición de copias autenticadas⁵⁹. La Orden tiene por objeto regular la utilización de medios electrónicos para la expedición de copias autenticadas electrónicas de documentos originales en soporte papel, así como de copias en soporte papel y electrónicas de documentos originales electrónicos.

Asimismo, el Consejo de Gobierno acordó, el 28 de junio de 2005, iniciar los trámites del anteproyecto de Ley de la Administración de la Junta de Andalucía, que actualizará la legislación autonómica sobre esta materia con el fin de simplificar los procedimientos administrativos y regular el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones en las relaciones con los ciudadanos. El Consejo Económico y Social emitió su dictamen el 6 de febrero de 2006.

5.1.2. Principales planes de e-Administración en Andalucía

5.1.2.1. Plan Director de Organización para la Calidad de los Servicios (PLADOCS)

PLADOCS, que se desarrolló durante los años 2002 al 2005, gestionó 61 millones de euros destinados a la aplicación de las TIC en la Admi-

nistración andaluza para la mejora de la atención al ciudadano, la agilización y simplificación de los trámites administrativos y el impulso de las nuevas tecnologías y ha sido un pilar fundamental para el desarrollo de la e-Administración de Andalucía.

El objetivo de PLADOCS fue conseguir una Administración más ágil, eficaz y moderna, que contribuyera a mejorar el bienestar y calidad de vida de los ciudadanos a los que sirve y se estructuró alrededor de cinco estrategias:

- Atención a la ciudadanía.
- Aplicación de las tecnologías de la información.
- Estructuración y organización de Administración Pública.
- Revisión de puestos de trabajo.
- Calidad.

El Plan tuvo cuatro iniciativas básicas: implantación de la firma electrónica, creación de un registro telemático único, ventanilla única empresarial en todas las provincias andaluzas y portal específico para los empleados públicos de la Junta de Andalucía.

Entre los logros de PLADOCS se encuentran:

- Clasificación de los procedimientos administrativos en 19 familias de tramitación.
- Implantación del proyecto W@nda como sistema de gestión de expedientes.
- Plataforma de autenticación y firma digital.
- Plataforma de pago telemático.
- Registro único de entrada y salida.
- Web del empleado público.
- Plataforma de notario electrónico.
- Sistema de notificaciones telemáticas fehacientes.
- Oficina técnica de Administración electrónica.
- Oficinas para la calidad de los servicios en las delegaciones provinciales de la Consejería de Justicia y Administración Pública.
- Metodología de autoevaluación de la calidad de los servicios.
- Elaboración de 120 cartas de servicios.
- Desarrollo normativo.

5.1.2.2. Plan de Innovación y Modernización de Andalucía (PIMA)

El Plan de Innovación y Modernización de Andalucía⁶⁰ está promovido y gestionado por la Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa dentro del marco del Plan para la Segunda Modernización de Andalucía. El Plan, aprobado por el Consejo del Gobierno el 7 de junio de 2005, establece el papel de la Administración Pública en el contexto de la Sociedad de la Información como productora de servicios públicos de calidad que tienen como centro a la ciudadanía y como impulsora y ejemplo de procesos innovadores.

El Plan tiene los siguientes objetivos generales:

- Establecer un marco económico y un clima social y cultural adecuado a la concertación con los agentes sociales, al surgimiento de personas emprendedoras y propicio al desarrollo de actividades innovadoras.
- Incorporar la cultura empresarial, emprendedora e innovadora a los sistemas educativos reglados de la enseñanza primaria, secundaria, formación profesional y universitaria.
- Propiciar la generación de una Industria del Conocimiento, sobre la base de una investigación científica y tecnológica de excelencia, que refuerce la participación de la Universidad y su vinculación a la necesidad productiva y empresarial innovadora.
- Articular un marco general (medidas reguladoras, ventajas fiscales e incentivos) que fomente el esfuerzo tecnológico de las empresas, la investigación y el desarrollo, así como la transferencia tecnológica y los proyectos de innovación.
- Integrar a la sociedad andaluza en la Sociedad de la Información, mediante la promoción de una cultura innovadora del uso de las TIC, garantizando la accesibilidad y disponibilidad de infraestructuras en igualdad de oportunidades hasta convertir a Andalucía en una de las regiones europeas de referencia.
- Fomentar el desarrollo sostenible mediante la innovación en nuevas energías y el desarrollo

de energías renovables, definiendo sistemas de ahorro y uso eficiente, así como las demandas de energía y de tecnología que satisfagan las necesidades de las empresas y la ciudadanía.

- Implantar de forma completa y participativa la Administración electrónica e inteligente, como plasmación de la modernización del sector público andaluz.

5.1.2.3. Observatorio de Innovación y Participación

El Observatorio de Innovación y Participación es el órgano consultivo y asesor de la Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa para el desarrollo de las políticas de innovación, prospectiva, participación y evaluación de las mismas. El Observatorio depende orgánica y funcionalmente de la Secretaría General de Innovación de la Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa.

Los objetivos generales del Observatorio son los siguientes:

- Identificar y analizar los actores del Sistema Regional de Innovación.
- Analizar la evolución y tendencias de futuro en políticas de innovación y medir comparativamente el nivel de innovación de la región.
- Promover un sistema de prospectiva que prevea los cambios centrados en la innovación y movilice el desarrollo.
- Proponer condiciones y guías para la innovación en Andalucía.
- Establecer un sistema de evaluación que fije los criterios para la medición de los elementos de la innovación.
- Analizar los métodos de participación de los ciudadanos en la toma de decisión de la Administración Pública de la Junta de Andalucía a través de medios electrónicos.

Conforme a estos objetivos generales, el Observatorio desarrolla las siguientes funciones:

- Proponer la definición y formalización del Sistema de Indicadores de la Innovación, y su corres-

pondiente metodología e instrumentos de captación de información, alineándola con los sistemas de indicadores europeos.

- Seguimiento y evaluación del avance de las organizaciones andaluzas en ese ámbito y de las actuaciones desarrolladas desde las instituciones para el desarrollo de la Innovación y participación en el marco de la Sociedad del conocimiento.
- Examinar periódicamente las distintas políticas de innovación y de la Sociedad del Conocimiento que se desarrollan en los ámbitos internacional, europeo, nacional y regional.
- Fomentar el ejercicio de las prospectivas como nueva vía para configurar el desarrollo político y estratégico de la Comunidad Autónoma.
- Realizar actividades y estudios que permitan diseñar y orientar la estrategia de Innovación, Participación y Modernización de Andalucía en las distintas responsabilidades de la Consejería y las secretarías generales.
- Proponer la realización de planes de difusión, divulgación e intercambio de información que fomenten la innovación en las empresas andaluzas y la participación de los ciudadanos en la democracia electrónica en el entorno de la Sociedad de la Información.
- Elaboración de estudios de prospectiva y evaluación sobre los métodos electrónicos de participación de los ciudadanos en las decisiones de las Administraciones Públicas y en su implicación en los servicios públicos.

5.1.2.4. Plan de Fomento del Plurilingüismo

El Plan de Fomento del Plurilingüismo⁶¹ promovido por la Consejería de Educación, fue aprobado el 22 de marzo de 2005 por el Consejo de Gobierno de la Junta de Andalucía en el marco del Plan para la Segunda Modernización de Andalucía. El Plan pretende implantar una política lingüística para que la sociedad andaluza pueda afrontar en óptimas condiciones el reto que representan los cambios tecnológicos, sociales y económicos.

5.1.2.5. Red de centros de acceso público a Internet (Guadalinfo)

El Programa GUADALINFO pretende extender la conexión rápida a Internet, a través de la banda ancha, a las zonas más alejadas o menos favorecidas de Andalucía, donde el mercado no mostraba ningún interés. GUADALINFO tiene como objetivo, en una primera fase, crear 636 centros de acceso público a Internet en banda ancha en municipios andaluces de menos de 10.000 habitantes.

El programa GUADALINFO se está implantado mediante convenios marco entre la Junta de Andalucía y las ocho diputaciones provinciales de Andalucía, para crear centros de acceso público a Internet en los 636 municipios andaluces con menos de 10.000 habitantes. El Convenio Marco se aplicará en seis años, los tres primeros (2004, 2005 y 2006) de apertura de centros, y otros tres de funcionamiento tutelado de cada centro. A los convenios marco se adherirán los ayuntamientos. El Programa facilitará el acceso a la Sociedad de la Información a más de 1.700.000 andaluces, residentes en estas localidades menos pobladas. El 50% de los costes los subvenciona la Junta de Andalucía, el 25% las diputaciones provinciales y el 25% restante el Ayuntamiento en el que se implanta el Centro.

Un Centro GUADALINFO ha de ofrecer a sus ciudadanos y entidades (muy especialmente a los menos favorecidos) y según sus medios materiales y especialmente humanos, la oportunidad de conocer y usar las TIC en su más amplio sentido.

5.1.2.6. Estrategia para la Modernización de los Servicios Públicos de la Junta de Andalucía

El Consejo de Gobierno de la Junta de Andalucía aprobó, el 20 de junio de 2006, la Estrategia para la Modernización de los Servicios Públicos de la Junta de Andalucía⁶², como continuador de PLADOCS y dentro del marco del Plan para la Segunda Modernización de Andalucía, para seguir avanzando en la modernización de sus servicios y res-

ponder a las nuevas demandas y necesidades sociales.

El Plan, elaborado por la Consejería de Justicia y Administración Pública de la Junta de Andalucía, tiene una vigencia de 2006 a 2010 y sus acciones se dirigen a mejorar la atención al ciudadano, ampliar el uso de las nuevas tecnologías y simplificar y agilizar los trámites en la Administración Autonómica.

El Plan se desarrolla en cinco líneas estratégicas:

- Mejorar el acceso de la ciudadanía a la Administración.
- Aumentar la eficacia y la transparencia.
- Fomentar el desarrollo profesional de los trabajadores públicos.
- Gestionar el intercambio eficaz de la información.
- Favorecer la cooperación con otras administraciones.

5.1.3. Principales plataformas y servicios de e-Administración en Andalucía

La situación actual de la e-Administración de Andalucía tiene en marcha un conjunto importante de plataformas y 235 servicios, procedimientos y trámites administrativos, propios de la Junta, que están operativos en una ventanilla única a través de Internet, www.andaluciajunta.es, siendo los más destacados los siguientes:

- **W@nda:** El *workflow* de la Junta de Andalucía. El proyecto W@nda inicia su andadura en octubre de 2003 para racionalizar y automatizar los procedimientos de la Administración Autonómica, siendo el principal objetivo la tramitación integral, de forma telemática, de todos los procedimientos de la Junta de Andalucía. En abril de 2005 se implantó.
- **@rchivA:** Sistema de Información de la gestión de archivos. El sistema @rchivA, integrado dentro del proyecto w@nda, es una herramienta básica para la gestión de la documentación archivada en papel y en formato digital. Este sistema contempla la gestión informatizada de todo

tipo de archivos, desde el módulo de Oficina, pasando por los archivos centrales, hasta los históricos Provinciales o el Archivo General de Andalucía.

- **@firma:** La Plataforma Corporativa de Autenticación y Firma de la Junta de Andalucía. @firma, desde febrero de 2003, es la plataforma corporativa de la Junta de Andalucía para autenticación y firma electrónica. Gracias a @firma, las aplicaciones de la Junta de Andalucía pueden incorporar procesos de autenticación y firmado digital mediante el uso de certificados digitales, independientemente del entorno de desarrollo en que hayan sido programadas. Actualmente es capaz de reconocer certificados de FNMT y de ANCERT. @firma es de libre uso y sin coste adicional para cualquier Consejería, Organismo de la Junta de Andalucía o Administración pública que lo solicite. A finales de 2006, @firma tiene más de 210.000 ciudadanos acreditados.
- **Not@rio:** La Plataforma de Notario Electrónico de la Junta de Andalucía. Not@rio es un sistema hardware y software que actúa como tercera parte de confianza en las relaciones telemáticas entre ciudadanos y organismos oficiales y entre los propios organismos oficiales. Esta plataforma ofrece Acuses de Recibo y Fechado Digital con sellos de tiempo, suponiendo una garantía fehaciente de que una transacción ha sido realizada en una hora determinada y no manipulable. Este servicio se ofrece de manera gratuita a cualquier Consejería u Organismo que se adhieran Convenio suscrito entre la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre- Real Casa de la Moneda y la Junta de Andalucía.
- **Notific@:** El Prestador de Servicios de Notificación de la Junta de Andalucía. Notific@ es un sistema para realizar el envío y seguimiento de notificaciones telemáticas fehacientes, con generación de evidencias comprobables de la entrega por el emisor y la recepción por el destinatario, conforme al Real Decreto 209/2003 de 21 de febrero por el que se regulan los registros y las notificaciones telemáticas.

- @ries: El Registro Unificado de la Junta de Andalucía. El Proyecto @ries establece un Registro de Entrada y Salida unificado para toda la Junta de Andalucía con las siguientes características principales:
 - Interconexión informática entre los registros de Entrada/Salida de todos los organismos: Comunicación entre el registro por el que entra el documento y el registro o registros del órgano resolutor.
 - Implantación de un sistema intercomunicado de registros entre la Administración General del Estado, las administraciones de las comunidades autónomas y las entidades que integran la Administración Local.
 - Interconexión y transmisión de asientos registrales y, en su caso, de documentos completos entre los distintos Registros.
 - Acceso desde cualquier punto remoto a las bases de datos públicas y a otras informaciones de interés para los ciudadanos que proceda de cualquiera de las administraciones públicas.
 - Posibilidad de realización de trámites administrativos desde el hogar del ciudadano (con los mecanismos de seguridad y certificación adecuados): Ventanilla Única Virtual.
- SurNet: Plataforma de Telepago de la Junta de Andalucía. SurNet es la Plataforma Corporativa de Pago y Presentación de Tributos y otros Ingresos, desarrollada por la Consejería de Economía y Hacienda.
- Sonda: Sistema en línea de Avisos de la Junta de Andalucía. Sonda es una aplicación Web que monitoriza la disponibilidad de las aplicaciones de Administración electrónica de la Junta de Andalucía y de todas aquellas otras que les sirvan de apoyo. Sonda chequea cada cierto intervalo de tiempo si las aplicaciones se encuentran activas o si por el contrario se encuentran caídas. Este chequeo es muy básico y solamente sirve para saber si la aplicación esta respondiendo o no a sus usuarios. SONDA no evalúa si el sistema chequeado funciona correctamente, sólo evalúa si responde por un determinado protocolo.
- Principales Procedimientos implantados en la e-Administración de la Junta de Andalucía La e-Administración de Andalucía tiene implantados 265 servicios y procedimientos entre los que destacan los siguientes:
 - Ingreso y presentación de autoliquidaciones por vía telemática de diversos tributos autonómicos.
 - Cambio de médico o de centro de salud.
 - Escolarización en centros de la comunidad andaluza sostenidos con fondos públicos.
 - Asesoramiento jurídico a la mujer.
 - Solicitud de pensiones no contributivas de jubilación o de invalidez.
 - Solicitud del carné joven.
 - Presentación de hojas de sugerencias y reclamaciones.
 - Remisión de facturas por vía telemática a la Administración e información a los proveedores, a través de esa vía, sobre el estado de su tramitación.
 - Información sobre ayudas a la vivienda protegida.
 - Información y gestión de licencias de pesca marítima de recreo.
 - Informatización y gestión de toda la información asociada a la venta de pescado que se produce en las lonjas de Andalucía.
 - Información y gestión de ayudas agrarias y ganaderas.
 - Informes sobre contaminación atmosférica y de aguas.
 - Tramitación electrónica de adhesión a la marca Calidad Certificada para los empresarios agroalimentarios.

5.2. Aragón

La Comunidad Autónoma de Aragón, desde su constitución, ha tomado decisiones pioneras en los contenidos funcionales relativos a los sistemas de información, con incidencia en la organi-

zación de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón. En este sentido, en 1992, se presentó el Plan Estratégico de Informática y Telecomunicaciones, en el que se muestra la necesidad de dotar de una entidad orgánica a los sistemas de telecomunicaciones de la Administración Autónoma. Hasta ese momento, el mantenimiento, desarrollo y explotación de las aplicaciones corporativas de nómina, personal, contabilidad y alguna otra de uso departamental eran gestionadas por el Servicio de Informática.

El Decreto 1/1993, de 19 de enero, reorganiza el sector, con la creación del Servicio de Telecomunicaciones e Informática de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón como vía de entrada a la Sociedad de la Información. Unos meses más tarde, el Decreto 206/1993, de 24 de noviembre, creó la Gerencia de Sistemas de la Información, aglutinador de todas las funciones relativas a las tecnologías de la información. En esta línea de incorporación de las TIC en la Administración Autónoma aragonesa, en 1995, mediante el Decreto 255/1995, de 26 de septiembre, se crea el Servicio de Informática y Telecomunicaciones, que asumió todas las funciones relacionadas con ambas competencias.

Las Cortes de Aragón, el 11 de abril de 1996, aprobaron el Plan de Renovación y Modernización de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, con gran incidencia de los sistemas de la información, lo que fue el origen de la consolidación de la Red Aragonesa de Comunicaciones Institucionales (RACI). La RACI se inició en mayo de 1993 mediante un convenio con la Universidad de Zaragoza y Telefónica. Por último, el Decreto 181/1999, de 28 de septiembre, crea la *Gerencia de Telecomunicaciones e Informática*, a la que, dado su carácter eminentemente técnico, se dota de una mayor autonomía de gestión para el ejercicio de sus competencias.

Por último, en mayo de 2001, la Ley 7/2001 crea la empresa pública para la gestión de sus sistemas de información denominada Entidad Pública Aragonesa de Servicios Telemáticos (AST) sobre la que gira el

desarrollo de la e-Administración de la Autonomía de Aragón. La actividad principal de la Entidad se dirige hacia la gestión de la web del Gobierno de Aragón (www.aragon.es o <http://portal.aragob.es>). Sobre esta web los distintos departamentos del Gobierno de Aragón ofrecen sólo información sobre trámites y descarga formularios, excepto el Servicio de Liquidación Telemática de Tributos del Gobierno de Aragón, que permite también la entrega y pago de las liquidaciones del Impuesto de Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados. Para hacer uso de esta funcionalidad es necesario estar previamente registrado.

A pesar de ser una de las comunidades que con mayor antelación se enfrentaron a la incorporación de las TIC en la Administración de la Autonomía, es de las pocas comunidades que no tiene un Plan estratégico de e-Administración adaptado a las nuevas necesidades. Se puede decir que las actividades de la e-Administración de Aragón se soportan en la RACI, la AST y los desarrollos que sus diputaciones, comarcas y EELL están llevando a cabo.

A nivel de diputaciones, destacan las de Zaragoza y Huesca, que permiten la obtención de las cartas de pago mediante Internet y el ingreso de la deuda tributaria a través de banca electrónica. La web de la Diputación de Huesca (<http://www.dphuesca.es>), ofrece información y formularios sobre numerosos trámites. La Diputación de Huesca es la que tiene más servicios de Administración electrónica.

En cuanto a las comarcas de Aragón, disponen de la WEB <http://www.comarcas.es> que aglutina los accesos y servicios de las 33 comarcas y de los 703 municipios de Aragón. La mayoría de los municipios disponen de URL propia.

5.2.1. Normativa reguladora de la e-Administración de Aragón

Las principales normas reguladoras de la e-Administración de Aragón son las siguientes:

- Decreto 112/2000⁶³, de 13 junio, por el que se crea la Comisión Delegada del Gobierno de Aragón pa-

ra asuntos relacionados con la Sociedad de la Información, modificado por el Decreto 79/2005⁶⁴, de 12 de abril. La Comisión creada tiene la funciones de preparar los asuntos que, en materia de tecnologías de la información, afecten a la competencia de dos o más departamentos, proponer al Gobierno de Aragón la adopción de decisiones relacionadas con la Sociedad de la Información y elaborar directrices, programas o actuaciones en materia de tecnologías de la información de carácter interdepartamental, en el ámbito de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, de acuerdo con los objetivos del Gobierno de Aragón. La modificación de 2005 no afecta ni los objetivos ni a las funciones de la Comisión.

- Ley 7/2001, de 31 de mayo, de creación de la Entidad Pública Aragonesa de Servicios Telemáticos⁶⁵. La Entidad, dependiente del Departamento de Presidencia y Relaciones Institucionales, integra todos los recursos humanos, económicos y materiales de telecomunicaciones e informática de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón. Su objetivo es proporcionar soluciones de servicios telemáticos a la organización de la Administración de la Comunidad y facilitar a los ciudadanos la comunicación con las organizaciones públicas mediante un acceso y la utilización racional de las TIC. La Entidad es responsable de la gestión de la “Red Aragonesa de Comunicaciones Institucionales” (RACI).
- Decreto 325/2002⁶⁵, de 22 octubre, por el que se regula el Portal de Servicios del Gobierno de Aragón en Internet. El Decreto regula el contenido del portal institucional de la Administración Autónoma de Aragón, la incorporación de información, la red que le dará soporte (la RACI) y el organismo gestor (la Entidad Pública Aragonesa de Servicios Telemáticos).
- Decreto 129/2006⁶⁷, de 23 mayo, por el que se regulan las relaciones de la administración de la Comunidad Autónoma de Aragón con su personal mediante el uso de redes telemáticas y se crea el Directorio Electrónico Único. El Decreto regula la utilización de medios electrónicos en las relacio-

nes de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón con los empleados públicos dependientes de la misma. Para ello se crea el Portal del Empleado Público, adscrito al Departamento de Presidencia y Relaciones Institucionales, y un Directorio Electrónico que incluye a todos los empleados al servicio de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón.

- Orden de 17 de abril de 2006⁶⁸, sobre el convenio con la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre para la prestación de servicios de certificación de firma electrónica y otros servicios relativos a la Administración electrónica.

5.2.2. Principales planes de e-Administración en Aragón

5.2.2.1. Observatorio Aragonés de la Sociedad de la Información

El Observatorio Aragonés de la Sociedad de la Información es una iniciativa conjunta de la Dirección General de Tecnologías para la Sociedad de la Información del Gobierno de Aragón, el Capítulo Aragonés de la Internet Society y la Universidad de Zaragoza.

El Observatorio Aragonés tiene como objetivos principales los siguientes:

- Servir de instrumento de información y formación sobre el impacto de las nuevas tecnologías en Aragón, su uso y su evolución.
- Divulgar el potencial de las TIC en el territorio aragonés mediante elementos que recojan la evolución de la Sociedad de la Información en Aragón.
- Atraer y agrupar fuerzas y opiniones en torno a las TIC.

5.2.2.2. Programa Internet Rural

El Programa Internet Rural no es un programa específico de Aragón pero se comenta por la incidencia que ha tenido en las provincias de Huesca

y Teruel. El programa se desarrolla, por las diputaciones provinciales en colaboración con Red.es, para dotar de acceso mediante tecnología satélite a pequeños núcleos con el objetivo de instalarse en Aragón unos 300 puntos de Acceso Público Rural o telecentros.

Los telecentros son espacios públicos dotados de ordenadores y con acceso gratuito a Internet. Además se complementan con otros materiales como impresoras, escáner y cámara web. La instalación de estas infraestructuras va acompañada de cursos de formación y animación al uso de Internet para que el aprovechamiento de las mismas sea máximo.

5.2.2.3. Programa PISTA - Local

El Programa de distribución gratuita PISTA – Local, está siendo utilizado como un referente para la implantación de la e-Administración en los municipios pequeños. Su divulgación y ayuda a la implantación se realiza a través de las distintas diputaciones. El programa tiene por objeto proporcionar a los ayuntamientos un conjunto de herramientas, de interés común, que permitan ofrecer servicios de Administración electrónica a los ciudadanos, tanto desde el punto de vista meramente informativo como el de posibilitar la tramitación. El programa se inició en junio de 2005 y se pretende llegar a más de 100 ayuntamientos.

5.2.2.4. Parque Walqa

Walqa es un parque tecnológico en la ciudad de Huesca, cuya actividad comenzó en el año 2003, que es un referente para las actividades de desarrollo de las TIC. Se cita en este libro de e-Administración por su influencia, no sólo en la provincia, sino en todas las administraciones públicas y empresas de la Comunidad Autónoma de Aragón en el que, en la actualidad, hay 30 empresas instaladas.

5.2.3. Principales plataformas y servicios de e-Administración en Aragón

- Plataforma web de servicios de Huesca. La plataforma se inició en junio de 2004 y se implantó a finales de 2005. La plataforma integra los procesos administrativos de la Diputación de Huesca en su relación con los ayuntamientos, las empresas proveedoras y los ciudadanos.

La plataforma web pretende satisfacer los siguientes objetivos:

- Permitir una comunicación fácil y fluida entre los ayuntamientos y otras entidades locales con la Diputación Provincial de Huesca mediante servicios a través de la plataforma privada.
- Asegurar que los Ayuntamientos de la provincia tengan presencia en Internet.
- Ofrecer contenidos y servicios a los ciudadanos, de modo que la plataforma sea su referente de comunicación con la Diputación Provincial de Huesca, incluyendo elementos que no le proporcionen otros medios de comunicación con la administración. Para ello deberá orientar y personalizar los contenidos de acuerdo con el interés y perfil de los posibles usuarios.

Tiene implantados casi 50 servicios, la mayoría de ellos para los ciudadanos:

- Proyecto T-Administración de la Diputación de Huesca. La Diputación de Huesca ofrece el primer servicio de Televisión Interactiva en España sobre TDT. Con este servicio, el usuario que disponga de un decodificador sobre el estándar MHP (Multimedia Home Platform) puede acceder, a través del mando a distancia del televisor, a toda la información y servicios interactivos y realizar trámites que ofrece la Diputación en su portal de Internet a través del televisor.
- Portal de las comarcas de Aragón. El portal permite el acceso a los servicios de las 33 comarcas de Aragón y se ofrecen servicios de información.

- Red Aragonesa de Comunicaciones Institucionales (RACI). Esta plataforma es el soporte de los servicios de e-Administración de la comunidad autónoma de Aragón. El proyecto se inicia en 1994 por la Universidad de Zaragoza con el objetivo de construir una infraestructura de comunicaciones corporativa de la Universidad. El proyecto evolucionó para crear una red de comunicaciones que alcanza a toda la comunidad aragonesa y a todas sus instituciones públicas. RACI, bajo la gestión de la Entidad Pública Aragonesa de Servicios Telemáticos, se complementa con el Centro de Respaldo y Continuidad de Teruel (CRYC). RACI interconecta casi 2.000 edificios en las tres provincias aragonesas, la Universidad de Zaragoza, los tres ayuntamientos de capital de provincia, las tres diputaciones provinciales de Aragón, más de 300 corporaciones locales, 20 entidades públicas de todo Aragón y más de 700 centros públicos de educación no universitaria.
- *Programa de las Administraciones Públicas*: recoge las acciones encaminadas a mejorar la gestión del Cabildo, la coordinación con las administraciones insulares municipales, la tramitación de los servicios públicos y la formación en TIC de los recursos humanos del Sector Público.
- *Programa de Información*: dirigido a implantar las TIC en centros sociales, organizaciones y PY-ME.
- *Programa de formación*: en este Programa se incluyen acciones de teleformación para estudiantes, docentes, empresarios, empleados y para los distintos colectivos sociales.
- *Programa de incentiación y fomento*: se recogen medidas para la incorporación de las TIC al tejido empresarial canario y al mundo universitario, para fomentar el comercio electrónico y para incentivar las inversiones en nuevos desarrollos TIC y servicios avanzados de valor añadido.
- *Programa de cooperación* de todos los agentes implicados en el proceso de desarrollo de la Sociedad de la Información.
- *Programa de infraestructuras y servicios*: el programa contempla las medidas para desarrollar acciones relativas a las infraestructuras que den soporte al desarrollo de la SI.
- *Programa de integración* para eliminar barreras físicas y potenciar la identidad regional.
- *Programa de gestión, seguimiento y medidas complementarias*: Programa horizontal de carácter relacional con respecto a otros planes de la UE y del Gobierno Central.

5.3. Canarias

La Administración Pública de Canarias ha comenzado desde principios del siglo XXI a transformar todos sus niveles de gestión y administración hacia organizaciones más flexibles, integradas y, sobre todo, cada vez más orientadas al ciudadano.

El primer programa dirigido a fomentar la Sociedad de Información en Canarias fue el Plan de Desarrollo para la Sociedad de la Información en Canarias (PDSIC), conocido como “Canari@s Digital”, aprobado en septiembre de 2000⁶⁹. El programa tiene una vigencia desde el año 2000 al 2006.

El Plan Canari@s Digital tiene como objetivo extender la utilización de las nuevas tecnologías de la información a todos los ámbitos de la sociedad canaria y de la Administración Pública. Su objetivo es conseguir la integración plena de Canarias en la Sociedad de la Información. El Plan está estructurado en 39 medidas, englobadas en ocho programas específicos, que son los siguientes:

El actual Plan de inversiones 2005-2010 se desarrolla a través de dos planes: El Plan de Infraestructura Tecnológica de la Administración Pública Canaria (PITAC) y el Plan de la Sociedad de la Información de Canarias (PSIC).

El Gobierno de Canarias, a finales de 2006, sigue con el desarrollo de la hoja de ruta (programa de modernización) para el periodo 2007-2010 que marcará una serie de objetivos para hacer converger la tecnología, la organización y los procesos propios de toda modernización administrativa.

5.3.1. Normativa reguladora de la e-Administración de Canarias

Las principales normas reguladoras de la e-Administración de Canarias son las siguientes:

- Decreto 105/2000⁷⁰, de 26 junio, por el que se regulan determinados aspectos del funcionamiento de los registros de la Administración Autónoma de Canarias. Entre sus objetivos se encuentra la implantación de un sistema informático intercomunicado de los registros de entrada y salida de solicitudes, escritos y comunicaciones.
- Decreto 220/2000⁷¹, de 4 de diciembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios. El Decreto regula las Cartas de Servicios, los sistemas de evaluación de la calidad, así como los premios anuales a la calidad y mejores prácticas del servicio público en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.
- Decreto 205/2001⁷², de 3 diciembre, por el que se regula el empleo de la firma electrónica en los procedimientos administrativos de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias. El Decreto regula la utilización de la firma electrónica en los procedimientos administrativos tramitados por los distintos Departamentos de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, sus organismos autónomos y entidades de derecho público vinculadas a la misma.
- Orden de 12 de agosto de 2002⁷³, de la Consejería de Presidencia e Innovación Tecnológica, por la que se regulan determinados aspectos del funcionamiento de los registros de la Administración Autónoma de Canarias. Desarrolla el Decreto 105/2000.
- Decreto 40/2004⁷⁴, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico de la Consejería de Presidencia y Justicia. El Decreto asigna a la Consejería de Presidencia y Justicia la competencia de la Administración electrónica.
- Decreto 48/2005⁷⁶, de 5 abril, por el que se crea el Foro Canario de la Sociedad de la Información y el Observatorio Canario de las Telecomunicaciones

y la Sociedad de la Información y se aprueba su Reglamento. El Decreto crea el Foro Canario de la Sociedad de la Información, como órgano colegiado de consulta y participación, y el Observatorio Canario de las Telecomunicaciones y la Sociedad de la Información, como órgano administrativo de carácter técnico, adscritos ambos a la Consejería competente en materia de innovación tecnológica e informática.

- Orden de 30 de diciembre de 2005⁷⁶, por la que se regula la implantación del Programa Medio Ambiente y Territorio electrónico (MAyTe).
- Decreto 140/2006⁷⁷, de 17 de octubre, por el que se aprueba la aplicación informática “UNIFICA”. La aplicación UNIFICA permite disponer de un instrumento a través del cual se suministre información económico-financiera y de infraestructuras y equipamientos locales, simplificar los intercambios de información y facilitar la disponibilidad, tratamiento y explotación de la información.

5.3.2. Principales planes de e-Administración en Canarias

5.3.2.1. El Plan de Infraestructura Tecnológica de la Administración Pública Canaria (PITAC)

El PITAC coordina todos los proyectos y servicios telemáticos de la Administración Autónoma. El Plan diferencia las iniciativas relacionadas en materia de infraestructura y las de equipamiento, soporte y servicios de Tecnologías de la Información.

En el apartado de infraestructuras se identifican las tres actuaciones siguientes:

- *Corredor interinsular de Telecomunicaciones.* Infraestructura de interconexión de las diferentes Islas mediante fibra óptica.
- *Red de Comunicaciones de Seguridad y Emergencias - Red Tetra de Canarias.* Infraestructura de comunicaciones móviles de los servicios de seguridad y emergencia. Inicialmente se ha desplegado una primera fase en las islas de La Pal-

ma, El Hierro y La Gomera, con una inversión aproximada de 3 millones de euros.

- **Anillos troncales metropolitanos.** Es la infraestructura para reforzar y consolidar la red corporativa de voz y datos (Red Atlántida). Esta red une más de 80 grandes centros administrativos.

Para aquellas ubicaciones geográficas rurales donde los operadores de telecomunicación no tienen previsto desplegar sus redes en Canarias, está previsto extender la red en banda ancha a través de la utilización de tecnología diversa (LMDS, Wi-max, etc.).

5.3.2.2. Proyecto IMPULSE

Impulse es un proyecto, financiado por la Dirección General de la Sociedad de la Información de la Unión Europea, en el que colaboran instituciones de Milán, Reino Unido, otras regiones españolas y el Gobierno de Canarias, que pretende fomentar la puesta en marcha en la Red de servicios de la Administración al ciudadano.

El proyecto piloto, desarrollado por el Instituto Tecnológico de Canarias, ha consistido en la informatización de la gestión de las solicitudes de ayudas económicas básicas de la Consejería de Empleo y Asuntos Sociales. Con esta aplicación, los ayuntamientos pueden rellenar toda la documentación necesaria en Internet y enviarla, a través de la Red, a los departamentos correspondientes de la Administración Autónoma.

5.3.2.3. Sistema de Indicadores de la Sociedad de la Información de Canarias (SISIC)

El SISIC permite medir el proceso de implantación de las nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación en Canarias. Para medir la posición de Canarias en la Sociedad de la Información se atiende a la evolución de dos procesos. El primero presta atención al crecimiento de las infraestructuras

para el acceso a Internet, mientras que el segundo, al uso que hacen los canarios de la Red y las nuevas tecnologías.

El objetivo del SISIC es proporcionar una imagen multidimensional y dinámica del proceso de incorporación a la Sociedad de la Información, comparándola en todo momento con la situación en el conjunto del Estado español y la Unión Europea.

Para la e-Administración el SISIC dispone de un indicador compuesto que atiende al proceso de adaptación de las administraciones públicas canarias al nuevo entorno posibilitado por la Sociedad de la Información y recoge el uso de distintas medidas: tramitación on line, presencia en la web, etc.

5.3.2.4. Proyecto PlyCA (Proyecto de Licitación y Contratación Administrativa)

El proyecto PlyCA tenía como objetivo la tramitación electrónica de expedientes de contratación entre las empresas y la Administración. Se pretende que todos los expedientes de contratación se puedan mandar en "sobres cerrados" a través de Internet.

Con la implantación de PlyCA se normalizan los procedimientos y los documentos de contratación mediante una herramienta única para toda la Administración Autónoma de Canarias. La solución implantada incorpora la firma electrónica, permite la conexión con sistemas internos (registros de entrada/salida, gestión presupuestaria, catálogos de bienes) y externos (boletines oficiales, contabilidad general, empresas) y establece la relación y coordinación de los agentes participantes.

El portal PlyCA es una ampliación del portal general de contratación existente antes del proyecto PlyCA. En él se ha integrado la herramienta con un catálogo donde se publican todos los bienes que las empresas tienen homologados en la Administración. Con el catálogo se puede realizar la comparación de un determinado bien o servicio entre las distintas ofertas de las empresas distintos bienes.

En este Portal, la Administración puede:

- Publicar pliegos administrativos y técnicos.
- Facilitar información a las empresas (cómo licitar, cómo obtener la clasificación requerida, cómo presentar la documentación, etc.).
- Acceder a catálogos de Bienes Tipo.

Además, el Portal de Contratación permite a las empresas:

- Consultar y descargar los pliegos.
- Solicitar información a la Administración.
- Presentar sus documentos electrónicos directamente en el Portal de Contratación.

5.3.2.5. Proyecto Medusa (Portal educativo)

El proyecto Medusa ha permitido, durante el periodo 2001 a 2006, la interconexión de los 1.100 centros educativos no universitarios de Canarias por Internet y la implantación de un portal educativo para toda la Comunidad con un presupuesto de 85 millones de euros.

El portal permite la utilización de nuevas tecnologías en la enseñanza a todos los centros educativos del Archipiélago. Los 23.000 profesores y los 350.000 alumnos disponen de una herramienta importante de consulta y de comunicación.

El proyecto se ha desarrollado en dos fases. La primera fase durante 2001-2003 se estableció, en todos los centros de educación secundaria, una infraestructura básica de conectividad, se dotó de equipamiento para el área de gestión y se creó una zona educativa de uso común para que los alumnos aprendieran a utilizar los recursos de la Red.

La fase segunda se ha realizado durante los años 2004 y 2006. En esta fase se ha completado el equipamiento en los centros de educación infantil y primaria, se han promovido procesos de innovación educativa y establecido modelos de intervención en las aulas y modelos de organización de los centros.

El proyecto se complementa con mEDUXa que es una distribución de software libre (GNU/Linux),

desarrollada con fines educativos, dentro del proyecto MEDUSA. El objetivo fundamental de mEDUXa es disponer de una distribución de software libre que permita disfrutar de las mismas funcionalidades que se puedan ofrecer desde la partición Windows, conviviendo con ella.

5.3.3. Principales plataformas y servicios de e-Administración en Canarias

- *Ventanilla Única*. Permite la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones dirigidos a cualquier Administración Pública en los registros de cualquier órgano administrativo que pertenezca a la Administración General del Estado, a la Administración Autonómica y al de las 50 entidades locales integradas por el convenio marco.
- *Teléfono 012*, de información del Gobierno de Canarias. Es un Servicio de Atención Telefónica desde el que puede obtener información las 24 horas de los 365 días del año. El acceso al 012 se puede realizar desde fuera de la Comunidad y, dentro del territorio nacional, a través del 902111012 y, desde el extranjero, a través del +34902111012. Se facilita información de los distintos servicios que presta el Gobierno de Canarias en las áreas de educación, juventud, empleo, menor y familia, servicios sociales, industria y energía, cita previa del servicio canario de salud, programa de diagnóstico precoz de cáncer de mama, vivienda, tributos y sugerencias y reclamaciones.
- *Información de Procedimientos administrativos*. Se facilita información de 273 procedimientos administrativos
- *Cibergu@gua*. Es un proyecto de divulgación de las nuevas tecnologías mediante unidades móviles en zonas rurales.
- *Biblioteca Virtual*, es un servicio público que surge dentro del plan Canarias Digital. Se creó el 4 de febrero de 2002 para ofrecer los fondos de todas las bibliotecas de Canarias en una sola catalogación a través de Internet y permitir tanto la consulta del catálogo como la reserva de ejemplares.

Se puede localizar vía Internet cualquier publicación contenida en los catálogos de las distintas bibliotecas de Canarias adscritas al proyecto, saber cuántos ejemplares hay de una publicación, si están disponibles y efectuar la reserva de libros desde Internet, sin desplazarse. También, la Biblioteca Virtual de Canarias permite el acceso a publicaciones virtuales de libros o revistas, vídeos y diapositivas colocados en los servidores del Gobierno. El sistema necesita actualización y mantenimiento para unificar los accesos.

- *CiberCentro*, es el Centro Integral de Servicios (CIS) Telemáticos del Gobierno Canario. El Cibercentro tiene como objetivos la atención de todos los aspectos de la gestión de servicios telemáticos de la Administración autonómica y la gestión de un Centro de Excelencia que se encarga de la evolución tecnológica del propio centro y de futuros proyectos, que planifica la estrategia y explota los datos.

5.4. Cantabria

Cantabria es una de las autonomías que han mostrado un crecimiento mayor en los indicadores de utilización de TIC y de incorporación a la Sociedad de la Información en los últimos años. El Gobierno de Cantabria no se ha quedado atrás y se ha convertido en un impulsor muy activo en el desarrollo de la Administración electrónica. Durante la legislatura actual, se está produciendo un profundo proceso de transformación de gobernabilidad para poder ofrecer una e-Administración, tanto a nivel autonómico como local, con la implantación de numerosos servicios en línea completos con firma electrónica.

La Consejería de Industria, Trabajo y Desarrollo Tecnológico, por medio de la Dirección General de Desarrollo e Innovación Tecnológica y la Consejería de Relaciones Institucionales y Asuntos Europeos, por medio de la Dirección General de Administración Local, son los departamentos responsables de la Administración electrónica de Cantabria.

Para apoyarse en sus funciones de impulso de la e-Administración se creó la empresa pública EMCANTA (Empresa Cántabra para el desarrollo de las nuevas tecnologías en la Administración). EMCANTA tiene como objetivos la prestación de servicios de coordinación y apoyo en el análisis, diseño, desarrollo, implantación, así como labores de oficina técnica de gestión, de proyectos relacionados con la introducción de las nuevas tecnologías de la información y las telecomunicaciones para las administraciones públicas.

Respecto al Gobierno de la Comunidad Autónoma de Cantabria, el objetivo básico es implantar la base tecnológica y módulos básicos para el desarrollo de la e-Administración a partir de un Plan General, basado en proyectos interdependientes, que son fundamentales para el desarrollo de servicios telemáticos. Habiéndose firmado recientemente con la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre un convenio para el desarrollo de la firma electrónica, se ha planteado un Plan de desarrollo básico y, de manera paralela, se irá desarrollando un Plan Estratégico de implantación de servicios telemáticos, que tenga como alcance la definición de los procesos que sean susceptibles de ello y los recursos necesarios para su implantación, gestión y mantenimiento.

El desarrollo de la e-Administración de Cantabria se soporta en el Plan Estratégico para la Sociedad de la Información 2002-2006, elaborado en febrero de 2002. El plan es un marco de referencia de las acciones del Gobierno autonómico con el objetivo básico de implantar la base tecnológica y los módulos básicos para el desarrollo de la e-Administración.

El Plan parte del análisis de la situación de Cantabria, a principios de 2002, en materia de Sociedad de la Información, y enumera las metas a alcanzar. El desarrollo del Plan se estructura en torno a seis grupos de actuaciones en los que se incluyen una serie de proyectos prioritarios. Los grupos son los siguientes:

- Administración y servicios al ciudadano: “portal único institucional” como punto único de acceso para ciudadanos y empresas a toda la oferta de información y servicios de la Administración.

- Comercio e industria: portal PYME como un centro avanzado de alto valor añadido para las PYME cántabras.
- Educación y formación: portal temático educativo juvenil.
- Calidad de vida y sanidad: cita previa electrónica y sistema de telediagnóstico.
- Sociedad y cambio cultural: “vistas virtuales” a todo el patrimonio artístico y cultural de Cantabria.
- Infraestructuras: desarrollo de la banda ancha en Cantabria.

El Plan, también, prevé iniciativas horizontales, destinadas a potenciar el uso por parte de todos los ciudadanos de las nuevas tecnologías. En este campo se recoge la elaboración de un plan de comunicación para dar a conocer a ciudadanos y empresas la oferta de servicios en el marco de la Sociedad de la Información y divulgar los beneficios explícitos que se derivan de su uso. Estas iniciativas se completan con acciones de formación, destinadas a colectivos específicos, empresas, profesores y alumnos.

Para potenciar la e-Administración Local, se ha elaborado un modelo de e-Administración Local de prestación de servicios igualitarios para todos los ciudadanos de Cantabria. Para ello se ha partido del análisis de la situación de las Administraciones Locales respecto a las TIC, contemplando aspectos relativos al hardware, software, recursos humanos, infraestructuras de telecomunicaciones, etc. A partir de este estudio se han definido las especificaciones y requerimientos del modelo de plataforma tecnológica para las administraciones locales, con una infraestructura que debe ser capaz de soportar un sistema informático homogéneo y escalable, que permita la gestión y el intercambio de información, mejorando así tanto la colaboración y comunicación entre las administraciones autonómica y local e impulsando la relación entre ambas. La empresa pública EMCANTA, S. L. realizará los trabajos de dirección, diseño y ejecución de los programas relativos a la implantación de la Administra-

ción electrónica en los municipios de Cantabria mediante un plan de acción que sea la hoja de ruta de la implantación de la e-Administración en el ámbito local. El proyecto se pone en marcha con la aportación económica del Gobierno de Cantabria de 500.000 euros aprobados por el Consejo de Gobierno del 22 de noviembre de 2006. (Decreto 122/2006, BOC 231 de 1 de diciembre).

El Gobierno de Cantabria, salido de las elecciones de 2003, decidió hacer una apuesta por la modernidad de Cantabria y responsabilizarse antes sus electores de su cumplimiento. Para ello elaboró lo que ha llamado Plan de Gobernanza 2004-2007. Este Plan contiene 300 medidas que se estructuran en 12 ejes:

- Gestión Integral del Ciclo del Agua.
- Diseño Industrial, Empresarial y Tecnológico de Cantabria.
- Acceso a la Vivienda.
- Salud Pública y Atención Sanitaria.
- Sistema Educativo de Referencia.
- Desarrollo Rural y Gestión Sostenible del Territorio.
- Turismo de Excelencia para Cantabria.
- Infraestructuras y Transportes.
- Vertebración Social e Igualdad.
- Mejora de los Servicios de Atención al Ciudadano.
- Un Nuevo Sector Público de la Comunidad Autónoma.
- Proyecto Comillas.

Del desarrollo de este Plan de Gobernanza surgen la mayoría de los planes de impulso de la e-Administración de Cantabria.

Por último, hay que destacar el Plan de Modernización de los Servicios de la Administración de Cantabria (2005-2007), aprobado por el Consejo de Gobierno el 24 de febrero de 2005. Este Plan se configura como el instrumento facilitador, unificador e integrador de las actuaciones de mejora e innovación de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria y concreta un conjunto de iniciativas y proyectos para acercar al máximo los servicios a la ciudadanía, mediante el empleo de las nuevas tecnologías de la información.

5.4.1. Normativa reguladora de la e-Administración de Cantabria

Las principales normas reguladoras de la e-Administración de Cantabria son las siguientes:

- Resolución de 8 de abril de 2005⁷⁸, por la que se dispone la publicación del Acuerdo del Consejo de Gobierno de 31 de marzo de 2005, por el que se aprueba el Programa Anual de Modernización de los Servicios de la Administración del Gobierno de Cantabria para 2005.
- Orden IND/38/2005⁷⁹, de 11 de julio, por la que se crea y regula la Red de Telecentros de Cantabria y el programa Cantabria Sí, entra en Red.
- Decreto 152/2005⁸⁰, de 9 de diciembre, por el que se aprueba la Carta de Derechos de la Ciudadanía y se crea el Observatorio de Calidad de los Servicios en la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria.
- Territorio y Urbanismo, por la que se dispone la publicación del Acuerdo del Consejo de Gobierno de 6 de abril de 2006, por el que se aprueba el Programa Anual de Modernización de los Servicios Resolución de 11 de abril de 2006⁸¹; del consejero de Presidencia, Ordenación del Territorio y Urbanismo de la Administración del Gobierno de Cantabria para 2006.
- Decreto 110/2006⁸², de 9 de noviembre, por el que se regula el Registro Telemático de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria y las notificaciones y certificados electrónicos. El Decreto crea el Registro Telemático de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria y fija las reglas y criterios que han de observarse para su funcionamiento, así como el establecimiento de los requisitos necesarios para la creación de otros registros telemáticos auxiliares. Además, regula las notificaciones y los certificados electrónicos que expidan los órganos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria.

5.4.2. Principales planes de e-Administración en Cantabria

5.4.2.1. Creación del Observatorio de la Sociedad de la Información en Cantabria (OSIC)

Dentro del eje 2 del Plan Gobernanza 2004-2007, de Diseño Industrial, Empresarial y Tecnológico de Cantabria, se articula el Plan de creación del Observatorio de la SI con presupuesto para la inversión inicial de 5.246.344 euros.

El OSIC tiene como principal objetivo la generación de estudios sectoriales con el fin de incorporar a los diferentes segmentos sociales, productivos y económicos de Cantabria a las Nuevas Tecnologías de la Información y el Conocimiento. De manera específica, dicho Observatorio contará con un área TIC que tendrá como objetivos de acción el propiciar la creación de diversos programas para el fomento de las TIC y preparar y potenciar a las empresas TIC de la región.

El Observatorio se puso en funcionamiento en 2005 y está gestionado por la Empresa pública EMCANTA SL.

5.4.2.2. Observatorio de Calidad de los Servicios en la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria

El Observatorio de Calidad de los Servicios de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria se creó el 9 de diciembre de 2005 como órgano colegiado de carácter consultivo y de análisis.

El Observatorio tiene como objetivos llevar el seguimiento permanente de la evolución de la calidad de los servicios de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria y proporcionar al Consejo de Gobierno la información agregada necesaria para planificar y dirigir la acción de servicios a la ciudadanía, así como para adoptar las iniciativas de mejora requeridas.

El Observatorio, adscrito a la Consejería de Presidencia, Ordenación del Territorio y Urbanismo,

está integrado por el Pleno y por una Comisión de Expertos.

El Observatorio tiene encomendadas las siguientes funciones:

- Detectar las mejores prácticas externas, realizando análisis comparativos entre organizaciones de parecidas características.
- Celebrar encuentros periódicos para dar a conocer las mejores prácticas internas y fomentar el intercambio de experiencias.
- Promover la proactividad de los empleados públicos por medio del reconocimiento de todas aquellas actuaciones de interés para la Organización.
- Realizar una gestión detallada de las sugerencias e ideas innovadoras de la organización autonómica o a iniciativa de la ciudadanía.
- Efectuar evaluaciones de las políticas públicas y de la calidad de los servicios, facilitando información al Consejo de Gobierno para la mejora de la gestión.
- Elaborar informes sobre la percepción que tiene la ciudadanía sobre el funcionamiento de los servicios públicos.

5.4.2.3. Plan Cantabria en Red

El Plan Cantabria en Red se puso en el 2004 por la Consejería de Economía y Hacienda para potenciar el uso de las TIC en la Comunidad.

El objetivo de este Plan durante el 2004 fue impulsar la compra de ordenadores para la propia Administración Autonómica. En el 2005 el objetivo fue doble, por un lado, potenciar la conexión en banda ancha y, por otro, ofertar un plan de formación en nuevas tecnologías, principalmente en línea, orientado a los ciudadanos de Cantabria.

Durante 2006, el Plan Cantabria en Red se ha desarrollado en cuatro líneas de actuación:

- Cantabria en Red Comercio. Se ha puesto en marcha una plataforma de comercio electrónico para el comercio de Cantabria (www.comerciocantabria.com).

- Cantabria en Red Formación. Potencia la teleformación desde el portal específico para esta medida (www.cantabriaenredformacion.com).
- Conectividad Rural. Promueve conectividad de banda ancha en zonas rurales través de estaciones de satélite y distribución por Wi-Fi, en un importante número de poblaciones aisladas de las comarcas de Campoo y Alto Miera. A finales de 2006 se encuentran en servicio 22 estaciones base que dan servicio a 57 localidades.
- Campus. Se facilita a los universitarios la compra de ordenadores portátiles y tablet PC. En 2006 se han atendido 1774 solicitudes de alumnos de la Universidad de Cantabria. Este programa permite que los alumnos que dispongan de este tipo de equipos puedan aprovechar la tecnología Wi-Fi para conectarse a Internet en los Campus de la Universidad de Cantabria situados tanto en Santander como en Torrelavega.

5.4.2.4. Programa Cantabria Sí, entra en Red

El programa Cantabria Sí, entra en Red pretende superar las barreras especiales de las localidades y municipios asociados y facilitar a los usuarios un conjunto de recursos formativos e informativos unitarios, definidos adecuadamente y desde una perspectiva única de la Red, mediante la creación de telecentros.

Los objetivos del Programa son:

- Elaboración anual de un Plan de Dinamización de la Red, bajo la denominación "Cantabria Sí, entra en Red", que incluirá actividades formativas, cursos, seminarios y, en general, cuantas acciones sean necesarias para asegurar los objetivos que llevan a su creación y para la utilización de los telecentros como centros de formación permanente de los ciudadanos en nuevas tecnologías de la información y la comunicación y en todo lo relacionado con la Sociedad de la Información.
- Para la elaboración del citado Plan de Dinamización serán tenidas en cuenta las peculiaridades de cada telecentro.

- Las ayudas, actuaciones de dinamización, cursos de formación y cualquiera otra acción de desarrollo, formativa o informativa, realizada por la Administración Autonómica, directa o indirectamente, en los telecentros y que forme parte del programa Cantabria Sí, entra en Red únicamente podrá ser llevada a cabo en los centros adheridos al programa.

El Programa está impulsado por la Consejería de Industria, Trabajo y Desarrollo Tecnológico a través de la Dirección General de Transportes y Comunicaciones. El ente encargado de gestionar este proyecto es la empresa pública EMCANTA.

La Red de Telecentros de Cantabria está formada por las entidades locales que suscriben con la Consejería de Industria, Trabajo y Desarrollo Tecnológico el correspondiente acuerdo de adhesión. Tales acuerdos recogen la forma en la que la Administración autonómica pone a disposición de las entidades locales los equipamientos precisos para el cumplimiento de los objetivos de la Red de Telecentros y el modo en que éstos deben ser gestionados por las citadas entidades.

5.4.2.5. Programa Ciudades Digitales de Cantabria (2004-2006)

El programa de Ciudades Digitales tiene dos objetivos:

- Favorecer la demanda de conexión de la población a las nuevas tecnologías.
- Mejorar la oferta en infraestructuras, contenidos y servicios que incentiven dicha conexión para impulsar el desarrollo de la Sociedad de la Información en la Comunidad.

El Programa está impulsado por la Consejería de Industria, Trabajo y Desarrollo Tecnológico a través de la Dirección General de Transportes y Comunicaciones. El ente encargado de gestionar este proyecto es SODERCAN (Sociedad para el Desarrollo Regional de Cantabria).

5.4.3. Principales plataformas y servicios de e-Administración en Cantabria

- *Actualización de la Intranet Corporativa, Construcción del Centro de Proceso de datos y renovación de la red de Comunicaciones Corporativa*: el objetivo es el de gestionar, de manera integrada y garantizar la seguridad y funcionamiento continuo, de los Sistemas de Información y, por otro lado, implantar servicios de voz IP, así como de videoconferencia contemplando su conexión a la extranet administrativa de la AGE y con los ayuntamientos de la región.
- *Portal del Empleado*: punto de información, de uso y de opinión único para los empleados de la Administración de Cantabria. Los objetivos del portal son:
 - Facilitar el acceso a toda la información, los servicios y los recursos que el Gobierno de Cantabria puede ofrecer a sus empleados.
 - Agilizar el camino directo a la información personal de cada empleado.
 - Presentar la información en línea de las distintas aplicaciones corporativas que contengan datos de interés para el empleado público.
 - Permitir la participación activa de los usuarios (foros, encuestas, buzón de sugerencias).
- *Teletramitación de Procedimientos Administrativos*: integración de los procedimientos administrativos dentro del portal del Gobierno de Cantabria para su Teletramitación. Los procedimientos implantados de mayor interés son:
 - Autorizaciones para la realización de obras en carreteras de la Red Autonómica.
 - Autorizaciones en dominio público portuario.
 - Solicitud de ayudas para la adquisición de viviendas.
 - Pago de subvenciones por adquisición de vivienda.
 - Ampliación del periodo de subsidiación del préstamo cualificado para adquirientes de viviendas.
 - Diligencias de certificados de instalaciones de calefacción y agua caliente sanitaria.

- Inscripción en el Registro de Instalaciones Eléctricas de Baja Tensión no industriales.
 - Incentivos a la renovación de la industria y servicios (IRIS).
 - Obtención de certificado de capacitación profesional de transportista de mercancías y viajeros.
 - Obtención de certificado de capacitación profesional de transportista de mercancías peligrosas.
 - Licencias de caza y pesca fluvial.
 - Concesión del título de familia numerosa.
 - Autorización a locales para la instalación de máquinas recreativas.
 - Autorización de actos deportivos y otros eventos.
 - Ingreso en centros residenciales para personas mayores.
 - Ingreso en centros de atención de día psicogerátricos y psicosociales.
- *Educantabria.es*: el Gobierno de Cantabria ha destinado 1,7 millones de euros para que todos los centros educativos no universitarios dispongan de conexión de banda ancha y redes inalámbricas así como del equipamiento de terminales apropiados. Además se ha implantado un portal educativo, que contiene aplicaciones informáticas para los más de 70.000 alumnos y 7.000 profesores, familias y administración educativa. Está previsto complementar estas medidas con una plataforma de teleformación para el profesorado. En este portal también se integra el Plan Lector dirigido a fomentar la lectura.

5.5. Castilla y León

La Junta de Castilla y León inició su preocupación por la incorporación de las TIC en la Comunidad Autónoma desde mediados de los años 90. En concreto, en 1994 se elaboró el Libro Blanco de las Telecomunicaciones en la Comunidad Autónoma de Castilla y León que sirvió de base para la puesta en marcha, en 1995, del primer Plan Director de Infra-

estructuras y Servicios de Telecomunicación (PDIST I). El primer PDIST permitió la modernización de las infraestructuras y servicios de la Administración y el establecimiento de las bases para el despliegue de nuevas infraestructuras en la región.

El PDIST I se actualizó a finales de 1998 en el PDIST II, con vigencia hasta 2002. Las nuevas actuaciones estaban orientadas fundamentalmente a favorecer y simplificar los mecanismos de implantación y extensión de los nuevos servicios de telecomunicación. El Plan se estructura en cuatro ejes, con 10 programas y líneas de actuación que lo desarrollan. Entre sus objetivos básicos se incorporaron medidas de Administración electrónica como:

- Lograr una mayor eficiencia de la Administración aplicando las telecomunicaciones y la informática a su propia gestión.
- Mejorar la calidad de los servicios públicos de interés (sanidad, educación, transporte, etc.).

El PDSIT II se desarrolló en diez programas:

- Impulso de las infraestructuras de telecomunicación.
- Accesibilidad de servicios de telecomunicación esenciales.
- Atracción de empresas y actividades estratégicas.
- Política de Telecomunicaciones.
- Telemática aplicada a los servicios de interés público.
- Telemática para la modernización de la Administración Regional.
- Telemática para el ciudadano y la competitividad empresarial.
- Desarrollo de la viabilidad jurídica de las transacciones telemáticas.
- Difusión de la Sociedad de la Información.
- Coordinación del desarrollo de la Sociedad de la Información.

Durante estos años, de 1998 a 2002, las actuaciones de incorporación de las TIC en la Comunidad, complementaron el PSDIT II con otras iniciati-

vas orientadas al desarrollo de la SI. Entre las que tuvieron más repercusión se encuentran:

- Promoción, extensión e implantación de servicios avanzados de telecomunicaciones de interés regional.
- Ayudas para la adquisición de ordenadores con acceso a Internet o las ayudas para usuarios de Internet en zonas rurales.
- Proyecto aulabús, para la difusión y formación de los ciudadanos en el uso de Internet.
- Proyecto de instalación de telecentros en distintas localidades de la geografía regional.

El PSDIT II ha dedicado 1.740 millones de euros para su desarrollo y entre las actuaciones más destacadas se encuentran las siguientes:

- Proyectos piloto para usos empresariales o grandes colectivos de acceso a Internet por televisión.
- Laboratorio de evaluación y pruebas piloto de aplicaciones telemáticas B2B y B2C.
- Implantación y extensión de servicios de telecomunicaciones de banda ancha en diversos municipios de la comunidad.
- Implantación de servicios de telediagnóstico en el sistema sanitario regional.
- Implantación de sistemas de teleasistencia para la tercera edad.
- Extensión de la red de telecomunicaciones corporativa, pasando de los 250 edificios existentes a principios del PSDIT II a 707 a final de 2002.
- Implantación de un Centro de Atención a Usuarios (CAU) de la Administración Autonómica.
- Puesta en marcha del Centro de Atención de Emergencias 112 de la Comunidad.
- Aplicación de sistemas por satélite como soporte a la detección y seguimiento de incendios.

En cuanto a desarrollo de la Administración electrónica, a finales del PSDIT II (enero de 2003), era la siguiente:

- El nivel de conectividad a Internet era total en la Administración Autonómica y diputaciones, mientras que se reducía al 75% para las EELL.

- La totalidad de los centros directivos de la Junta ofrecían contenidos en Internet, pero en muchos casos no se ofrecían posibilidades de interacción con ellos.

A partir de 2003, la política de desarrollo de la Sociedad de la Información de la Junta de Castilla y León, se recoge en el documento “Estrategia Regional para la Sociedad de la Información, Castilla y León 2003-2006⁸³” (ERSI), que es continuador del PDIST II. El ERSI se ha actualizado en 2005 con el fin de revisar el grado de vigencia y adecuación de sus acciones. La Estrategia se articula en los siguientes tres ejes:

- *Acceso*: extensión del acceso de la ciudadanía y de los sectores público y privado a las infraestructuras y servicios de la Sociedad de la Información, facilitando el uso igualitario de los mismos y eliminando las barreras de acceso.
- *Cultura y conocimiento*: divulgación de una cultura de la SI, en una doble vertiente: conocimiento de la existencia y los beneficios que reportan los servicios de la SI y capacidad para el manejo y disfrute de los mismos.
- *Contenidos y Servicios*: impulso a la creación de contenidos y presencia de servicios de la SI ofertados a ciudadanos y empresas por parte de los diferentes agentes públicos y privados de la región.

Los ejes se desarrollan en 7 objetivos concretos y medibles:

- *Universalización del Acceso* a los servicios de la Sociedad de la Información.
- *Banda Ancha*: extensión de infraestructuras de banda ancha, acelerando los planes de despliegue existentes.
- *Capacitación*: implantación de políticas activas de divulgación, formación y empleo en el marco de la SI.
- *Modernización*: adopción de las TIC y de las prácticas innovadoras en los sectores público y privado.
- *Presencia*: impulso de la presencia de contenidos y servicios de carácter regional en la Red y en los medios.

- *Administración Digital*: potenciación de los servicios telemáticos de la Administración en línea, adaptando sus procesos internos a esta nueva forma de trabajar.
- *Acercamiento y Calidad*: acercamiento al ciudadano y mejora de la calidad de los servicios públicos básicos mediante el empleo de TIC.

El 2 de octubre de 2003, la Junta de Castilla y León aprobó, por Acuerdo 235/2003, el III Plan Director de Infraestructuras y Servicios de Telecomunicaciones (PDSIT III)⁸⁴ para el periodo 2004-2006. Este plan continuador del PDSIT II concreta las actuaciones de la estrategia en el ámbito de las infraestructuras y servicios de telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, de sus Eje 1 de Acceso y 3 de Contenidos y Servicios.

El PDSIT III se articula en cuatro grupos de acciones:

- Extensión de infraestructuras y servicios. El conjunto de acciones de extensión de infraestructuras y servicios se concreta en:
 - Universalización de acceso a Internet: se pretende sustituir todas las líneas TRAC de acceso limitado para que puedan acceder a Internet a velocidad razonable
 - Extensión de infraestructuras de acceso de alta capacidad: se pretende llevar la banda ancha a 161 municipios que no disponían de este servicio a finales de 2003, lo que permitiría dotar de ADSL a 62.521 conexiones.
 - Extensión de infraestructuras soporte a otros servicios esenciales: televisión terrestre analógica, telefonía móvil y servicios de acceso a la información.
 - Desarrollo de servicios de la Administración digital.
- Impulso a la demanda:
 - La Administración Regional como agente de demanda: planificación del despliegue de la red de telecomunicaciones corporativa de la Junta, convocatoria de concursos públicos para la contratación de servicios de telecomunicaciones y desarrollo de aplicaciones avanzadas como elemento de demanda para el despliegue de redes de telecomunicaciones móviles.
 - Fomento de la demanda de los usuarios: red de Centros Próxim@ y acciones directas de apoyo a la demanda.
- Instrumentos de desarrollo de las TIC en la región:
 - Sistema de información geográfica de infraestructuras de telecomunicaciones.
 - Fomento de acciones coordinadas de los operadores para llevar a cabo el despliegue de infraestructuras.
 - Información y cooperación con la Administración Local para facilitar el despliegue de infraestructuras.
 - Establecimiento de un foro regional de diálogo para el sector de las telecomunicaciones.
 - Programa de Ciudades Digitales.
- Medios audiovisuales:
 - La televisión Digital Terrenal (TDT).
 - La radio Digital (DAB).

Por otro lado, la Junta de Castilla y León aprobó, en 2004, el Plan Estratégico de Modernización de los Servicios Públicos 2004-2007⁸⁵, Plan Avanza Castilla y León, que recoge la política del Gobierno autonómico dirigida a la modernización e innovación en los servicios públicos de la Administración autonómica.

Este Plan de modernización es continuador de los Planes I y II de Atención al Ciudadano de los años 1997⁸⁶ y 2000⁸⁷, y del Plan Marco de Mejora y Calidad de los servicios, del 9 de marzo de 2000⁸⁸, que fueron herramientas importantes para la mejora de la gestión administrativa interna de la Administración Autonómica. Posteriormente se suscribieron acuerdos sociales como, el Acuerdo para el impulso del diálogo social en Castilla y León, de 9 de noviembre de 2001; Acuerdo para la modernización de la negociación colectiva y la mejora de las políticas de empleo, de 18 de julio de 2002;

Acuerdo para el desarrollo y ejecución de medidas sobre modernización de la negociación colectiva y mejora de las políticas de empleo, de 30 de noviembre de 2002; y Acuerdo para la modernización y mejora de la Administración Autonómica, de 16 de diciembre de 2002.

Los principales resultados de estos Planes son: la extensión de la Ventanilla Única de la Administración a 335 EELL de Castilla y León a finales de 2003 y en la Administración Autonómica mediante un sistema de Registro Único; la Ventanilla Única Empresarial para simplificar los trámites de constitución de una empresa; la habilitación del fax como forma para presentación oficial de escritos oficiales las 24 horas del día, los 365 días del año; el teléfono 012 de información administrativa, que entró en funcionamiento el 21 de abril de 2003; el Buzón Virtual de Sugerencias, incluido en la Web de la Junta de Castilla y León; y la consulta al Boletín Oficial de la Comunidad de Castilla y León.

El Plan de Modernización, que se integra y complementa con la Estrategia Regional para la Sociedad de la Información y el III Plan Director de Infraestructuras y Servicios, se soporta sobre los siguientes principios básicos:

- **Universalidad:** servicios públicos para todos sin discriminación.
- **Participación:** intervención y diálogo permanente con los ciudadanos, los agentes sociales y los empleados públicos.
- **Comunicación:** favorecer el desarrollo de canales internos y externos para compartir información.
- **Planificación:** aplicar sistemas de integración, coordinación y gestión que garanticen la eficacia, la eficiencia y el aprovechamiento de recursos.
- **Descentralización y desconcentración:** transferir y delegar funciones.
- **Cooperación y colaboración:** optimizar esfuerzos reforzando el intercambio entre los órganos de la Administración autonómica.
- **Compromiso y responsabilidad:** implicación del conjunto de consejerías, delegaciones territoriales y organismos dependientes.

El Plan de Modernización se desarrolla en 7 Planes que contienen un total de 23 programas operativos. Con estos planes y programas, la Administración de Castilla y León pretende ser el referente de la Sociedad de la Información en Castilla y León, potenciando oferta y demanda, además de conseguir una mayor eficiencia en la prestación de los servicios a los ciudadanos.

5.5.1. Normativa reguladora de la e-Administración de Castilla y León

Las principales normas reguladoras de la e-Administración de Castilla y León son las siguientes:

- Decreto 230/2000, de 9 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios al Ciudadano en la Administración de la Comunidad de Castilla y León. (BOC y L 218, de 10 de noviembre de 2000.)
- Orden de 21 de febrero de 2001, de la Consejería de Presidencia y Administración Territorial, por la que se regula la constitución y funcionamiento de los Grupos de Mejora (BOC y L 38; de 22 de febrero). Los grupos son un sistema participativo de gestión, mediante el cual los empleados públicos que los integran detectan problemas, analizan sus causas, dan sugerencias, aportan ideas y proponen medidas en relación con la mejora de calidad de los servicios públicos sobre los que desarrollan su trabajo.
- Decreto 193/2001, de 19 de julio, por el que se regula el Servicio Telefónico 012 de Información Administrativa y Atención al Ciudadano de la Administración de la Comunidad de Castilla y León. (BOC y L 144, de 25 de julio de 2001.)
- Decreto 232/2001, de 11 de octubre, por el que se regula el sistema de evaluación de la calidad de los servicios de la Administración de la Comunidad de Castilla y León (BOC y L 202, de 17 de octubre). Se adapta el modelo EFQM de excelencia a la Administración autonómica y se establecen los criterios, subcriterios y métodos para la realización de evaluaciones de calidad.

- Decreto 14/2002, de 24 de enero, por el que se crea y regula el sistema interno de sugerencias de la Administración de la Comunidad de Castilla y León. (BOC y L 21, de 30 de enero.)
- Orden de 17 de mayo de 2002, de la Consejería de Presidencia y Administración territorial de desarrollo del Decreto 193/2001 de 19 de julio, por el que se regula el servicio Telefónico 012 de Información Administrativa y Atención al Ciudadano de la Administración de la Comunidad de Castilla y León y se organiza dicho servicio. (BOC y L 103 de 30 de mayo de 2002.)
- Decreto 118/2002, de 31 de octubre, por el que se regulan las transmisiones por telefax para la presentación de documentos en los registros administrativos de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, y se declaran los números telefónicos oficiales. (BOC y L 213, de 4 de noviembre.) Corrección de errores del Decreto 118/2002, de 31 de octubre, del Decreto 119/2002, de 31 de octubre, y de los Acuerdos de la Junta de Castilla y León de 31 de octubre de 2002. (BOC y L 218, de 11 de noviembre.)
- Decreto 2/2003, de 2 de enero, por el que se regulan los servicios de la información y atención al ciudadano y la función de registro en la Administración de la Comunidad de Castilla y León. (BOC y L 2, de 3 de enero de 2003.) Corrección de errores del Decreto 2/2003, de 2 de enero, por el que se regulan los servicios de la información y atención al ciudadano y la función de registro en la Administración de la Comunidad de Castilla y León. (BOC y L 42, del 3 de marzo de 2003.)
- Decreto 157/2003⁸⁹, de 26 diciembre, sobre Creación del Observatorio Regional de la Sociedad de la Información.
- Orden PAT/1452/2004, de 3 de septiembre, por la que se regula el Libro de Sugerencias y Quejas de la Administración de la Comunidad de Castilla y León. (BOC y L 188, de 28 de septiembre de 2004. Corrección en BOC y L 191, de 1 de octubre de 2004.)
- Decreto 79/2005, de 27 de octubre, por el que se modifica el Decreto 232/2001, de 11 de octubre, por el que se regula el sistema de evaluación de la calidad de los servicios de la Administración de Castilla y León. (BOC y L 211, de 2 de noviembre de 2005.)
- Orden PAT/136/2005, de 18 de enero, por la que se crea el Registro Telemático de la Administración de la Comunidad de Castilla y León y se establecen criterios generales para la presentación telemática de escritos, solicitudes y comunicaciones de determinados procedimientos administrativos. (BOC y L 27, de 9 de febrero de 2005.)
- Orden FOM/185/2005, de 7 de febrero, por la que se establece el procedimiento para la gestión de la Reserva de Viviendas Vacías para Alquiler (REVIVAL) de Castilla y León. (BOC y L 32, de 16 de febrero.)
- Orden PAT/816/2005, de 6 de mayo, por la que se aprueba la Programación Anual del Plan de Modernización de los Servicios Públicos de la Administración de la Comunidad de Castilla y León para 2005. (BOC y L 124, de 28 de junio.)
- Decreto 40/2005, de 19 mayo, por el que se regula la utilización de técnicas de Administración electrónica por la Administración de la Comunidad de Castilla y León. (BOC y L 99, de 25 de mayo). El Decreto tiene por objeto regular la implantación y utilización de las técnicas de la Administración electrónica por la Administración General de la Comunidad de Castilla y León, por los organismos autónomos y, cuando ejerzan potestades administrativas, por los entes públicos de derecho privado, en el ejercicio de sus competencias, en el desarrollo de sus actividades, así como en sus relaciones internas o externas.
- Orden PAT/1662/2005, de 21 de noviembre, por la que se crea y regula el Inventario Automatizado de Procedimientos Administrativos de la Administración de la Comunidad de Castilla y León. (BOC y L 241, de 16 de diciembre.)
- Decreto 100/2005, de 22 de diciembre, por el que se regula la Reserva de Viviendas Vacías

para Alquiler (REVIVAL) de Castilla y León. (BOC y L 247, de 26 de diciembre.)

- Orden PAT/810/2006, de 2 de mayo, por la que se aprueba la programación anual del Plan de Modernización de los Servicios Públicos de la Administración de la Comunidad de Castilla y León para 2006. (BOC y L 96, de 19 de mayo.) La Orden tiene por objeto la creación y regulación del Inventario Automatizado de Procedimientos Administrativos de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.
- Decreto 12/2006, de 9 de marzo, por el que se crean los Premios a la Calidad y Modernización de la Administración. (BOC y L 52, de 15 de marzo.)
- Orden PAT/953/2006, de 12 de junio, por la que se hace pública la relación de unidades en las que se realiza la función de registro, su ubicación y los días y horario de funcionamiento. (BOC y L 112, de 12 de junio de 2006.)
- Orden PAT/1060/2006, de 16 de junio, por la que se aprueban las bases reguladoras para la concesión de subvenciones a entidades locales, en materia de calidad y modernización administrativa de la Consejería de Presidencia y Administración Territorial. (BOC y L 124, de 28 de junio.)
- Orden PAT/1275/2006, de 11 de julio, por la que se modifica el anexo de la Orden PAT/136/2005, de 18 de enero, por la que se crea el Registro Telemático de la Administración de Castilla y León. (BOC y L 147, de 1 de agosto de 2006.)
- Orden PAT/1873/2006, de 17 de noviembre, por la que se publica el fallo de los Jurados de los Premios a la Calidad y Modernización de la Administración año 2006. (BOC y L 52, de 15 de marzo.) (BOC y L 226, de 23 de noviembre.)
- Orden PAT/1943/2006, de 30 de noviembre, por la que se resuelve convocatoria pública para la concesión de subvenciones a entidades locales, para gastos de infraestructura y equipamientos y programas de modernización administrativa, en la línea de gastos de infraestructuras y equipamiento. (BOC y L 235, de 7 de diciembre.)

5.5.2. Principales planes de e-Administración en Castilla y León

5.5.2.1. Observatorio de la Sociedad de la Información en Castilla y León

La estrategia regional para la Sociedad de la Información prevé la puesta en marcha de un Observatorio Regional de la Sociedad de la Información, que se creó por Decreto 157/2003, de 26 de diciembre. En este Decreto, también, se integra el Observatorio del mercado de las telecomunicaciones, previsto en el Plan Director de Infraestructuras y Servicios de Telecomunicaciones 2004-2006, en el nuevo Observatorio Regional de la Sociedad de la Información.

El Observatorio de la Sociedad de la Información en Castilla y León, adscrito a la Consejería de Fomento a través de la Dirección General de Telecomunicaciones, tiene como misión identificar y generar conocimiento sobre el estado de la Sociedad de la Información en Castilla y León de forma cualitativa y cuantitativa, para poder comparar con otros ámbitos territoriales de su entorno. Igualmente, le corresponde la labor de identificar y generar conocimiento sobre las oportunidades y amenazas para su desarrollo.

El Observatorio tiene las siguientes funciones:

- Actuar como órgano consultivo que permita orientar las políticas públicas en materia de Sociedad de la Información.
- Recibir, valorar y tramitar propuestas que, desde los distintos colectivos y agentes sociales, se puedan efectuar en relación con el desarrollo de la Sociedad de la Información.
- Impulsar y evaluar la ejecución de la estrategia regional para la Sociedad de la Información en Castilla y León.
- Identificar y generar conocimiento sobre la Sociedad de la Información en Castilla y León. En especial deben identificarse las oportunidades y su manera de aprovecharlas para potenciar el desarrollo regional.
- Analizar la evolución de los indicadores de la Sociedad de la Información en la región.

- Impulsar la elaboración de un inventario de buenas prácticas de desarrollo de la Sociedad de la Información en Castilla y León y en Europa.
- Elaborar una memoria anual de las actividades de Sociedad de la Información.

5.5.2.2. Programa de Administración Digital

El Programa, enmarcado dentro del Plan de Modernización de la Administración Autonómica, potencia un nuevo Sistema de Información Administrativa Único para integrar todos los servicios de atención al ciudadano de la Junta de Castilla y León. El programa tiene como objetivo convertir la Web corporativa en una de las más modernas y avanzadas. En este sentido hay que destacar que la Web corporativa www.jcyl.es ha recibido en 2004 más de 141 millones de consultas externas, lo que da una idea de la gran demanda de servicios de administración electrónica que existe en Castilla y León.

5.5.2.3. Programa Red Regional de Cibercentros Públicos

El Programa, coordinado por la Consejería de Fomento, tiene el objetivo instalar más de 500 cibercentros públicos en Castilla y León durante el periodo 2004-2006, en virtud de diversos programas en los que participan ayuntamientos, diputaciones provinciales y Red.es.

A finales de 2006, la Red de Cibercentros de Castilla y León, cuenta con más de 600 nuevos centros públicos de acceso a Internet distribuidos por todo el ámbito rural de la Comunidad Autónoma.

Dentro de este programa se ha realizado el proyecto i-Ultreia, financiado íntegramente por la Consejería de Fomento, que ha constituido una red de puntos de acceso público a Internet de alta velocidad en los albergues de peregrinos del Camino de Santiago a su paso por Castilla y León.

La Red de cibercentros se complementa con el programa Iníciate, que cuentan con un monitor

permanentemente y con un profesor itinerante para impartir cursos específicos sobre nuevas tecnologías de la Sociedad de la Información.

5.5.2.4. Programa Conéctate

El programa, dirigido por la Consejería de Fomento, tiene el objetivo de que los ciudadanos y familias cuenten en sus hogares con acceso a Internet en banda ancha, ayudándoles a superar las barreras económicas. La ayuda del programa es cercana al 50 % del coste anual de la conexión de banda ancha, utilizando como criterio los ingresos familiares ligeramente ponderados por el número de miembros de la unidad familiar. El Programa ha recibido más de 14.000 solicitudes.

5.5.2.5. Programa Iníciate

El programa, desplegado por la Consejería de Fomento en colaboración con CEDETEL, tiene el objetivo de sensibilizar a los ciudadanos sobre las ventajas y servicios de las TIC y de que reciban formación que les capacite para su uso y disfrute a través de la Red Regional de Cibercentros Públicos.

El Programa promueve actividades de formación completamente gratuitas, tanto presenciales como en línea, en la Red de Cibercentros de Castilla y León y en las ciudades, mediante la utilización de aulas habilitadas para tal fin.

5.5.2.6. CiudadanosdeCastillayLeón.NET

CiudadanosdeCastillayLeón.net es un proyecto organizado por Europa Press con la colaboración de la Junta de Castilla y León. El proyecto tiene como objetivo fomentar la participación ciudadana en el ámbito municipal utilizando las nuevas tecnologías.

El proyecto reproduce en Internet el concepto del ágora griega o plaza pública en la que, tanto

los ciudadanos como sus representantes políticos y civiles, exponen públicamente aquellas propuestas que consideran de interés para la comunidad y las someten a debate y deliberación del conjunto de los participantes. Aquellas propuestas con un mayor respaldo ciudadano son susceptibles de ser votadas por el Ayuntamiento en el pleno municipal y puestas en marcha con la implicación de los ciudadanos y las asociaciones que han participado en el proceso de deliberación.

Los beneficiarios del proyecto son, a finales de 2006, 54 pequeños y medianos ayuntamientos de las 9 provincias de la Comunidad Autónoma, seleccionados de acuerdo a las características socio-demográficas de cada población así como a su participación actual en uno o más programas de fomento de la Sociedad de la Información.

Cada ayuntamiento participante dispone de una plataforma de participación ciudadana adaptada a las características del municipio. El equipo de gobierno de cada ayuntamiento se compromete a la dinamización del proyecto tanto participando (formulando al menos una propuesta mensual en la plaza pública) como fomentando la participación (dando a conocer el proyecto entre los vecinos y asociaciones y encauzando la participación en los centros de acceso público a Internet). Además, en cada ayuntamiento existe un coordinador local que se coordina con el resto de ayuntamientos del proyecto, supervisa el correcto funcionamiento del proyecto en la población y promueve la incorporación al proyecto de las asociaciones y entidades públicas o privadas que deseen colaborar.

5.5.3. Principales plataformas y servicios de e-Administración en Castilla y León

- *REVIVAL: Reservas de viviendas vacías en alquiler:* es un servicio prestado gratuitamente por la Junta de Castilla y León con el objeto de facilitar la puesta en el mercado de alquiler de viviendas vacías, puestas a disposición de GICALSA por

sus propietarios, y el más fácil acceso a la vivienda de las personas interesadas vivir en alquiler.

El proceso de REVIVAL consiste en:

- Gestión del arrendamiento de la vivienda por parte de GICALSA, durante 5 años.
- Supervisión de la vivienda, definición de las condiciones de inscripción de la Vivienda en la reserva REVIVAL.
- Inscripción de los inquilinos solicitantes en un Registro de Potenciales Arrendatarios.
- Selección de arrendatarios para las viviendas disponibles, según necesidades y características de inquilinos y viviendas.
- Formalización del contrato de arrendamiento entre inquilino y propietario.
- Realización de posibles obras de rehabilitación e inicio.

- *Buzón virtual de sugerencias:* desde esta página se pueden enviar sugerencias o quejas sobre el funcionamiento de la Administración de la Comunidad. Las sugerencias deben tener por objeto:
 - La mejora de la calidad de los servicios públicos.
 - El incremento de la eficiencia de los elementos personales y materiales de la Administración.
 - El ahorro del gasto público.
 - La simplificación o supresión de trámites de los que sean innecesarios.
 - Cualquier otra medida que suponga un mayor grado de satisfacción de las necesidades sociales de interés público.

El buzón también recoge las quejas formuladas por los ciudadanos con la finalidad de poner de manifiesto los retrasos, desatenciones o cualquier otra anomalía que observen en los órganos y unidades administrativas o en el funcionamiento de los servicios públicos.

- *Inventario automatizado de procedimientos:* la Junta de Castilla y León pone a disposición de todos los ciudadanos el Inventario Automatizado de 340 procedimientos administrativos. El

Inventario incluye todos los procedimientos administrativos, tanto internos como externos, de la Administración General de la Comunidad de Castilla y León, sus organismos autónomos y, sus entes públicos de derecho privado, cuando ejerzan potestades administrativas.

Los ciudadanos podrán consultar, a través del buscador, los datos identificativos básicos de cada procedimiento administrativo, así como la información adicional que tenga asociada. Además de esta información, se ofrece también la posibilidad de descargar y teletramitar los formularios incorporados en algunos procedimientos.

- *Portal del Empleado Público*: el portal entró en funcionamiento en octubre de 2004 e incorpora el sistema Pérsigo de gestión de recursos humanos. A finales de 2006, presta servicios a los empleados públicos de información de datos personales y administrativos. A medida que vayan entrando en producción los distintos módulos del Sistema Pérsigo, se tiene previsto que se pueda acceder a la información de Gestión de Tiempos, Estructura Orgánica y RPT, Formación, Prevención de Riesgos Laborales, etc. A medio plazo, se ha previsto que, desde el portal, se puedan solicitar vacaciones, permisos y licencias. En un futuro, la puesta en marcha del módulo de Administración de Personal y Registro, permitirá consultar los DOES (Documentos Originales Electrónicos) que se vayan generando en relación con la historia administrativa de los empleados públicos y hayan sido firmados electrónicamente.

5.6. Castilla-La Mancha

La Comunidad de Castilla-La Mancha ha sido una de las comunidades autonómicas más atrasadas de España en cuanto desarrollo de la Sociedad de la Información, pero la Junta de Castilla-La Mancha decidió recuperar este desfase y, desde principios del siglo XXI, ha promovido un conjunto de acciones impulsoras que empiezan a dar sus frutos a fi-

nales de 2006. No obstante, hay que señalar que ya en 1993 se elaboró el primer Plan de Modernización de la Administración Regional, que se continuó con el Plan de Calidad de la Consejería de Administraciones Públicas en 1998. Estos dos planes culminaron con la aprobación de la Carta de derechos del ciudadano y el Plan Funciona, que ha estado vigente hasta la entrada en vigor del nuevo Plan Estratégico.

El Plan Funciona tenía como objetivo trazar y desarrollar un modelo integrado de la Administración Regional que responda de manera eficiente a las exigencias de los ciudadanos. Con este objetivo, la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha desarrolló el Plan Regional para la Administración en línea.

Con este Plan, la Junta de la Comunidad comenzó a incorporar las TIC en sus procesos internos para sus relaciones con los ciudadanos y para el uso interno entre sus empleados públicos. Sus actuaciones se han encaminado a la mejora de equipamiento e infraestructuras y a la modernización de la gestión con la incorporación de TIC.

Sus actuaciones se están realizando de manera coordinada, tanto con la AGE como con las EELL, para prestar de manera generalizada los servicios al ciudadano por medios telemáticos, hacia la consecución de la Administración electrónica. En este sentido, el Consejo de Gobierno de Castilla-La Mancha, el 29 de noviembre de 2005, aprobó el Plan Estratégico de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información en Castilla-La Mancha (PETS I C-LM)⁹⁰, para el periodo 2006-2010, que articula las actuaciones para extender el despliegue de las telecomunicaciones y el acceso a servicios educativos, culturales, sanitarios, comerciales, formativos y de empleo en condiciones de igualdad a los castellano-manchegos. El Plan está coordinado por la Consejería de Ciencia y Tecnología, con el apoyo de la Fundación Ínsula Barataria para el Fomento de la Sociedad de la Información y el Conocimiento en Castilla La Mancha.

Los puntos principales del Plan Estratégico se concretan en:

- *Definición del marco estratégico de actuación:* se analiza la situación de partida en la que se encontraba la Comunidad a finales de 2004 y las tendencias del mercado a medio/largo plazo, se establecen las prioridades y se programan los proyectos.
- *Plan de desarrollo de redes y servicios:* se identifican las medidas necesarias para el desarrollo de redes y servicios de telecomunicación para cumplir los objetivos marcados por el plan y realizar un estudio de implantación de la radio y TV digital. Las líneas principales son:
 - Análisis de las competencias en materia de redes y servicios de telecomunicaciones.
 - Identificación de los objetivos generales en materia de redes y servicios para garantizar que todos los ciudadanos tenga acceso a los servicios actuales y futuros y que Castilla-La Mancha disponga de unas infraestructuras de comunicaciones con anchos de banda suficientes para soportar servicios de valor añadido.
 - Elaboración de un Plan de Actuación que garantice la consecución de los objetivos marcados en el punto anterior.
 - Análisis del sector audiovisual, marco legal y análisis de las alternativas de explotación de la radio y TV Digital.
- *Plan de Modernización de la Administración* enmarcada en dos ámbitos:
 - Creación de una red corporativa entre todos los centros dependientes de la Junta que integren todo tipo de tráfico (voz, datos, vídeo).
 - Desarrollo de un plan de servicios telemáticos más demandados o de mayor interés para el ciudadano (ventanilla única, gestión documental, gestión de expedientes, etc.).
- *Plan de Promoción de la Sociedad de la Información:* se analizan las políticas seguidas por otros organismos, estudio de programas de ayuda y subvenciones a nivel estatal y europeo e identificación de estrategias, objetivos e iniciativas en relación con la Sociedad de la Información.

Los objetivos del Plan Estratégico son los diez siguientes:

- Promover el despliegue de infraestructuras de banda ancha en todo el territorio de la Región.
- Modernizar y extender los servicios de telecomunicaciones existentes, impulsando el despliegue de los nuevos servicios de la Sociedad de la Información.
- Favorecer un acceso igualitario y universal a las infraestructuras y servicios de telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información.
- Incorporar contenidos regionales a Internet y a los medios de difusión y comunicación característicos de la Sociedad de la Información.
- Favorecer un tejido empresarial de la Sociedad de la Información que proporcione bienes y servicios basados en la aplicación de las TIC y en la innovación.
- Promover la incorporación de las TIC en los procesos de aprendizaje y formativos en general, facilitando a la población la adquisición de los conocimientos necesarios para disfrutar plenamente de las ventajas y oportunidades brindadas por la Sociedad del Conocimiento.
- Mejorar los servicios públicos encuadrados en los ámbitos de competencia de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha –sanidad, educación, empleo y servicios sociales– mediante el empleo o a través de la TIC.
- Desarrollar los servicios de la Administración en línea.
- Extensión de una Cultura Digital entre todos los sectores sociales de Castilla-La Mancha que facilite la incorporación a la Sociedad de la Información.
- Impulsar la adopción de las TIC y las prácticas innovadoras en los sectores económicos como medios para el aumento de su competitividad.

Estos objetivos del Plan se concretan en cuatro líneas estratégicas globales y cinco sectoriales. Las líneas estratégicas globales son:

- Infraestructuras y servicios de telecomunicación.
- Creación y difusión de contenidos.

- Aplicación de las TIC
- Cultura Digital.

Las líneas sectoriales son las siguientes:

- Administración electrónica en línea.
- Salud y Calidad de Vida, eSanidad.
- Plan Estratégico de Formación Digital, e-Formación.
- Nuevas Tecnologías en industria, comercio y agricultura.
- e-Turismo.

Estas nueve líneas estratégicas se desarrollan en 28 programas o acciones concretas. Tres de estos programas están directamente relacionados con la estrategia de Administración en línea:

- Herramientas básicas para la Administración en línea.
- Servicios integrados de la Administración.
- Automatización de procesos internos.

La elaboración del Programa Herramientas Básicas para la Administración en línea se ha realizado sobre la base del Plan Regional para la Administración en línea, incluido en el Plan Funciona, y ha culminado en el Modelo Regional de Administración en línea.

5.6.1. Normativa reguladora de la e-Administración de Castilla La Mancha

Las principales normas reguladoras de la e-Administración de Andalucía son las siguientes:

- Orden de 8 de abril de 2002, de la Consejería de Economía y Hacienda, por la que se establecen las normas de funcionamiento del Registro de Licitadores de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha⁹¹.
- Orden de 15 de enero de 2003⁹², de la Consejería de Ciencia y Tecnología (ahora Consejería de Industria y Tecnología), para facilitar la incorporación a la Sociedad de la Informa-

ción y del Conocimiento a las asociaciones y entidades sin ánimo de lucro de Castilla-La Mancha.

- Decreto 89/2003⁹³, de 27 de mayo, sobre presentación de solicitudes de Subvenciones, Ayudas Públicas o Prestaciones de Servicios sujetos a Convocatorias Públicas. El Decreto normaliza los procedimientos de ayudas y subvenciones y se ha utilizado de referencia para adaptar la plataforma para la prestación del servicio de registro por medios telemáticos que está disponible desde finales de 2003.
- Orden de 16 de marzo de 2005⁹⁴, de la Consejería de Industria y Tecnología, dio lugar a la creación del Consejo Asesor de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información de Castilla-La Mancha, regulando asimismo su organización y funcionamiento. El Consejo Asesor se ha constituido en un órgano colegiado de consulta, asesoramiento y participación de los diferentes agentes sociales y económicos de Castilla-La Mancha en la definición, evaluación y seguimiento de la política regional en materia de informática, telecomunicaciones y Sociedad de la Información.
- Orden de 7 de julio de 2005, de la Consejería de Industria y Tecnología, de Convocatoria de subvenciones para la adquisición de equipos informáticos y su conexión por banda ancha, para el fomento del uso de Internet, en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha⁹⁵.
- Decreto 33/2006⁹⁶, de 28 marzo, por el que se regula el Registro Electrónico de Contratos del sector público regional de Castilla-La Mancha. El Registro regulado en este Decreto tiene como finalidad facilitar a la Administración de la Junta el conocimiento de los contratos suscritos a efectos de llevar un control estadístico, remitir la información a la Sindicatura de Cuentas y promover la adopción de normas, medidas o recomendaciones de carácter general para la mejora del sistema de contratación.

5.6.2. Principales planes de e-Administración en Castilla-La Mancha

5.6.2.1. Plan Estratégico de Formación Digital. INICI@TE/INICIA2

El Plan Estratégico de Formación Digital tiene como objetivo conseguir la accesibilidad de todos los ciudadanos, en igualdad de condiciones, a los servicios de educación, cultura, información, formación o salud que proporcionan las herramientas de las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones.

El Plan se desarrolla a través de proyectos en colaboración con la Fundación Ínsula Barataria. Uno de los proyectos más emblemáticos es el conocido como Iníci@te. A finales de 2006, en aplicación del programa Iníci@te, se ha impartido formación básica sobre el uso de las TIC, y en especial Internet, a más de 130.000 castellano-manchegos, a través de casi 17.500 cursos realizados en todo el territorio de la región.

Los cursos se realizan fundamentalmente en las aulas Althia de los colegios públicos (dependientes de la Consejería de Educación y Ciencia), en los Centros de Internet de Castilla-La Mancha (dependientes de la Consejería de Industria y Tecnología), y a través de equipos portátiles instalados por la Fundación Ínsula Barataria en aquellas poblaciones en las que no se disponga de instalaciones adecuadas.

La primera fase del proyecto se desarrolló en el marco del Programa Regional de Acciones Innovadoras del FEDER 2000-2006. En la actualidad, se está desarrollando la segunda fase del proyecto, que consta a su vez de los dos tipos de acciones formativas siguientes:

- *Iníci@te+*: dirigida a continuar la formación digital básica de aquellos ciudadanos que no hubieran realizado los cursos en la primera fase. Los cursos se imparten en las Aulas Althia y en los centros gratuitos de acceso a Internet. En las poblaciones que no disponen de ninguno de estos tipos de centro, los cursos se imparten por

medio de equipos portátiles instalados por la Fundación Ínsula Barataria. Por este programa, incluida la fase previa, han pasado 130.403 personas en 30.837 cursos impartidos

- *Inicia2*: dirigida a impartir cursos más específicos a aquellos ciudadanos que ya disponen de los conocimientos básicos, como por ejemplo cursos sobre Molinux (el software libre de Castilla-La Mancha), comercio electrónico, etc., así como a PYME y microempresas. Con este Plan se ha impartido formación a 10.500 personas en más de 1.000 cursos.

5.6.2.2. Red de Centros de Internet

La Red de Centros de Internet, son salas públicas de acceso a Internet situadas en bibliotecas, centros sociales o centros culturales de acceso libre para los ciudadanos. Este Programa se inició en 2002 por la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha con el objetivo de que todos los ciudadanos de la Comunidad tengan acceso a las TIC de forma gratuita. La información y coordinación de los centros se realiza en la web <http://www.centrosinternetclm.com>.

Un Centro de Internet es un espacio público, generalmente ubicado en un centro cultural o social, donde se ha instalado un equipamiento informático de altas prestaciones suficiente para el acceso a las nuevas redes de información. La responsabilidad y coordinación de la Red de Centros recae en la Fundación Ínsula Barataria para el Fomento del Conocimiento.

El Programa Red de Centros de Internet tiene los siguientes objetivos:

- Promover el acceso universal a las nuevas tecnologías de la información y el conocimiento.
- Servir de soporte a los distintos planes de formación como Iníci@te, Inicia2 y Los Mayores forman la Red, para que puedan impartirse los correspondientes cursos. Estos cursos han impartido formación a 10.500 personas en más de 1.000 cursos.
- Constituirse como el referente de generación de conocimiento en base a la utilización de estas tecnologías.

- Crear redes de colaboración interregional para acercar a la población de Castilla-La Mancha a través de la red.
- Servir de laboratorio para que la población conozca los últimos avances en materia de administración virtual.
- Generar un espacio de encuentro social y cultural de apoyo a las propias iniciativas de las asociaciones e instituciones en donde se encuentre el centro.
- Constituirse como plataforma de difusión de la cultura local, regional fomentando la participación y el compromiso activo de los ciudadanos que participen en las experiencias que se desarrollen.
- Ser el referente básico en temas de nuevas tecnologías para el pequeño empresario o emprendedor facilitando su conocimiento en estos temas.
- Provocar e incitar el contacto entre diversos colectivos de la región que puedan compartir los mismos intereses.

La Red de Centros de Castilla-La Mancha, a finales de 2006, está integrada por 548 centros instalados en 526 poblaciones que disponen de 4.009 equipos informáticos. Desde su inicio se ha dispuesto de un presupuesto global de 13,6 millones de euros.

La Red de Centros se complementa con dos autobuses itinerantes. Cada uno de ellos cuenta con 20 ordenadores instalados con conexión Wi-Fi en cada uno para utilizarlos como aulas de formación itinerantes en las poblaciones castellano-manchegas sin posibilidad de acceso a dicha formación.

5.6.2.3. Programa Conect@te

En el año 2002 se puso en marcha el Plan Conect@te a Internet en Castilla-La Mancha, con una modalidad de compra subvencionada de un ordenador con una marca determinada, que tuvo que ser mo-

dificada en febrero de 2003 ante el escaso número de solicitudes que se estaban registrando.

En una segunda fase, *Conect@te II*, es un programa de ayudas a la compra de ordenadores y equipo informático y su conexión a Internet, por la sociedad civil regional de CLM (personas físicas y asociaciones y otras entidades sin ánimo de lucro). La ayuda ha consistido en la concesión de préstamos sin intereses ni comisión o gasto alguno para los beneficiarios, por el importe de la compra del equipo o equipos informáticos. La convocatoria ha estado abierta desde el 19 de septiembre de 2005 hasta el 31 de diciembre de 2006.

El programa se ha ejecutado en colaboración con entidades financieras asociadas con las que se han formalizado los préstamos por los beneficiarios y los comerciantes regionales oferentes de equipos informáticos adheridos a dicho.

5.6.2.4. Plan de Desarrollo Bibliotecario 2003-2006

La Consejería de Educación y Cultura (actualmente de Cultura) de Castilla-La Mancha presentó a finales de mayo 2003 el Plan de Desarrollo Bibliotecario, 2003-2006, "Bibliotecas Públicas Siglo XXI"⁹⁷. Este plan es continuación del que se puso en marcha el año 1996, dentro de lo que entonces se llamó Plan Estratégico de Cultura. El Plan tiene como objetivos:

- Extender los servicios bibliotecarios al 100% de la población de Castilla-La Mancha.
- Propiciar que todos los ciudadanos de Castilla-La Mancha se incorporen a la Sociedad de la Información y del Conocimiento mediante los servicios de la biblioteca pública.
- Impulsar un programa de construcción, reformas y equipamiento de infraestructuras bibliotecarias adecuado a las necesidades de la biblioteca del siglo XXI.
- Convertir las bibliotecas municipales en el centro básico de información y cultura de cada una de las localidades.

- Articular las bibliotecas de Castilla-La Mancha en una red de servicios integrados que permita a los ciudadanos un fácil acceso a todos los recursos y una utilización más intensa de los mismos.
- Potenciar el conocimiento de las funciones y servicios de la biblioteca pública en la sociedad regional.

En el marco de las actuaciones que contempla el Plan, se ha impulsado del Foro del Libro, Archivos y Bibliotecas como herramienta y cauce básico de actualización y formación permanente de los bibliotecarios que desempeñan sus funciones en bibliotecas públicas.

Entre las medidas previstas en el Plan destaca la creación de la Biblioteca Digital de Castilla-La Mancha que se constituye como un gran depósito virtual que tenderá a incluir y facilitar la difusión de toda la información referente a la región que se pueda digitalizar y ofrecer por Internet, como por ejemplo:

- Artículos publicados en revistas españolas referidos a Castilla-La Mancha.
- Obras clásicas de autores vinculados a la región, no disponibles en formato electrónico.
- Estudios u obras de creación inéditas referidas a la región.
- Colecciones de prensa histórica de la región (siglo XIX y principios del XX).
- Grandes colecciones del patrimonio bibliográfico regional (como la Borbón-Lorenzana, etc.).
- A finales de 2006, cuando el Plan debería estar terminándose, no se dispone de ninguna de las memorias anuales de seguimiento, previstas en el Plan, ni se han cumplido la mayoría de las medidas previstas.

5.6.2.5. Proyecto Hermes

Este proyecto se crea con el fin de adaptar a la totalidad de los centros educativos las Tecnologías de la Información y la Comunicación, así como facilitarles las herramientas necesarias para la gestión dia-

ria del centro y la comunicación entre dichos centros y la Consejería de Educación y Ciencia.

El proyecto se desarrolla en varias fases. La primera de ellas contempla la instalación y configuración, gratuita para el centro, de la infraestructura tanto de los equipos como de las comunicaciones. Para ello, se dota a los centros de lo siguiente:

- Línea telefónica RDSI (red digital de servicios integrados) en las poblaciones donde se disponga de cobertura telefónica para dicho tipo de líneas, o RTB (red telefónica básica) en caso contrario.
- Equipo informático completo. Consta de un ordenador multimedia, impresora láser y el software para la gestión y comunicación del centro.
- Acceso a Internet. Se facilita desde el propio servidor de la Junta, además de una cuenta de correo electrónico.

5.6.3. Principales plataformas y servicios de e-Administración en Castilla-La Mancha

- *Castillalamancha.es*. Es un portal autonómico que sirve de puerta de acceso de los castellano-manchegos a la Sociedad de la Información y de escaparate de la región y sus gentes, sus localidades, sus empresas, su cultura, paisajes y su actualidad para el resto del mundo.

Los objetivos del portal son:

- Facilitar el acceso de los castellano-manchegos a la Sociedad de la Información y promover el uso de Internet en Castilla-La Mancha.
- Constituir un instrumento de cohesión social y territorial.
- Crear un punto de referencia en Internet para conocer Castilla-La Mancha, promover proyectos e intercambiar experiencias, fomentando la participación interactiva.
- Impulsar el uso de las TIC e Internet entre ciudadanos, instituciones, empresas y profesionales de nuestra comunidad.

El portal, puesto en marcha en abril de 2003, está gestionado por la Fundación Ínsula Barataria

con un Comité editor con representación de los patronos de la Fundación Ínsula Barataria y las empresas colaboradoras del portal.

- *Centro de Excelencia de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (CETIC) de Puertollano.* CETIC es el resultado de un Convenio de Colaboración entre la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha y la Fundación Virtus de Puertollano. Los objetivos del Centro son:
 - Desarrollar soluciones informáticas basadas en software libre para cubrir necesidades de la administración local de Castilla-La Mancha.
 - Desarrollar un marco para el desarrollo de aplicaciones Java o desarrollar estructuras microsites, que se pondrán a disposición de asociaciones y colectivos de Castilla-La Mancha para fomentar su presencia en Internet.
 - Impartir cursos en materia de tecnologías de la información y comunicaciones.
- *Registro de Licitadores.* El servicio facilita un formulario en pdf para realizar la Solicitud de Inscripción en el Registro que debe acompañarse de un importante número de documentos de la empresa solicitante. No puede realizarse el registro en línea.
- *Solicitudes por Internet.* Desde el portal de la Junta de Castilla-La Mancha se puede acceder a la página web <http://www.jccm.es/ficheroscomunales/framesSiacilInternet.php>, para descargarse los formularios y/o la información de más de 50 convocatorias y 4 servicios.

5.7. Catalunya

Catalunya es una de la comunidades más avanzadas en cuanto a Sociedad de la Información y e-Administración. En mayo de 1998, la Generalitat de Catalunya creó el Comisionado para la Sociedad de la Información para definir e impulsar todas las acciones necesarias para que Catalunya se incorporase a la llamada Sociedad de la Informa-

ción. La primera actuación del Comisionado fue el establecimiento en agosto de 1998 de las actuaciones prioritarias a realizar para transformar Catalunya en un país puntero de la Sociedad de la Información. Las actuaciones se concretaron en la diez siguientes:

- El compromiso de todas las instituciones.
- El acceso universal a Internet.
- La Administración Abierta de Catalunya.
- La tarjeta del ciudadano.
- El sistema educativo.
- El sistema sanitario.
- Las infraestructuras de banda ancha en todo el territorio.
- La concienciación ciudadana.
- La presencia del catalán dentro de la Sociedad de la Información.
- La potenciación de la actividad económica.

Tomando como base este decálogo, el Comisionado actuó a dos niveles. En primer lugar promovió, en abril de 1999, el Plan Estratégico Catalunya en Xarxa 1999-2003 (Cataluña en Red 1999-2003) estableciendo los pilares para que Catalunya alcanzase una posición de liderazgo en temas de Sociedad de la Información; y en segundo lugar, desarrolló, coordinó e impulsó un conjunto de proyectos que facilitasen que los ciudadanos, las empresas y otras instituciones incorporasen y utilizasen las TIC.

El Plan Catalunya en Red cuenta con siete ámbitos de actuación:

- *Marco de la Sociedad de la Información:* incluye los proyectos que repercuten, de forma transversal, en todos los sectores y ámbitos de la sociedad, como infraestructuras y servicios básicos, industria, economía, educación y formación, administración pública y servicios al ciudadano, sanidad, y sociedad y cultura.
- *Infraestructuras y Servicios Básicos:* recoge los proyectos que garantizan que todos los catalanes puedan acceder a la información y a los servicios telemáticos que se presenten a través de las redes de comunicación.

- *Industria, Comercio y Contenidos*: integra los proyectos que impulsan la actividad económica relacionada con las tecnologías de la Sociedad de la Información con el objetivo de que Catalunya sea un sector económico de la red y tenga una economía en la red.
- *Educación y Formación*: expone los proyectos que fomentan una enseñanza impregnada de multimedia en todo el territorio catalán.
- *Administración y Servicios al Ciudadano*: contiene los proyectos para mejorar las administraciones públicas usando las TIC. En este ámbito también se incluyen los proyectos de modernización informáticos iniciados por diferentes departamentos de la Generalitat.
- *Sanidad y Calidad de Vida*: se ocupa de los proyectos que aplican las TIC a la prevención, diagnóstico, tratamiento y seguimiento de los pacientes. También aborda las plataformas técnicas y de telecomunicaciones entre los agentes sanitarios para impulsar el telediagnóstico y la teleconsulta.
- *Sociedad y Cambio Cultural*: incorpora los proyectos de sensibilización de los ciudadanos y las empresas catalanas a favor de las tecnologías de la información y la comunicación.

En abril de 2000, se creó el Departamento de Universidades, Investigación y Sociedad para la Información (DURSI), que unificó el Comisionado de Universidades e Investigación con el Comisionado para la Sociedad de la Información. Dentro de ella, la Secretaría para la Sociedad de la Información (SESI) es la entidad pública encargada de las nuevas tecnologías.

Además, hay que destacar la actuación del Centro de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información (CTTI), dependiente de la SESI, para la realización del Plan. El CTTI se responsabilizó del diseño, construcción, coordinación y despliegue de los proyectos y las acciones recogidas en el Plan Catalunya en Red. También fue el responsable de los servicios de informática y telecomunicaciones de la Generalitat de Catalunya.

Durante la aplicación del Plan Catalunya en Red (1999-2003) se desarrollaron actuaciones en los siguientes seis frentes:

- Educación y Formación.
- Banda Ancha.
- Empresas en Internet.
- Centros de Investigación Aplicada.
- Administración Abierta de Cataluña.
- Participación en proyectos europeos.

Estas actuaciones llevaron a que en Catalunya se consiguiera un desarrollo de la Sociedad de la Información con los siguientes indicadores:

- El 100% de los puestos con función gestora/administrativa cuentan con, al menos, un PC.
- El grado de transaccionalidad de los servicios en línea es de nivel 3 para el 80% de los procedimientos y de nivel 4 para algunos procedimientos de las Consejerías de Medio Ambiente y el DARP (Departamento de Agricultura).
- Se redefinieron las plataformas de aprovisionamiento, compras, subastas (e-cataleg).
- Se impulsaron diversas plataformas de e-learning como la de la UOC para la formación académica/universitaria, la plataforma virtual para la formación de los maestros y escolares, controlada por XTEC (Xarxa Telemàtica Educativa de Catalunya); la EAPC, de la Escola d'Administració Pública de Catalunya; la del Institut Català d'Ensenyament Secundari a Distància, para la formación de los estudiantes de ESO y Bachillerato; el Intercampus, Plataforma digital compartida por las 8 Universidades, Xarxa365, la plataforma utilizada por la STSI para la formación de los dinamizadores de los telecentros y centros de teletrabajo, entre otras actividades.

Terminado el plan Catalunya Red, la estrategia de la Generalitat comienza una nueva andadura con la puesta en marcha de tres planes, cada uno de los cuales actúa en ámbitos distintos: el Plan Director de Infraestructuras de Telecomunicaciones (PDIT, 2005-2008), el Plan Director de Servicios y Contenidos (PDSIC, 2005-2008) y el Plan de

Investigación e Innovación (PRI, 2005-2008). La estrategia con estos tres planes se dirige a fomentar la cohesión digital y fortalecer el peso del sector de las TIC, que actualmente representa el 13% del PIB de Catalunya.

Para potenciar la cohesión digital, la estrategia de la Generalitat de Catalunya prevé:

- Desarrollar una red de telecomunicaciones que ofrezca los servicios más avanzados.
- Elaborar programas e iniciativas para promover el uso de las TIC entre todos los sectores de la población.
- Facilitar al ciudadano la interacción con la Administración y la interconexión de todas las instituciones públicas.

Para aumentar el peso del sector de las TIC, esta nueva estrategia ha previsto:

- Potenciar un sector tecnológico donde participen todos los agentes del mercado, fomentando el uso de las nuevas tecnologías en todos los ámbitos.
- Crear un entorno de innovación tecnológica aprovechando los sectores de actividad pioneros en Catalunya.
- Disponer de las herramientas jurídicas y los organismos necesarios para desarrollar el sector de las telecomunicaciones de Catalunya, dentro del marco fijado por la Unión Europea.

Los tres planes desarrolladores principales de la estrategia son los siguientes:

- *El Plan Director de Infraestructuras de Telecomunicaciones (PDIT, 2005-2008)* se enmarca en la estrategia de Generalitat de Catalunya para la Sociedad del Conocimiento. El Plan tiene como objetivo central garantizar a la totalidad de los ciudadanos el acceso a los servicios de Telecomunicaciones de banda ancha para garantizar la cohesión digital.

Se pretende fortalecer el sector de las TIC para que se convierta en un factor clave de la economía regional y aumentar el peso de Catalunya en el sector de las TIC.

Las actuaciones recogidas van desde el despliegue de fibra óptica y el impulso de la Televisión Digital Terrestre hasta la creación de *clusters* tecnológicos en el sector de las TIC y en el audiovisual. El PDIT está dotado con 488 millones de euros hasta el 2008. La parte mayor del presupuesto (233,8 millones) se destinará al despliegue de la banda ancha, en el cual se inscribe la creación, a través del Centro de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información de la Generalitat de Catalunya (CTTI), de un ente gestor de infraestructuras de telecomunicaciones, conjuntamente con el consorcio de municipios Localret. El 21 de abril de 2005, el DURSI y Localret firmaron el convenio de colaboración para la creación de dicho ente, para construir anillos de fibra óptica de conexión de las capitales de cada veguería y las capitales de comarca, para evitar así la fractura digital.

El PDIT tiene previstas, además, las siguientes actuaciones hasta el 2008:

- Desplegar la telefonía de tercera generación (UMTS) y garantizar que haya cobertura en todo el territorio.
- Impulsar la disposición de ordenadores en todos los hogares mediante acuerdos con la industria.
- Conectar en red sin cables todas las escuelas de Catalunya.
- Desarrollar el punto neutro de Catalunya (CATNIX).
- Acelerar el despliegue de la televisión digital terrestre (TDT) y la radio digital (DAB) mediante actuaciones que conviertan a Catalunya en pionera del apagón analógico.
- Fomentar la creación de *clusters* en el sector de las TIC y el sector del audiovisual en Catalunya.
- Extender la banda ancha de 2 Mbps al 100% de la población catalana y ayudar a que el porcentaje de hogares con ordenador llegue al 65%, en el 2008.

- El Plan Director de Servicios y Contenidos (PD-SIC, 2005-2008) comparte con el Plan director de infraestructuras de telecomunicaciones

(PDIT) la misión de desarrollo de la Sociedad de la Información y del Conocimiento en Catalunya. El PSIC, dotado con 38 millones de euros, se plantea como dinamizador de la demanda de servicios de la Sociedad del Conocimiento mediante el impulso de la oferta y generando conocimiento y valor añadido para contribuir a la cohesión territorial y la promoción de la lengua y la cultura catalanas.

El PDSIC pretende que todos los ciudadanos tengan a su alcance aquellas herramientas y contenidos que le puedan ser útiles en su día a día, a través de las TIC, ya sea en las actividades de ocio o entretenimiento, en las propias del trabajo, o en el aprendizaje continuo de estudiantes y profesionales. Para conseguir estos objetivos, el plan dirige sus actuaciones a:

- Garantizar el equilibrio y coordinación de las iniciativas de cohesión y potenciación de servicios y contenidos en los diferentes departamentos del Gobierno.
 - Asegurar las herramientas, el software y los estándares a las diferentes administraciones y organismos catalanes, con el objetivo de buscar el máximo grado de interoperabilidad, y recomendar su uso al resto de agentes del sector.
 - Identificar y definir aquellos proyectos considerados como transversales y con un alto componente estratégico, con el ánimo de no dejar ningún proyecto emblemático huérfano de liderazgo.
 - Impulsar la creación de comunidades prácticas y dinámicas a partir de las cuales vertebrar las actuaciones en los diferentes ámbitos estratégicos de actuación. Comunidades de trabajo que permitan garantizar el máximo grado de consenso, asegurando la colaboración y complicidad entre el sector público y el sector privado, y trabajando unidos para alcanzar unos objetivos comunes que nos beneficien a todos.
- El Plan de Investigación e Innovación (PRI, 2005-2008) se ha marcado como objetivo global alcanzar en 2008 un gasto en I+D superior al 2% del PIB

regional y un gasto en innovación empresarial del 5,2%. Para llevarlo a cabo se ha creado el Consejo Interdepartamental de Investigación e Innovación Tecnológica (CIRIT), que se encargará de coordinar y desarrollar las actuaciones I+D+i de todos los departamentos de la Generalitat.

5.7.1. Normativa reguladora de la e-Administración de Catalunya

Las principales normas reguladoras de la e-Administración de Catalunya son las siguientes:

- Ley 15/1993, de 28 de diciembre, por la que se crea el Centro de Telecomunicaciones de la Generalitat de Catalunya (CTGC)⁹⁸. El Centro se crea como empresa pública con autonomía funcional y de gestión, adscrito al Departamento de Presidencia de la Generalitat. El Centro tiene las funciones de planificación técnica, implantación, gestión y coordinación de los servicios y los sistemas de telecomunicaciones de la Generalitat. Además, realizará funciones de asesoramiento técnico en relación a las telecomunicaciones corporativas y la formación del personal técnico que presta los servicios y mantiene los sistemas.
- Decreto 125/1998, de 26 mayo, por el que se crea el Comisionado para la Sociedad de la Información y se establecen las funciones y la organización. (DOGC 2653, de 4 de junio.)
- Ley 22/1998, de 30 diciembre, Carta municipal de Barcelona. (DOGC 2801, de 8 de enero de 1999.)
- Decreto 26/1999, de 9 de febrero, por el que se aprueba el Estatuto del Centro de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información de la Generalidad de Cataluña⁹⁹. Este Decreto cambia el nombre al CTGC por el de Centro de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información de la Generalidad de Cataluña (CTTI) y fija las normas de funcionamiento del nuevo Centro. Además, el CTTI integra sobre los bienes del CTGC los bienes procedentes de la Corporación Catalana de Ràdio i Televisió y sus empresas filiales.

- Decreto 225/1999, de 27 julio, por el que se atribuyen funciones al Comisionado para la Sociedad de la Información. (DOGC 2945, de 4 de agosto.)
- Decreto 123/2000, de 3 de abril, por el que se crea el Departamento de Universidades, Investigación y Sociedad para la Información y se determina el número de Departamentos en los que se estructura la Administración de la Generalitat de Catalunya (DOGC 3112, de 3 de abril). Este Decreto unifica el Comisionado de Universidades e Investigación con el Comisionado para la Sociedad de la Información.
- Decreto 324/2001, de 4 diciembre, que regula las Relaciones entre los ciudadanos y la Administración de la Generalidad de Cataluña a través de Internet. (DOGC 3537, de 19 de diciembre.)
- Decreto 85/2002, de 19 de febrero, de creación de la Comisión de Coordinación Interdepartamental de Gestión y de Tecnologías de la Información y Comunicaciones¹⁰⁰. El Decreto además de crear la Comisión aumenta las funciones del CTTI.
- Decreto 96/2004, de 20 enero, por el que se Regula la utilización de los medios electrónicos, informáticos y telemáticos en la contratación de la Administración de la Generalitat¹⁰¹.
- Decreto 313/2004, de 8 de junio, de reestructuración del Departamento de Universidades, Investigación y Sociedad de la Información¹⁰². Este Departamento es el responsable de las actuaciones de desarrollo de las TIC y el fomento de la Sociedad de la Información.
- Decreto 107/2005, de 31 mayo, que regula la Creación del Registro Electrónico de Empresas Licitadoras de la Generalitat de Catalunya¹⁰³. Las finalidades del Registro son las de facilitar la concurrencia de las empresas, agilizar las actuaciones de las administraciones públicas así como facilitar el proceso de invitación y selección.
- Ley 1/2006, de 16 febrero, de la Iniciativa legislativa popular¹⁰⁴.

5.7.2. Principales planes de e-Administración en Catalunya

5.7.2.1. Plan Red de Telecentros de Catalunya. Xarxa 365

La Red de Telecentros de Catalunya (XTC) es una red de puntos públicos de acceso a Internet que tiene como objetivos principales el de la cohesión digital y el equilibrio territorial de Catalunya en la Sociedad del Conocimiento.

El despliegue de telecentros en Catalunya se inició en 2002 sobre la base de iniciativas ya existentes (trabajo, ciudadanía y Omnia), que ya ofrecían o tenían capacidad por ofrecer estos servicios a los ciudadanos, aglutinándolos y confiriéndolos una cierta unidad, tanto con respecto a los recursos y material informático, como con respecto a la estructura y la organización.

La XTC se reimpulsó por el Acuerdo para un gobierno catalanista y de izquierdas en la Generalitat de Catalunya, de 14 de diciembre de 2004, y por el Plan de gobierno 2004-2007 de la Generalitat de Catalunya, que establecen como prioritario en la política de telecomunicaciones y Sociedad de la Información la extensión del conocimiento y el uso de Internet así como de las TIC al conjunto de la población.

Para llevar a cabo estos objetivos, la red ofrece a los telecentros que lo integran:

- Formación.
- Herramientas para fomentar la participación y dinamizar el uso de las TIC.
- Apoyo a comunidades y colectivos que trabajan para acercar y dar a conocer las TIC.
- Apoyo al desarrollo territorial.

El apoyo a la Red de telecentros se realiza a través de la web <http://www.xarxa365.net> Xarxa365. Desde esta web se accede a las distintas web que potencia las diferentes iniciativas de la Secretaría de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información para extender el uso de Internet. Éstas son: La Farga, que fomenta el uso del software libre y los

estándares informáticos abiertos; Culturalliure, que dispone de contenidos culturales de uso público y gratuito; y FesInternet, una web para compartir recursos y ocio

La Red dispone de 470 telecentros divididos en tres comunidades precursoras: trabajo, puntos Omnia de integración social y ciudadanía.

- *Teletreb@ll.net*, para el fomento del equilibrio territorial. Es la comunidad de telecentros de teletrabajo que están repartidos por todo el territorio de Catalunya. Su objetivo es poner las TIC al alcance de las zonas rurales y de montaña. La comunidad la conforman 29 centros integrados y coordinados por una oficina técnica dependiente del Consejo Comarcal del Bages cofinanciada por la Secretaría de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información y la web <http://www.teletreball.net>. Los telecentros reciben financiación de los ayuntamientos, consejos comarcales y diputaciones.
- Puntos OMNIA, contra la exclusión social. Es la comunidad social de telecentros que se coordina por la web www.xarxa-omnia.org. El proyecto OMNIA se puso en marcha por un Acuerdo del Gobierno de la Generalitat de 1 de diciembre de 1998 y se reimpulsó por otro Acuerdo de 18 de marzo de 2004. Sus máximos responsables son el Departamento de Bienestar y Familia y el Departamento de Universidades, Investigación y Sociedad de la Información de la Generalitat de Catalunya. Su propósito es evitar la fractura digital mediante el impulso de actuaciones dirigidas a la formación, la inserción social y laboral y el uso comunitario para el acceso a las nuevas tecnologías.
A raíz de la creación de la XTC, los centros OMNIA han pasado a formar parte de esta infraestructura. En la actualidad existen 111 puntos OMNIA, de los cuales siete se encuentran en centros penitenciarios. Estos siete centros están gestionados por el Departamento de Justicia y una fundación privada de acción social.
- Comunidad de ciudadanía, las TIC al servicio de la participación ciudadana. La comunidad de ciuda-

danía la configuran los telecentros que surgieron del proyecto NODAT de la Secretaría de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información y por iniciativa de las diversas administraciones locales, comarcales y otras entidades. Se coordinan a través de las web www.red365.limpio/ciudadania y www.fesinternet.net.

Estos telecentros no tienen una finalidad específica y están pensados para dar acceso a la Sociedad del Conocimiento al máximo número posible de ciudadanos, sobre todo a aquellos colectivos con más riesgo de fractura digital: tercera edad, amas de casa, jóvenes con un nivel mínimo de escolarización, etc. Uno de sus objetivos más importantes es facilitar el acceso del ciudadano a la Administración electrónica y fomentar una mayor participación de la ciudadanía en los procesos democráticos.

Los telecentros de la comunidad de ciudadanía forman parte de la XTC y están ubicados en centros cívicos, centros de información juvenil, asociaciones vecinales y también muchas de las bibliotecas de Catalunya.

5.7.2.2. Plan de Administración Abierta de Catalunya (AOCAT)

El plan AOCAT tiene como objetivo la mejora y el desarrollo de la efectividad administrativa incluyendo la aplicación de las TIC como instrumento para el servicio a los ciudadanos y la participación.

Para desarrollar el Plan AOCAT se constituyó el Consorcio de Administración Abierta de Catalunya, que es una entidad pública de carácter asociativo y personalidad jurídica propia formado por la Generalitat de Catalunya y el Consorcio local para el desarrollo de las redes de telecomunicaciones y las nuevas tecnologías, Localret.

El Consorcio pretende liderar la modernización de las Administraciones públicas catalanas para hacerlas transparentes, modernas, en red e integradas al servicio al ciudadano promoviendo el desarrollo de herramientas para mejorar la coor-

dinación. Estas herramientas deben permitir la mejora de las relaciones entre las administraciones, los ciudadanos y las empresas y profesionales de Catalunya. Las mejoras consisten en:

- Conexión telemática entre las diferentes administraciones públicas con el objetivo de configurar una auténtica administración en red.
- Simplificación y digitalización de los trámites.
- Mejora de las relaciones con los ciudadanos:
 - Simplificación de las relaciones de los ciudadanos con la administración.
 - Ampliación de los canales de comunicación, accesibilidad.
 - Reducción de los plazos de respuesta.
 - Aumento de la calidad de los servicios.

El Consejo General del Consorcio aprobó, el 21 de octubre de 2004, las líneas estratégicas que determinan los cinco ámbitos de actuación para el periodo 2004-2007, que son:

- Revisión del marco normativo y jurídico.
- Módulos de colaboración interadministrativa.
- Integración de servicios interadministrativos.
- Integración de información.
- Plataforma y sello AOC.

Tomando como base las líneas estratégicas y los objetivos, el Consorcio desarrolla sus proyectos en tres líneas de trabajo: elementos comunes, servicios interadministrativos y seguridad jurídica y técnica.

Del Consorcio depende, como organismo autónomo, la Agencia Catalana de Certificación (CAT-Cer). El CATCert es una institución que nace, el 9 de enero de 2003, a raíz del Pacto firmado por todas las fuerzas políticas del Parlamento de Catalunya, el 23 de julio de 2001, para la promoción y el desarrollo de la Administración Oberta de Catalunya.

La misión de CATCert es garantizar el desarrollo de la AOCAT, mediante la gestión de los certificados digitales y la prestación de servicios relacionados con la firma electrónica y con los procesos de identificación necesarios en el ámbito de actuación de las administraciones públicas catalanas. El CATCert

también tiene la función de garantizar la seguridad de las transacciones y permitir a las administraciones dar un mejor servicio a los ciudadanos.

5.7.2.3. El Observatorio de la Sociedad de la Información de Catalunya (OBSI)

El Observatorio para la Sociedad de la Información (OBSI) se ha creado para ofrecer información coyuntural de los principales indicadores referentes a la implantación de la Sociedad de la Información en Catalunya

- Los principales objetivos son:
- Disponer de un instrumento para medir la evolución del uso de las TIC en Catalunya.
- Detectar tendencias que permitan a los agentes decisivos, tanto del ámbito público como privado en materia de TIC, actuar con visión de futuro.
- Crear un debate y una opinión en torno al uso de las TIC.

La ley 8/2001, del 14 de junio, del Plan estadístico de Catalunya, dispone que los órganos responsables de la elaboración de las estadísticas oficiales en materia de tecnologías de la información y la comunicación sean el Departamento de Universidades, Investigación y Sociedad de la Información DURSI y el Instituto de Estadística de Catalunya IDESCAT. Además, la metodología estadística utilizada para realizar estos estudios es la que se utiliza de forma generalizada en Europa.

5.7.3. Principales plataformas y servicios de e-Administración en Catalunya

- *idCat*. El idCAT es un identificador digital que garantiza la identidad de las personas en Internet. El idCat permite operar con las diferentes administraciones y asegurar la integridad de los datos que se envían, así como la confidencialidad. El idCat lo emite la Agencia Catalana de Certificación (CATCert).

Este identificador también permite hacer otras operaciones como firmar correos, documentos electrónicos y formularios web. Sin la firma electrónica los trámites telemáticos no tienen validez, puesto que la red electrónica no ofrece el nivel de seguridad necesario para garantizar los datos.

- *IDEC Local: la Infraestructura de Datos Espaciales de las administraciones locales catalanas.* Una IDE (Infraestructura de Datos Espaciales) es un conjunto de tecnologías, políticas, estándares y recursos humanos necesarios para adquirir, procesar, almacenar, distribuir y mejorar la utilización de la información geográfica.

El objetivo básico y general de una IDE es el de impulsar la utilización y la aplicación de la información geoespacial en todos los ámbitos económicos y sociales, en el marco del que se denomina Sociedad de la Información y facilitar la accesibilidad a esta información de tal manera que se cubran las necesidades de las administraciones, organizaciones y ciudadanos.

IDEC Local es una iniciativa del Consorcio AOCAT y de las entidades que lo constituyen (Generalitat de Catalunya y Localret) para crear la Infraestructura de Datos Espaciales de las administraciones locales catalanas.

El objetivo de este proyecto es impulsar y canalizar la participación de los entes locales en el desarrollo de una Infraestructura de Datos Espaciales de las administraciones locales de Catalunya, autónoma y a la vez integrada dentro la IDE catalana (IDEC). Esta infraestructura comporta hacer pública la geoinformación disponible y describirla mediante metadatos en un catálogo accesible por Internet. Además, esta información se publica en servidores de mapas, para hacerla accesible, en las condiciones que cada ente determine, a otras administraciones y usuarios en general. Todo ello se conforma sobre una red de servidores locales que permiten acceder a su información, combinarla entre sí y con datos de otras administraciones y, además, a largo plazo, plantear nuevas aplicaciones y proyectos.

- *Expedición electrónica de volantes del padrón.* Es un servicio del Consorcio AOCat que facilita la expedición y la comunicación telemática de volantes del padrón municipal de habitantes a administraciones públicas con respeto a la ley de protección de datos.

El proyecto contempla dos escenarios:

- Comunicación de domicilio. Este servicio permite a un ciudadano la posibilidad de realizar una comunicación telemática de los datos de su domicilio de residencia a administraciones públicas, con respeto a la ley de protección de datos.
- Consulta telemática de volantes del Padrón Municipal de Habitantes. Este servicio permite la consulta telemática de volantes del padrón municipal de habitantes a petición de una administración pública, de un ciudadano en el marco de un procedimiento que requiera la acreditación del domicilio de residencia y con respeto a la ley de protección de datos.

A finales de 2006, se encuentran integrados en el servicio 519 ayuntamientos, 27 de manera directa y el resto a través de las diputaciones de Barcelona (219), Girona (61), Tarragona (89) y Lleida (123): esto representa el 65% de la población de Catalunya. También se encuentra en proceso de integración con el CATSalut y con distintos organismos de la AGE como Tráfico, Policía, Seguridad Social y Agencia Tributaria.

- *Buscador de las Administraciones Públicas.* El Buscador es una herramienta que permite a los usuarios localizar la información relevante de las administraciones públicas en Internet, como por ejemplo trámites y gestiones, servicios de información y consulta, equipamientos públicos, etc. El Buscador ofrece la posibilidad de realizar búsquedas tanto sobre los contenidos propios de una web como en el conjunto de todas las administraciones en Catalunya, aportando una visión interadministrativa a los resultados de la búsqueda.

Así no hace falta conocer previamente qué administración ofrece qué servicio para poder acceder. Por ejemplo, si se quiere conocer qué ayudas hay para crear una empresa, con la búsqueda: “ayuda creación empresa” el Buscador presentará la oferta existente integrada.

- *eaCat. La extranet de las administraciones públicas.* La eaCat es una plataforma de servicio orientada a facilitar la comunicación entre las administraciones catalanas, es decir, un canal bidireccional de comunicación electrónico seguro tanto a nivel jurídico como técnico entre administraciones, fundamentalmente entre la Administración Local y la Generalitat de Catalunya. Los accesos a la plataforma se hacen a través del portal electrónico www.eacat.net. La eaCat es una herramienta que permite:
 - Establecer un canal de comunicación electrónico seguro entre las administraciones catalanas.
 - Dar validez legal a los envíos de documentación mediante el uso de la firma electrónica.
 - Ejercer de oficina de registro virtual para todas las tramitaciones documentales entre ayuntamientos, consejos comarcales, otros entes locales y la Generalitat de Catalunya.
 - Constituir una plataforma de ejecución de aplicaciones.

El modelo de funcionamiento y diseño de la eaCat permite la rápida incorporación y despliegue de servicios y aplicaciones.

- *Módulos comunes. Herramientas que facilitan los procesos de tramitación de los servicios administrativos.* El objetivo de los módulos comunes es reducir los costes de inversión y el tiempo de implantación de los proyectos poniendo a disposición de las administraciones públicas aquellas soluciones tecnológicas que responden a necesidades comunes y que, por lo tanto, se pueden desarrollar una vez pero pueden ser reutilizados por todas las administraciones.

Para desarrollar este proyecto se parte de la migración y adaptación de los módulos comunes de la plataforma actual al Consorcio de la AOCat, para que puedan ser reutilizados por las administraciones locales y se realizarán desarrollos de aplicaciones que respondan a necesidades comunes, como por ejemplo la pasarela de pagos, PDF firmados, las notificaciones electrónicas, sistemas de autenticación, etc.

A finales de 2006, los módulos comunes que están a disposición de las administraciones locales son: el validador de firma electrónica de CATCer, el usuario/ contraseña de CAT365 y la pasarela de SMS.

- *Plataforma de colaboración interadministrativa.* Este proyecto consiste en desarrollar una plataforma que permita la interconexión de bases de datos de las administraciones y facilite el intercambio de información de forma segura y legal. De este modo se pretende simplificar la tramitación de los ciudadanos evitando que se les pidan documentos acreditativos de los que ya dispone la administración, asegurando el cumplimiento de la LOPD. Actualmente, por norma general, las administraciones piden al ciudadano que sea él el responsable de conseguir la documentación acreditativa de otra administración que ha de acompañar una solicitud, obligándole a hacer desplazamientos a diferentes organismos con un coste importante en tiempo y dinero. El objetivo del proyecto es el certificado o, es decir, que las administraciones estén interconectadas de forma que el ciudadano no tenga que aportar ningún certificado o documento que, de hecho, ya está en manos de la administración. A finales de 2006, se está realizando un proyecto piloto que incluye las bases de datos del título de familia numerosa y el padrón municipal de habitantes.
- *eTRAM. eServicios locales, un servicio intraadministrativo.* eTRAM surge de una iniciativa conjunta de los ayuntamientos catalanes y del Con-

sorcio AOCat y tiene como objetivo ofrecer una solución tecnológica y de gestión para todos aquellos ayuntamientos que no ofrecen servicios de tramitación por Internet.

eTRAM es el módulo de gestión municipal de solicitudes y trámites por Internet integrado a la plataforma del Consorcio AOCat. La vía de acceso a este servicio es mediante la web del ayuntamiento que se haya adherido al proyecto eTRAM. Este módulo de gestión municipal hace posible que desde cualquier lugar y en cualquier momento, el ciudadano pueda:

- Acceder a toda la información que necesite sobre tramitación interadministrativa.
- Iniciar y formalizar cualquier solicitud en nombre suyo o en representación de otro ciudadano.
- Consultar el estado y el contenido de sus trámites, identificándose previamente.
- Recibir avisos sobre la situación de sus trámites.

El Módulo de Tramitación Municipal (eTRAM) incluye una treintena de trámites en su fase inicial, que se irán ampliando gradualmente. Cada ayuntamiento puede seleccionar los trámites que más le interesen, y de este modo autogestionar todo el ciclo de gestión del procedimiento.

Los servicios de tramitación actuales se han seleccionado en función de tres criterios:

- Capacidad de estandarización de los trámites para que sirvan para la mayoría de los ayuntamientos interesados.
- Beneficio-impacto que comporta al ciudadano.
- Posibilidad de tramitar por Internet y, a medio plazo, por teléfono, sin necesidad de requerir documentación adicional.

5.8. Ciudad Autónoma de Ceuta

La Ciudad Autónoma de Ceuta dispone de un territorio de 18,5 km² en donde viven menos de 80.000 personas. Esta Autonomía tiene unas ca-

racterísticas particulares al integrar funciones autonómicas y de entidad local por lo que los servicios públicos se superponen. Además, considerando el número de habitantes de las capitales de provincias, Ceuta ocupa en 2005 el lugar undécimo por número de habitantes, es decir sólo hay 10 capitales de provincia con menor número de habitantes. Esto significa que tiene una densidad de habitantes por km² muy elevada, 4.119 hab./ km², frente a la media nacional de 87,34 hab./km².

A nivel económico, la Ciudad Autónoma de Ceuta tiene un crecimiento, en cuanto Valor Añadido Bruto superior a la media nacional, lo que le permite ocupar el puesto octavo de mejora de productividad en 2005 y disponer de un índice de convergencia con la UE-15 del 95,27 en 2005. Para valorar correctamente estos datos económicos hay que destacar el papel del sector público para el desarrollo económico de la Ciudad Autónoma de Ceuta que ha sido históricamente muy importante. En 2005, aportó el 32,24% al VAB total de la autonomía.

En cuanto a incorporación de TIC por las empresas implantadas, Ceuta tiene unos indicadores superiores a la media nacional, con un 100% de las 3.735 empresas existentes que disponen de ordenador y un 92,83 % con acceso a Internet.

También los ciudadanos ceutíes tienen unos niveles de incorporación a la Sociedad de la Información elevados. Así, a finales de 2005, casi la mitad de las 22.544 viviendas, en concreto 10.984 (48,72%), disponen de ordenador y 8.029 (35,62 %) tienen acceso a Internet, de las que 7.012 viviendas (31,10%) con acceso ADSL. Estos indicadores sitúan a la Ciudad Autónoma de Ceuta en una de las primeras autonomías de España y, en concreto, respecto a viviendas con Internet a 3 puntos por encima de la media nacional (32,64%).

Esta buena situación económica y de desarrollo de las TIC entre las empresas y los ciudadanos no tiene paralelismo con el bajo desarrollo de la e-Administración en la Ciudad Autónoma

de Ceuta. Esta autonomía es de las pocas que no dispone de un Plan estratégico de desarrollo de la Sociedad de la Información ni de la Administración electrónica. El bajo interés por la e-Administración en Ceuta ha calado en todos los organismos públicos y privados hasta el punto que en las Recomendaciones para el Sector Público de la última Memoria Socioeconómica y Laboral de Ceuta de 2005¹⁰⁵, elaborada por su Consejo Económico y Social, sólo se menciona de manera genérica con la recomendación concreta de que se deben “optimizar los recursos y mejorar la calidad en la prestación de los servicios públicos a los ciudadanos”. Tampoco el informe recomienda nada especial al tratar sobre la “Sociedad interactiva”. Se limita a ensalzar la buena situación en la que se encuentra la autonomía y a indicar ligeramente la conveniencia de seguir las actuaciones que otras administraciones están haciendo para incorporar al ciudadano y para “acercar esas nuevas tecnologías a los ciudadanos”.

El proyecto más importante para la Administración electrónica de la Ciudad Autónoma de Ceuta es el de Ciudad Digital que ha permitido el desarrollo de un portal que pone las bases de la e-Administración de la Autonomía.

Además, hay que destacar que el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Ceuta realiza sus actividades de promoción por medio de la Sociedad Privada Municipal para el Fomento y Promoción del Desarrollo Socioeconómico de Ceuta S.A., PROCESA, constituida mediante acuerdo plenario del día 8 de enero de 1987. PROCESA tiene por cometido principal facilitar, estimular, canalizar y viabilizar proyectos e iniciativas de índole empresarial pero también atiende y ejecuta cualquier otro encargo que la Ciudad Autónoma de Ceuta le encomiende en materia socioeconómica. Por ello, esta empresa tiene encomendadas la realización de los proyectos que se han realizado de Administración electrónica en la Comunidad o el Programa Regional de Acciones Innovadoras Ceuta 2000-2006.

5.8.1. Normativa reguladora de la e-Administración de Ceuta

Las principales normas reguladoras de la e-Administración de la Ciudad Autónoma de Ceuta son las siguientes:

- Ordenanza, de 31 de marzo de 2003, para la accesibilidad y la eliminación de barreras arquitectónicas, urbanísticas, del transporte y de la comunicación¹⁰⁶. En su anexo IV se recoge las actuaciones que se deben realizar en las comunicaciones para permitir la accesibilidad de cualquier ciudadano.
- Aprobación del Convenio de Colaboración entre el Ministerio de Ciencia y Tecnología y la Administración de la Ciudad Autónoma de Ceuta para la realización del Proyecto de Ciudad Digital en Ceuta. Pleno de la Asamblea de 17 de noviembre de 2003.

5.8.2. Principales planes de e-Administración en Ceuta

5.8.2.1. Proyecto Ceuta Ciudad Digital

El Proyecto, dirigido por el Centro de Proceso de Datos del Gobierno autonómico, dependiente de la Consejería de Presidencia, se inició a finales de 2004. Los objetivos del proyecto son:

- Acercar la Administración a los ciudadanos.
- Ofrecer sus servicios a través de Internet.
- Promocionar el turismo de Ceuta.
- Divulgar información sobre la ciudad.
- Facilitar e incentivar la actividad empresarial.
- Fomentar el uso de las nuevas tecnologías entre los ciudadanos.
- Potenciar las comunidades de interés.

El proyecto ha desarrollado cinco modelos de servicios para poder cumplir los objetivos marcados, soportados por una infraestructura de telecomunicaciones que permite el acceso a la banda ancha a todos los ciudadanos de Ceuta. Estos servicios son:

- e-Administración;
- e-Ciudadano;
- e-Turismo;
- e-Empresas;
- e-Learning.

El proyecto se ha materializado mediante la creación del portal Tu Administración, junto con otros cuatro portales verticales más: Portal Institucional, Portal Turismo, Portal Empresas y Portal Colaboración. A todos estos portales se accede a través de una única dirección (www.ceuta.es).

Además de estos cinco portales, se ha creado también CICOCE (Centro Integrado de Comunicaciones de Ceuta), con el que se ha mejorado la comunicación y transparencia de la administración de la Ciudad Autónoma. En CICOCE se han centralizado todas las llamadas realizadas a los números de urgencia 112, 080, 092 y atención al ciudadano 010.

Dentro del proyecto, el 27 de octubre de 2004, se firmó un convenio entre la Ciudad Autónoma de Ceuta y la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre para facilitar la Tarjeta de Identificación Electrónica (TIE) que soporta firma electrónica para los ciudadanos de la Autonomía. La tarjeta se implantó en febrero de 2006.

5.8.2.2. Tarjeta Amarilla

Es una herramienta de la Consejería de Sanidad y Bienestar Social de farmacovigilancia de notificación espontánea de reacciones adversas a los medicamentos, destinado a los profesionales sanitarios. El objetivo principal de la Tarjeta Amarilla¹⁹⁷ es identificar, cuantificar, evaluar y prevenir los riesgos asociados al uso de los medicamentos una vez comercializados. Mediante esta notificación de los profesionales sanitarios, de las sospechas de reacciones adversas que se encuentren en su práctica clínica habitual, se pretenden reducir los posibles riesgos asociados al uso de los medicamentos, así como su registro y evaluación, al ob-

jeto de determinar las posibles asociaciones causales entre los reacciones comunicadas y la utilización de dichos medicamentos.

La comunicación se hace mediante un formulario en formato Word que se rellena y se envía a los distintos centros habilitados para el servicio, o directamente sobre la página Web <https://www.ceuta.es/sanidad>.

5.8.2.3. eVentanilla

Es un proyecto en marcha gestionado por PROCESA que permitirá realizar diversos trámites vía Internet con la Administración Autónoma.

5.8.3. Principales plataformas y servicios de e-Administración en Ceuta

- *Biblioteca Pública de Ceuta.* Se dispone de la Web <http://www2.ceuta.es/consejerias/csj-educa/biblioteca/biblioDefault.html> desde la que se puede acceder a distintos servicios de información de las cinco bibliotecas de Ceuta. Entre las informaciones disponibles destaca la de los sitios para navegar por Internet para los más pequeños y un buscador de libros disponibles. La parte más interactiva es la posibilidad de hacer directamente reservas y renovaciones de libros a través de Internet. Para ello es necesario un identificador que se facilita en las bibliotecas.
- *eBase.* Es una Web, gestionada por PROCESA (<http://www.procesa.es/>), que facilita información de 22 tipos de asuntos muy diferentes: Anuario; Boletín de coyuntura; Notas rápidas; Coyuntura eurozona; Indicadores financieros; Ayudas y subvenciones; Comercio exterior; Convenios de colaboración; Enseñanza, cultura y deporte; Fiscalidad y contabilidad; Formación y empleo; Información empresarial; Laboral; Licitación y Concursos públicos; Medio ambiente; novedades; Otras informaciones de interés; Presupuestos; Sanidad; Seguridad Social; Servicios sociales; Vivienda y urbanismo

- *eEmpleo*. Es un servicio, gestionado por PROCESA, que ofrece esta infraestructura tecnológica que mantiene una bolsa de trabajo de la Ciudad Autónoma de Ceuta y recoge información sobre las demandas y ofertas reales de empleo de las empresas y particulares locales. Cualquier usuario, registrado previamente, puede incorporar sus ofertas o demandas de empleo como estime necesario, quedando registradas automáticamente. De la misma forma, pero sin registro previo, se pueden consultar las ofertas y demandas y enviar un correo electrónico a PROCESA indicando los datos que se estimen convenientes.

5.9. Ciudad Autónoma de Melilla

La Ciudad Autónoma de Melilla dispone de un territorio de 12 km² en donde viven menos de 70.000 personas. Esta Autonomía tiene unas características particulares al integrar funciones autonómicas y de entidad local por lo que los servicios públicos se superponen. Además, considerando el número de habitantes de las capitales de provincias, Melilla ocupa en 2005 el lugar séptimo por número de habitantes, es decir solo hay 6 capitales de provincias con menor número de habitantes, y con pérdida de habitantes en el último años. Esto significa que es la autonomía que tiene la densidad de habitantes por km² mas elevada de España, 5.457 hab./ km², frente a la media nacional de 87,34 hab./km².

A nivel económico, La Ciudad Autónoma de Melilla tiene un crecimiento en cuanto Valor Añadido Bruto superior a la media nacional, lo que le permite ocupar el puesto quinto de mejora de productividad en 2005 y disponer de un índice de convergencia con la UE-15 del 103,21 en 2005.

Esta situación socioeconómica y su posición geográfica en el norte de África hacen que la Ciudad Autónoma de Melilla tenga que desarrollar su Administración electrónica de una manera muy especial.

Para conseguir esta Administración electrónica que siga los pasos del resto de las comunidades autónomas de España, el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Melilla inició en 2003 un Plan de Calidad y Modernización de la Administración, con el objetivo de prestar unos servicios de calidad con eficiencia, agilidad y comodidad para el ciudadano. Como primera medida del Plan se cambió el nombre de la Consejería de Recursos Humanos por el de Administraciones Públicas, se creó la Dirección General de Administraciones Públicas con las atribuciones de programar e implementar proyectos encaminados a incrementar la calidad, la eficiencia y la racionalidad en la prestación de los servicios, así como el vínculo comunicativo con el ciudadano en sus relaciones con la Administración de la Ciudad Autónoma.

Los ejes fundamentales del Plan de Calidad y Modernización de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla son los siguientes:

- Impulsar y mejorar la calidad en la prestación de los servicios.
 - Incrementar la calidad de los servicios prestados por la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla, cuyo índice de medida será la propia satisfacción de los ciudadanos.
 - Impulsar los planes de mejora continua de los procesos y actividades de la Ciudad Autónoma de Melilla, abordando actuaciones orientadas a la satisfacción de los usuarios de los servicios de la Administración (ciudadano).
 - Establecimientos de Sistemas de Gestión de Calidad y de Modelos de Autoevaluación (ISO 9001:2000 y Modelo EFQM de Excelencia).
 - Optimización de los recursos organizativos de la Ciudad Autónoma de Melilla, para la consecución de una prestación de servicios eficientes y racionalizados.
 - Potenciar la gestión por objetivos, y con previa planificación (Análisis de Políticas Públicas).
 - Impulso de la participación de la ciudadanía en la evaluación de las políticas de calidad adoptadas por la Ciudad Autónoma de Melilla: Observatorio de Calidad, Presentación de

- Quejas y Sugerencias, Buzón del Administrado, encuestas, etc.
- Elaboraciones de medidas tendentes a ratificar compromisos de calidad para con los ciudadanos.
 - Racionalización, simplificación y normalización de las tramitaciones administrativas.
 - Facilitar el conocimiento de los procedimientos administrativos a los ciudadanos.
 - Normalizar la totalidad de los documentos a presentar por los ciudadanos en la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla.
 - Estudio, evaluación y readaptación de los trámites administrativos (simplificándolos o suprimiendo aquellos que sean innecesarios o repetitivos).
 - Elaboración de un manual de la totalidad de procedimientos que se tramitan por la Ciudad Autónoma de Melilla.
 - Atención e información al ciudadano.
 - Potenciar los puntos de información y atención a los ciudadanos.
 - Facilitar información mediante todos los medios disponibles: presencialmente, telefónico, página web, portal del ciudadano, correo electrónico, etc.
 - Adecuación de las instalaciones de la Ciudad Autónoma para la atención al público.
 - Creación de oficinas de Información y Atención al Ciudadano en diversas zonas de la Ciudad (facilita la presentación de documentación, informar sobre trámites a seguir, y ventanilla para presentación de documentación).
 - La Administración electrónica.
 - Adecuar la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla a la utilización de las nuevas herramientas de comunicación de los Ciudadanos (Internet, correo electrónico, teleasistencia administrativa, etc.).
 - La totalidad de las medidas adoptadas en materia de calidad, racionalización de procedi-

miento y atención e información al ciudadano, llevará aparejada una actuación encaminada a integrarlas en la Administración electrónica.

La aplicación del Plan se está realizando mediante proyectos específicos como Autoevaluación de los Servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla, Observatorio de Calidad de las Administraciones Públicas de la Ciudad Autónoma de Melilla, Oficinas Virtuales de la Ciudad Autónoma de Melilla, Implantación del Sistema de Registro Único de la Ciudad Autónoma de Melilla y Sistema de Información y Atención al Ciudadano, si@c.

5.9.1. Normativa reguladora de la e-Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla

Las principales normas reguladoras de la e-Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla son las siguientes:

- Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Ciudad Autónoma de Melilla, de 18 de julio de 2003, sobre distribución de competencias¹⁰⁸. El Acuerdo asigna competencias a la Dirección General de Administraciones Públicas para realizar actividades de e-Administración.
- Decreto de Reglamento, del 13 de febrero de 2004, del Libro de Quejas y Sugerencias de la Ciudad Autónoma de Melilla¹⁰⁹. El Reglamento asigna al Libro de Quejas y Sugerencias la función de instrumento puesto a disposición de los ciudadanos, a través del cual podrán formular las iniciativas o sugerencias y las quejas que estimen convenientes sobre el funcionamiento de los servicios públicos de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla, con el fin de mejorar la calidad de los mismos.
- Decreto de Reglamento, de 11 de junio de 2004, de organización y funcionamiento del Observatorio de Calidad de las Administraciones Públicas¹¹⁰.

- Decreto de Reglamento, de 17 de diciembre de 2004, de los Registros de Entrada y Salida de Documentos de la Ciudad Autónoma de Melilla¹¹¹. El Decreto constituye al Registro General de la Ciudad Autónoma de Melilla como el órgano administrativo, incardinado en la Dirección General de Administraciones Públicas, que además de las funciones propias del registro, se encargará de la coordinación y organización de la función de registro.

5.9.2. Principales planes de e-Administración en Melilla

5.9.2.1. Melilla Digital

Melilla Digital es un proyecto de Ciudad Digital que se desarrolla en base al Convenio de Colaboración entre el Ministerio de Ciencia y Tecnología y la Administración de la Ciudad de Melilla, firmado el 23 de diciembre de 2003. El presupuesto del proyecto asciende a 3 millones de euros distribuidos a lo largo de los años 2003 a 2006, aportando la mitad de ellos la Ciudad Autónoma y la otra mitad el Ministerio de Ciencia y Tecnología a través de fondos europeos.

El proyecto ha llevado a cabo las siguientes actuaciones:

- Oficina del Proyecto. Es el punto único de referencia para todos los participantes en el Proyecto. Su principal función es la de servir de soporte técnico y organizativo durante todo el desarrollo del proyecto.
- Promoción y Divulgación. Son las actuaciones que se dirigen a dar a conocer los objetivos y realizaciones del Proyecto mediante publicidad y divulgación en la Ciudad Autónoma de Melilla y en foros de otras comunidades.
- Infraestructura Tecnológica. Se realizó la instalación de la infraestructura necesaria para que el proyecto pudiera realizarse.
- Centro de Acceso Público. Es un punto de acceso completo a todos los servicios desarrollados por

el programa. De esta forma el ciudadano puede acceder a los servicios ofrecidos por el programa aunque no disponga en su residencia o en el trabajo de los medios necesarios para ello.

- Servicios Horizontales de Administración electrónica. El objetivo de esta actuación es disponer de herramientas tecnológicas que otorguen capacidad en línea a las soluciones de gestión administrativa que existan en la Ciudad Autónoma.
- Servicios administrativos electrónicos. Se ha dotado de servicios de carácter vertical que permiten materializar la comunicación con el ciudadano, posibilitando realmente la existencia de una administración digital accesible a través de Internet. Los servicios incluidos son los siguientes:
 - Gestión directa, carpeta personal del administrado.
 - Acceso e interacción con información del administrado: solicitud de certificados de empadronamiento, pago de recibos, etc.
 - Expedientes.
 - Factura electrónica.
 - Registro electrónico de proveedores.
 - Licitación electrónica.
- Centro de Atención y Servicios (C@S). Es un centro de atención y servicio al ciudadano que ofrece una imagen moderna de la Administración.
- Modernización administrativa. Se han realizado las siguientes actuaciones relacionadas con la modernización de la Administración:
 - Inventario de procedimientos.
 - Simplificación, racionalización y normalización de procedimientos.
 - Implantación de procedimientos.
 - Remodelación organizativa para la mejora de la gestión.
- Plan SOLIME. El objetivo de esta actuación es la difusión del software libre en el ámbito territorial de la Ciudad Autónoma de Melilla. Se ha creado una distribución o conjunto de programas de software libre que se llama MELINUX y se está realizando actividades y dando el soporte necesario para que todos los ciudadanos mellenses aprendan y puedan utilizarlos.

5.9.2.2. Proyecto de Autoevaluación de los Servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla

El Proyecto pretende realizar una evaluación del funcionamiento y situación de la totalidad de los Servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla, a través de la “autoevaluación” de los propios trabajadores y responsables de la Administración.

El Proyecto tendrá una primera fase de sensibilización del personal con responsabilidad de la Ciudad Autónoma de Melilla para que conozcan el proyecto y que faciliten la recogida de datos. Posteriormente se elaborará el Programa de la Autoevaluación de los Servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla y los Cuestionarios de la Autoevaluación que permitirá, al equipo que llevará a cabo la autoevaluación, la recogida de datos de la totalidad de las áreas de las consejerías de la Ciudad Autónoma de Melilla. Con sus resultados se elaborarán los informes de resultados de la autoevaluación en los que se determinarán las áreas de mejora prioritarias y se propondrán proyectos de mejora, en su caso.

El Proyecto se inició el 1 de enero de 2005 y está prevista su terminación el 30 de marzo de 2007.

5.9.2.3. Observatorio de Calidad de las Administraciones Públicas de la Ciudad Autónoma de Melilla

El Observatorio de Calidad de las Administraciones Públicas tiene por finalidad fomentar la participación ciudadana en las políticas de calidad y de modernización de los servicios públicos de la Ciudad Autónoma de Melilla. Se pretende que el Observatorio se convierta en un foro académico-funcional para la mejora continua de los servicios públicos, canalizando las demandas ciudadanas en materia de funcionamiento de los órganos administrativos.

Se trata de un órgano colegiado de carácter consultivo no vinculante. Las competencias fundamentales del Observatorio de Calidad son las siguientes:

- Canalizar las demandas ciudadanas sobre el funcionamiento de los servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- Asesorar en las políticas de calidad y modernización de los servicios públicos de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- Impulsar campañas informativas sobre el funcionamiento de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- Otorgar anualmente Distintivos de Calidad a unidades administrativas pertenecientes a cualquier Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- Elaborar una Memoria anual de las actividades realizadas.

El Reglamento de funcionamiento del Observatorio se aprobó el 11 de junio de 2004.

5.9.2.4. Sistema de Información y Atención al Ciudadano, si@c

El si@c es uno de los Proyectos fundamentales dentro del Plan de Modernización y Calidad. El proyecto ha puesto en funcionamiento un servicio virtual que, en una primera fase, ha incorporado información sobre la Administración de la Ciudad y la realización de algunos trámites interactivos. En los próximos años, el Proyecto continuará con el objetivo de incluir más trámites y efectuar consultas en línea de determinados expedientes de la Ciudad Autónoma.

La primera fase del proyecto ha consistido en las siguientes actuaciones:

- Elaboración de una sección dentro del Portal del Ciudadano que engloba todas las informaciones relacionadas con la atención e información al ciudadano.
- Mantenimientos de la sección si@c, actualizando los contenidos de todos los elementos de la misma.
- Introducción de novedades dentro del si@c, tanto de carácter informativo como de carácter interactivo.

El Proyecto si@c está posibilitando:

- Acercar la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla al ciudadano.
- Establecer un marco, dentro de Internet, de comunicación directo y ágil entre los Ciudadanos y la Administración.
- Facilitar el acceso a la información de la Ciudad Autónoma de Melilla a los ciudadanos.
- Normalizar la imagen institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla a través del Portal de Ciudadano.
- Evitar colas y desplazamientos innecesarios a las dependencias de la Ciudad Autónoma por parte de los ciudadanos.
- Posibilitar la realización de determinados trámites en línea.
- Aglutinar toda la dispersa información de la Ciudad Autónoma de Melilla en un único punto de atención e información virtual: el si@c.

El Proyecto si@c integra los siguientes servicios:

- Guía de servicios.
- Directorios de los departamentos del Gobierno de Melilla.
- Libro de quejas y sugerencias.
- Buzón de consultas.
- Impresos e instancias.
- Normativas.
- Sistema de información personalizada.
- Documentos de Interés.

5.9.3. Principales plataformas y servicios de e-Administración en Melilla

- *Buzón de Consultas.* Es un servicio de información puesto en marcha en mayo de 2004 que forma parte del Proyecto si@c. El servicio se soporta en una herramienta que gestiona la información sobre el funcionamiento, tramitaciones, procedimientos etc. de los distintos departamentos de la Ciudad Autónoma de Melilla y permite la recogida de nuevas consultas sobre asuntos de interés para el ciudadano sobre la

Administración Autónoma. De hecho, recoge la contestación consultas habitualmente planteadas por los ciudadanos. A finales de 2006 están recogidos, en este servicio, 28 asuntos.

- *Guía de Servicios.* Se recoge información actualizada cada dos años sobre las diferentes Consejerías de la Ciudad Autónoma (organigramas, servicios, dependencias, funciones, directorio funcional, directorio personal, directorio telefónico, y de correo electrónico, mapa de localización, etc.). El objetivo de la Guía es el de facilitar el conocimiento y acceso de los ciudadanos a la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla con el objeto de que las tramitaciones efectuadas por los mismos sean más ágiles y eficaces.
- *Impresos e instancias.* El servicio incluye los impresos, instancias, formularios y demás documentos que pueden presentar los ciudadanos en el si@c, con el objetivo primordial de evitar colas y desplazamientos innecesarios para recoger cualquier tipo de documento de carácter normalizado, pudiendo descargarse del Portal Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla (<http://www.melilla.es>), rellenarlo y llevarlo al departamento correspondiente para el inicio o continuación de la tramitación de un expediente. A finales de 2006 el servicio recoge 14 impresos diferentes que pueden descargarse en línea en formato pdf.
- *Oficinas virtuales de la Ciudad Autónoma de Melilla.* Cada Consejería del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Melilla dispone de una Oficina Virtual para realizar consultas y trámites todos los días del año las 24 horas al día. Con estas oficinas virtuales se establece un marco dentro de Internet de comunicación directo entre los ciudadanos y cada uno de los departamentos de la Administración
- *Registro Único de la Ciudad Autónoma de Melilla.* Se han suprimido, desde principios de 2005, los Registros Auxiliares existentes en las secretarías técnicas de las consejerías y se ha establecido un único Registro de Entrada y

Salida de la Ciudad Autónoma de Melilla. El registro único es una herramienta informática que se ha implantado en todas las Secretarías Técnicas y Consejerías con el objetivo primordial de conseguir la simplificación, racionalización y normalización del procedimiento de Registro en la Ciudad Autónoma de Melilla.

- *Sistema de Información Personalizada.* El Sistema de Información Personalizada (SIP) es un servicio más dentro del si@c, con el que se pretende mejorar la cercanía del ciudadano con la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla. Con el SIP el ciudadano puede solicitar su deseo de recibir, semanalmente mediante correo electrónico, toda la información nueva que aparezca de un área determinada.

La suscripción en el Sistema Personalizado de Información (SIP) se realiza a través de Internet, accediendo a la sección si@c del Portal de la Ciudad Autónoma de Melilla (<http://www.melilla.es>) y rellenando un formulario con los datos personales que se envía por correo electrónico. La Dirección General de la Sociedad de la Información envía por correo electrónico la comunicación de la recepción de la solicitud junto con la indicación de personarse en sus dependencias para recoger una clave de acceso al servicio.

5.10. Comunidad de Madrid

La Comunidad de Madrid es una de las autonomías más avanzadas en relación a la Sociedad de la Información y, en concreto, de la Administración electrónica. Desde hace más de una década la Comunidad de Madrid ha venido realizando numerosas actuaciones para promover el uso de las TIC por ciudadanos y empresas y para incorporar estas tecnologías en los procedimientos internos de la Administración de la Comunidad. Para ello ha desarrollado distintos planes sectoriales, siendo los más destacados: el Plan de Choque 2002-2003, el III Plan Regio-

nal de Investigación Científica e Innovación Tecnológica, el Plan Estratégico de Simplificación de la Gestión Administrativa y el Plan Global Educamadrid.

El Plan de Choque 2002-2003 se dirigió a la innovación tecnológica de las empresas y al fomento de la Sociedad de la Información y el uso de las TIC. El desarrollo de este Plan se ha concretado, entre otras, en las siguientes acciones:

- Infraestructuras de accesibilidad a banda ancha: extender la banda ancha al 100% de la población de municipios de más de 2.000 habitantes de la Comunidad de Madrid.
- Puesta en marcha de 40 Centros de Difusión Tecnológica.
- Creación de una base territorial de 500 Agentes de Innovación.
- Servicios de diagnósticos tecnológicos.
- Campañas de comunicación para promover el acceso a la Sociedad de la Información.
- Programa, en colaboración con los ayuntamientos, para la instalación en el tejido urbano de centros para facilitar el acceso público a la red.

El III Plan Regional de Investigación Científica e Innovación Tecnológica (PRICIT, en el contexto de Madri+d), (2000-2003) es un proyecto dirigido a promover en los investigadores la excelencia científica, y en las empresas la mejora de la competitividad, en un escenario internacional. Está dirigido, principalmente, a las universidades y centros de investigación, pero también, a las empresas, a las entidades financieras y a las asociaciones y fundaciones implicadas en la promoción de la investigación y la innovación tecnológica, incluyendo a las distintas administraciones públicas territoriales y los municipios, a través de sus agencias de desarrollo local.

El Plan Estratégico de Simplificación de la Gestión Administrativa (PESGA 2001-2003) inicia, por primera vez, un modelo de gestión administrativa que considera al ciudadano como centro del proceso administrativo y la utilización de las nuevas tecnologías en la actuación de la administración

regional. El PESGA se basó en la mejora de la calidad del servicio al ciudadano mediante la simplificación, informatización y mejora continua de la gestión administrativa. El Plan se centró en las siguientes áreas:

Simplificación y mejora del sistema de información al ciudadano, rediseñando las bases de datos para que fueran únicas para los distintos canales de información. Se pusieron en funcionamiento el Portal Madrid.org, de información de todas las consejerías y órganos de la Comunidad de Madrid; el Portal “Gestiona tú mismo” de Información y Servicios al Ciudadano, como base de la prestación de servicios de Administración electrónica; y la intranet corporativa, para los empleados de la Comunidad.

- Simplificación y racionalización de los procedimientos administrativos.
- Gestión informatizada de expedientes.
- Administración electrónica: acuerdo con la FNMT para la expedición de certificados digitales; disposición de más de 900 impresos a través de Internet que pueden imprimirse y cumplimentarse vía web; registro de entradas y salidas y seguimiento de documentos; consultas a través de Internet sobre la situación de los expedientes y sobre los pagos.
- Formación de los empleados de la Comunidad de Madrid.

El Plan Global Educamadrid, puesto en marcha en 2002 y actualmente todavía en desarrollo, tiene el objetivo de impulsar la incorporación del sistema educativo madrileño a la Sociedad de la Información y promover la utilización de las TIC en la comunidad educativa madrileña de los niveles no universitarios. El plan tiene los siguientes objetivos:

- Conectividad, garantizando la conexión de todos los centros educativos a dos redes, Internet (conexión gratuita, con ancho de banda adaptado a necesidades y con medidas de seguridad en el acceso a contenidos); y una Intranet propia, mejorando y modernizando

los procedimientos de gestión de los centros.

- Equipamiento, dotando de aulas informáticas a todos los centros, con la progresiva incorporación de estos recursos a las aulas ordinarias incrementando y especializando paulatinamente los equipamientos mediante nuevos procesos de dotación que aseguren reposición y mantenimiento.
- Integración curricular, mediante la incorporación de las TIC como recursos didácticos a los procesos de enseñanza y aprendizaje en los distintos ámbitos curriculares, favoreciendo cambios en la organización de los centros docentes mediante la participación del profesorado y la implantación del coordinador de TIC.
- Formación del profesorado en la utilización de las TIC.
- Accesibilidad, promocionando el acceso a las TIC para los colectivos en situación de desventaja social, geográfica (zonas rurales) o personal (alumnado con discapacidad y hospitalizado).
- Creación de un centro virtual de contenidos y recursos educativos multimedia que incluya desarrollos curriculares y propuestas didácticas.
- Creación del Portal Educativo Educamadrid, que facilitará entornos virtuales telemáticos para el intercambio de experiencias en colaboración, así como la implantación de correo electrónico para el profesorado y alumnado y otros servicios web.

Tomando como base estos planes y como continuador de los mismos, la Comunidad de Madrid aprobó, en abril de 2005, el I Plan para el Desarrollo de la Sociedad Digital y del Conocimiento en la Comunidad de Madrid¹², “Madrid Comunidad Digital” para dar un planteamiento global a todos los planes sectoriales evitando coincidencias de actuaciones y lagunas entre ellos. Con este objetivo de globalización, el nuevo Plan se desarrolla en tres planes sectoriales: el Plan de Innovación Tecnológica 2005-2007, el IV Plan Regional de Investigación Científica e Innovación Tecnológica

(IV PRICIT) y en II fase del Plan Estratégico de Simplificación de la Gestión Administrativa (II PESGA).

El Plan, con una inversión global de 700 millones de euros hasta el 2007, reúne 200 proyectos alrededor de tres ejes estratégicos:

- *Infraestructuras y NTIC para una Sociedad Digital*: los objetivos más relevantes son:
 - Garantizar el desarrollo del hogar digital.
 - Orientar el tejido empresarial a la Sociedad Digital y del Conocimiento.
 - Modernizar la Administración Local.
 - Renovar las infraestructuras y NTIC de la Administración Regional.

Para lograr estos objetivos se promueven un conjunto de medidas encaminadas al desarrollo de banda ancha a todos los municipios, al fomento de la incorporación de las TIC en las empresas, al desarrollo de Ciudades Digitales, a la informatización de la Sanidad, a la modernización de la actividad docente e investigadora, a la conexión de todos los centros de servicios sociales y a la realización de un Plan de mejora de las infraestructuras de la Administración de Justicia.

- *La Sociedad del Conocimiento más cerca de todos*: recoge las acciones encaminadas a favorecer la accesibilidad y formación para todos y potenciar la información a través de portales. Para ello, se recoge el desarrollo de Puntos Gratuitos de Acceso a Internet, un Plan de Alfabetización Digital, eFormación y el desarrollo de portales web corporativos.
- *La Sociedad del Conocimiento al servicio de ciudadanos y empresas*: servicios públicos interactivos, desarrollo de acciones en el campo de la Educación, la Sanidad, el empleo, la vivienda, tributos, empresa y Administración. Como proyectos emblemáticos hay que citar el Plan Educamadrid, la Comunidad Digital Sanitaria, el proyecto que permitirá el pago telemático de impuestos, el desarrollo de una Comunidad Digital de la Vivienda, la implantación de un nuevo Sistema de Información de los Servicios Públicos de Empleo (SIS-

PE), la tramitación telemática de ayudas empresariales y la II fase del Plan de Simplificación de la Gestión Administrativa (PESGA).

El Consejo Asesor de las Nuevas Tecnologías es el encargado de realizar el seguimiento y control del desarrollo de la Sociedad Digital y del Conocimiento en la Comunidad de Madrid y participa y asesora en el seguimiento y control de la ejecución del Plan Madrid Comunidad Digital.

5.10.1. Normativa reguladora de la e-Administración de la Comunidad de Madrid

Las principales normas reguladoras de la e-Administración de la Comunidad de Madrid son las siguientes:

- Decreto 73/2000, de 27 abril, por el que se regula la Información, agilización de procedimientos administrativos y aplicación de nuevas tecnologías en la Administración de la Comunidad de Madrid¹¹³.
- Orden de 8 septiembre 2000, por la que se establece el procedimiento para la publicación de los pliegos de condiciones de los contratos públicos en el sitio web de la Comunidad de Madrid en Internet¹¹⁴.
- Decreto 132/2001, de 2 de agosto, del Consejo de Gobierno, por el que se crean las Comisiones de Seguimiento y Desarrollo del Plan Estratégico de Simplificación de la Gestión Administrativa¹¹⁵.
- Decreto 21/2002, de 24 enero, de la Consejería de Presidencia, por el que se regula la atención al ciudadano¹¹⁶. El Decreto tiene por objeto regular la atención al ciudadano en la Comunidad de Madrid, entendiéndose por tal el conjunto de actividades y medios que la Administración de la Comunidad pone a disposición de los ciudadanos para el ejercicio de sus derechos, el cumplimiento de sus obligaciones y el acceso a los servicios públicos. Las actividades que integran la atención al ciudadano son la información y

orientación, el registro de solicitudes, escritos y comunicaciones, la gestión de sugerencias y reclamaciones de los ciudadanos, la gestión de procedimientos y la prestación de servicios.

- Decreto 85/2002, de 23 de mayo, del Consejo de Gobierno, por el que se regulan los sistemas de evaluación de la calidad de los servicios públicos y se aprueban los Criterios de Calidad de la Actuación Administrativa en la Comunidad de Madrid¹¹⁷.
- Decreto 175/2002, de 14 noviembre, por el que se regula la utilización de las técnicas electrónicas, informáticas y telemáticas por la Administración de la Comunidad de Madrid¹¹⁸.
- Decreto 61/2004, de 15 abril, por el que se regula la Comisión de Coordinación de la Sociedad de la Información y el Conocimiento¹¹⁹.
- Orden de 18 de noviembre de 2004, de la Consejería de Justicia e Interior, por la que se regula la utilización de las técnicas cuantitativas y cualitativas de investigación social para la medición de la calidad de los servicios que presta la Comunidad de Madrid¹²⁰.
- Orden 90/2005, de 12 de enero, de la Consejería de Economía e Innovación Tecnológica, por la que se regula la concesión de ayudas para la gestión de Centros de Acceso Público a Internet¹²¹.
- Decreto 53/2005, de 23 junio, por el que se crea la Comisión de Redacción, Coordinación y Seguimiento del Portal de Internet de la Comunidad de Madrid «madrid.org»¹²².
- Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas¹²³, En el Art. 10 de la Ley, el Organismo Autónomo de Informática y Comunicaciones de la Comunidad de Madrid se convierte en la Agencia de Informática y Comunicaciones de la Comunidad de Madrid y se configura como Ente Público.
- Decreto 94/2006, de 8 de noviembre, del Consejo de Gobierno, de utilización de la firma electrónica en las relaciones con la Administración de la Comunidad de Madrid por medios electrónicos, informáticos y telemáticos¹²⁴.

5.10.2. Principales planes de e-Administración en la Comunidad de Madrid

5.10.2.1. II Fase del Plan Estratégico de Simplificación de la Gestión Administrativa (II PESGA)

La Segunda fase del Plan Estratégico de Simplificación de la Gestión Administrativa (II PESGA)¹²⁵ está orientada a la simplificación de procedimientos y al desarrollo de la e-Administración en la Comunidad de Madrid, siguiendo el camino marcado por la fase primera de este Plan. Los objetivos estratégicos del Plan son:

- Mejorar y facilitar las relaciones entre los ciudadanos y la Administración, incrementando la oferta de servicios.
- Simplificar la tramitación administrativa, tanto externa como interna.
- Mejorar la organización y el trabajo de los empleados públicos.
- Implicar a toda la organización para conseguir una Administración más moderna y racional.
- Extender y generalizar las nuevas tecnologías.
- Alcanzar un mayor grado de eficiencia en el funcionamiento de la Administración Autonómica.

Para lograr estos objetivos, el Plan desarrolla en tres áreas:

- La simplificación y racionalización de la gestión administrativa.
- La automatización e informatización.
- La Administración electrónica.

Cada una de estas áreas contiene, a su vez, un conjunto de acciones siendo las de mayor interés las siguientes:

- *Servicios comunes de Administración electrónica:* anexo de documentos; certificación digital, notificaciones telemáticas; archivo electrónico de documentos; consolidación de la Pasarela de Pagos, después de la experiencia piloto realizada; consolidación de la Consulta de Pagos por

Internet; consolidación de la Gestión de Representantes; interconexión con otras administraciones públicas; integración de la información y la transacción en madrid.org.

- *Portal del empleado*: implantación de la Intranet de la Comunidad en donde el empleado público disponga de la información necesaria para su gestión.
- *Cita previa*: la acción se encamina a la implantación de un sistema de cita previa multicanal (que pueda realizarse de forma presencial, por teléfono, por fax, por Internet...), que mejore el servicio que presta la Comunidad de Madrid a través de todas las unidades de atención al ciudadano.
- *Servicio de respuesta inmediata*: se pretenden desarrollar procedimientos en los que el ciudadano vea resuelto su trámite en el mismo momento de la solicitud.
- *Municipi@*: el objeto de esta acción es disponer de un espacio de comunicación específico (mediante tecnología web) que contenga toda la información y servicios que se puedan compartir entre la Comunidad y los Municipios de la región.
- *La comunidad en tu móvil*: implantación de un sistema que permita proporcionar información y servicios a los ciudadanos a través de telefonía móvil. El canal dispondrá de nuevos servicios de ámbito educativo, para los jóvenes y de gestión.
- *Licitación electrónica*: se pretende implantar una herramienta que permita la celebración de un contrato sin la presencia física simultánea de las partes, prestando el consentimiento en origen y destino por medio de las nuevas tecnologías como nueva forma de relación telemática, pudiendo utilizar los documentos de identificación aportados por una misma empresa, para posteriores concursos con la Administración Autonómica.
- *Papel cero*: el objetivo de la acción es el fomento de las relaciones interadministrativas a través de medios tecnológicos, aportando inmediatez en las relaciones y optando por la desaparición paulatina del papel, como elemento indispensable actualmente en los flujos entre de los distintos actores sociales.

5.10.2.2. Plan de Calidad de los Servicios

La Comunidad de Madrid consideró, a principios de 1997, como uno de sus objetivos estratégicos valorar la calidad de los servicios que presta. En esta línea, el Gobierno Autonómico aprobó el Decreto 27/1997, de 6 de marzo, que pone en funcionamiento las Cartas de Servicios y los Premios anuales a la Excelencia y Calidad del Servicio Público en la Comunidad de Madrid, como actuación impulsora de la calidad en el servicio en la organización.

A partir de estas Cartas de Servicios se puso en marcha el Plan de Calidad de los Servicios de la Comunidad de Madrid que, integrado por distintos proyectos, tiene como referente esencial el Modelo Europeo de Excelencia EFQM. Desde 1997, los proyectos del Plan de Calidad se implantan con la finalidad de valorar las realizaciones frente a la prestación de los servicios, con el único propósito de la mejora continua de los mismos. El Plan se gestiona desde la Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano.

Los objetivos del Plan de Calidad de los Servicios son los siguientes:

- Acercar la Administración al ciudadano.
- Adaptar los servicios prestados a sus demandas.
- Mejorar la gestión y la eficiencia en la asignación de los recursos.

Tomando como referencia el Plan de Calidad de los Servicios, desde 1997, la Comunidad de Madrid ha desarrollado numerosos proyectos como:

- Sistema de Información al Ciudadano: acceso fácil y rápido a la información.
- Cartas de Servicio: nuestros compromisos de calidad.
- Plan Estratégico de Simplificación de la Gestión Administrativa, para una Administración electrónica.
- Atención al ciudadano.
- Sugerencias, quejas y reclamaciones.
- Medición de la satisfacción de ciudadanos, usuarios y empleados.

- Modelos de calidad.
- Planes de ahorro: control de gastos corrientes.
- Premio a la excelencia y calidad: reconocimiento del trabajo bien hecho.

El Plan de Calidad, a finales de 2006, se está desarrollando en cinco proyectos:

- *Premio anual a la Excelencia y Calidad*: anualmente, la Comunidad de Madrid convoca los premios a la Excelencia y Calidad en el servicio público, concebidos como reconocimiento público de la Comunidad de Madrid al esfuerzo de los empleados que integran aquellas unidades cuyos resultados han mejorado la calidad del servicio prestado al ciudadano.
- *Cartas de servicios*: son documentos que informan al ciudadano sobre las condiciones en que se prestan los servicios públicos por parte de la Comunidad de Madrid. A finales de 2006 hay 11 cartas de servicios.
- *Autoevaluación con el modelo EFQM*: se dispone de una herramienta que permite a los distintos departamentos de la Administración Autónoma realizar autoevaluaciones, proporcionándoles un enfoque objetivo, riguroso y estructurado para el diagnóstico e impulso de la mejora continua.
- *Formación en Calidad*: son acciones formativas especializadas dirigidas a la calidad de los servicios. Hay disponibles 25 cursos que pueden descargarse por los empleados públicos interesados.
- *Decálogo sobre Derechos de los Ciudadanos*.

5.10.2.3. Proyecto MUNICIPAL@

El Proyecto Municipal@ es una de las acciones incluidas en el Plan II PESGA complementario al proyecto de Ciudades Digitales. El Proyecto tiene como objetivo disponer de un espacio web común entre la Comunidad de Madrid y los municipios madrileños para la integración de la información y servicios tramitados conjuntamente. Para con-

seguir este objetivo se ha previsto la creación y puesta en marcha de once portales informativos y transaccionales en los once municipios de la Comunidad de Madrid.

El impulso y la dirección del proyecto Municipal@ corresponde a la Dirección General de Administración Local, a la Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano, a la Agencia de Informática y Comunicaciones de la Comunidad de Madrid y a los 11 ayuntamientos participantes: Ajalvir, Cadalso de los Vidrios, Ciempozuelos, Collado Mediano, Colmenar de Oreja, Estremera, Guadarrama, Navalcarnero, San Martín de la Vega, Torrelaguna y Villarejo de Salvanés.

A finales de 2006, hay 9 municipios que ya disponen de portales en funcionamiento que dan servicio a más de 60.000 habitantes.

El programa Municipal@ se va a ampliar a 151 municipios de la región cuya población no supera los 20.000 habitantes, con lo que llegará a casi 550.000 madrileños, que van a poder intercambiar información administrativa, recibir información y realizar trámites municipales por vía electrónica, así como consultar información fiscal, contable y el padrón. Los portales a implantar permitirán consultar información sobre el municipio (historia, relevancia turística, etc.) y sobre el propio ayuntamiento, así como directores del equipo municipal y de las empresas y entidades públicas del municipio, cubriendo la potencial demanda de información de un modo más ágil y eficaz.

5.10.2.4. Plan de Modernización de los Sistemas de Información Judicial

El Plan de modernización de la Justicia de la Comunidad de Madrid se sustenta en tres iniciativas fundamentales: la construcción del Campus de la Justicia, la puesta en funcionamiento de una Red Regional de Oficinas Judiciales Locales y de Distrito y el proyecto de Modernización de los Sistemas de Información Judicial. Aquí sólo recogeremos lo

relativo al proyecto de Modernización de los Sistemas de Información Judicial.

Las principales actividades del Proyecto de Modernización de los Sistemas de Información Judicial son:

- Implantación de un Sistema Integrado de Información Judicial.
- Implantación de un nuevo Sistema de Grabación Digital y Videoconferencia.
- Implantación del Portal de la Administración de Justicia en la Comunidad de Madrid.

El proyecto global se organizó en dos fases. En la Primera fase, que se ha desarrollado durante 2006, se ha realizado el análisis, desarrollo e implantación de aplicaciones No Procesales como:

- *Tramitación de expedientes de Registros Civiles*: tramitación de expedientes: nacionalidades, nacimientos, defunciones, tutelas y otros. A corto plazo, se prevé realizar intercambio de información con otros aplicativos externos a la comunidad: Registro General de Nacionalidades y Registro General de Nacimientos (IN-FOREG). Administración electrónica desde el Portal de la Administración de Justicia. La implantación incluirá los juzgados de paz que lo soliciten.
- *Servicios Comunes No procesales*: se están desarrollando varias aplicaciones como Servicio de Averiguación Patrimonial, Gabinetes Psicosociales, Oficina de Peritos Judiciales, Unidades de Coordinación.
- *Gestión del Depósito de Efectos*: recepción y cotejo, registro en el sistema y envío al almacén, gestión del almacén y archivo, escaneo de diligencias, impresión de etiquetas de bultos y fotografías de efectos.
- *Asistencia Jurídica Gratuita*: entrada de datos desde los Colegios de Abogados, inicio de los expedientes, gestión de expedientes, gestión económica, informes y estadísticas.
- *Secretaría Administrativa de Fiscalía*: entre sus principales funciones se cuenta el registro de expedientes, gestión de intervinientes, tramita-

ción, composición de documentos, registro de salida, informes y estadísticas.

- *Oficinas Locales y de Distrito del proyecto "Civitas"*: acceso a documentación informativa, gestión de citas, registro de documentación judicial, traslado de escritos, informes forenses, solicitud de asistencia jurídica gratuita.
- *Agenda de Señalamientos*: agenda de los Órganos Judiciales, agenda de la Audiencia Provincial, información pública accesible desde el portal madrid.org, y en pantallas de plasma en las sedes judiciales, Información a Profesionales de la Justicia/Testigos que se facilitará previa suscripción, a través del Portal madrid.org: acceso para profesionales mediante usuario/password y/o certificado digital, Notificaciones por correo electrónico/SMS.
- *Migración de datos*: migración de datos (Libra y Minerva principalmente) procedentes de las aplicaciones actuales. Se realiza mediante un proyecto independiente.

En la fase segunda, que se ejecutará durante 2007, se realizarán el análisis, desarrollo e implantación de aplicaciones de Gestión Procesal. Está previsto desarrollar Servicios Comunes Procesales como Registro y Reparto, Servicio Común de Actos de Comunicación y Oficina de Libertades Provisionales. También se desarrollarán aplicaciones informáticas para la Gestión Procesal que deberán definirse. Esta fase es la de mayor importancia del proyecto.

5.10.2.5. Red corporativa de voz y datos de la Comunidad de Madrid

La Comunidad de Madrid dispone de una Red corporativa de datos propia que tiene las siguientes características:

- Engloba 1.800 colegios y centros educativos, 740 hospitales y centros asistenciales, y 590 centros administrativos de otro tipo.
- Velocidad media de acceso por edificio de 200 Kbit/s y de 40 Kbit/s por usuario.

- Caudal mínimo garantizado de 128 Kbit/s por edificio y 25 Kbit/s por usuario.
- Más de 28.000 terminales conectados.

Asimismo, la Comunidad de Madrid dispone de una Red corporativa privada de voz con 540 centros englobados, 3.000 teléfonos móviles, 1.700 líneas conectadas y 28.000 extensiones (sin incluir sanidad). Esta red está en proceso de evolución mediante el Proyecto de Telefonía IP (TOIP) en 423 centros de la Comunidad de Madrid para incorporar la tecnología IP en la comunicaciones de voz.

La Agencia Informática y Comunicaciones de la Comunidad de Madrid (ICM) tiene las competencias en materia informática de toda la Comunidad de Madrid y es, también, la responsable del desarrollo y mantenimiento de la Red corporativa de la Comunidad.

5.10.3. Principales plataformas y servicios de e-Administración en la Comunidad de Madrid

- *Portal corporativo – madrid.org*: es el portal integral de la Comunidad de Madrid. El portal unifica y homogeneiza los contenidos, facilita y agiliza los accesos, y dispone de las prestaciones necesarias para garantizar el acceso a todos los ciudadanos. A través de este portal se puede acceder a informaciones de todas las consejerías y órganos de la Comunidad de Madrid y de sus áreas temáticas, se puede acceder al Boletín Oficial y a la totalidad de los servicios que ofrece la Comunidad.
- *Portal de Información y Servicios al Ciudadano – “Gestiona tú mismo”*: este portal es la base de la prestación de servicios de la Administración electrónica. En este portal se incorporan a Internet nuevos servicios como obtención de firma electrónica, inicio de trámites, consulta de situación de expedientes administrativos, consulta de pagos, etc. Además, a través de este Portal se accede a las bases de datos que inte-

gran el Sistema de Información al Ciudadano de la Comunidad de Madrid; a la información sobre las distintas unidades y oficinas que la Comunidad pone a disposición de los ciudadanos; al repertorio de legislación de la Comunidad; al Boletín Oficial y a información sobre los ayuntamientos situados en el territorio de la Comunidad y sobre otras Comunidades autónomas y organismos.

- *Intranet Corporativa. Portal del empleado público*: la red tiene el objetivo de facilitar el trabajo de los empleados de la Comunidad de Madrid. La estructura de la información está dividida en áreas temáticas, colectivos y consejerías. La Intranet dispone de los siguientes servicios:
 - Formación:
 - Consulta del Plan anual de Formación.
 - Consulta de indicadores de calidad.
 - Consulta de cursos realizados por un empleado.
 - Solicitud de inscripción a cursos.
 - Recursos Humanos:
 - Consulta de nómina.
 - Consulta de retenciones de IRPF.
 - Consulta de datos personales.
 - Consulta del puesto ocupado en la Comunidad de Madrid.
 - Solicitud de cambio de datos personales.
 - Solicitud de cambio de domiciliación bancaria.
 - Solicitud de préstamos y anticipos.
 - Solicitud de cambio de domicilio sanitario.
 - Solicitud de permisos y licencias.
 - Varios:
 - Foros (moderados y categorizados).
 - Tablones de anuncios (moderados y categorizados).
 - Grupos de trabajo (noticias, preguntas más frecuentes, agenda de reuniones, enlaces de interés, documentos compartidos).
 - Buzones de quejas y sugerencias.
 - Votaciones.
 - Mapa del portal.
 - Buscadores específicos.

- *EducaMadrid*: es el portal educativo de la Consejería de Educación de la Comunidad de Madrid. En él se incluyen recursos e información para su comunidad educativa, profesores, padres, alumnado, pero, también, para los ciudadanos en general.

Una característica del Portal es la personalización para cada usuario accediendo con su identificador. Esto permite tener en cuenta si es profesor o alumno, o su nivel educativo para que pueda incorporarse a un espacio gráficamente adaptado y con elementos, herramientas y funcionalidades diferentes. Esta personalización implica que, aun compartiendo algunos elementos comunes, cada usuario tendrá un espacio personal característico que quedará configurado por el centro al que pertenece, las clases en las que realiza su actividad pedagógica, las comunidades virtuales a las que pertenezca, sus roles para gestionar usuarios, contenidos y ámbitos.

Otra característica muy importante del portal es que todos los usuarios de EducaMadrid, salvo los alumnos más pequeños, pueden crear contenidos utilizando un sencillo asistente gráfico que guía al usuario para introducir la información necesaria para los distintos tipos de contenidos del Portal, facilitando su creación y maquetación web por parte de usuarios no expertos.

EducaMadrid dispone de un módulo específico destinado a la importación de datos de los alumnos desde la herramienta de gestión administrativa de los mismos (SICE). Se encuentra, a finales de 2006, en desarrollo la aplicación de bibliotecas escolares (Abies) que permitirá el acceso a los libros catalogados en los centros educativos.

- *Gestión informatizada de expedientes*: desde el 2001 se están informatizando los procedimientos de las distintas Consejerías de la Comunidad Autónoma de Madrid. A finales de 2006 existen más de 400 procedimientos informatizados.
- *Impresos disponibles a través de Internet*: en los portales de la Comunidad de Madrid hay más de 900 impresos que pueden imprimirse y cumplimentarse directamente desde la web.

Desde diciembre de 2002, todos los impresos que están en el Decreto 175/2002, de 14 de noviembre que regula la tramitación administrativa electrónica, pueden remitirse a la Administración de forma telemática.

- *Registro de Entradas y Salidas y Seguimiento de Documentos*. Desde el 2003 se dispone de una aplicación de Registro que unifica y homogeneiza las actuaciones de las 114 oficinas de Registro de la Comunidad de Madrid.
- *Consulta de Situación de Expedientes a través de Internet*: este servicio permite que el ciudadano pueda consultar, a cualquier hora del día y cualquier día de la semana, el estado de tramitación de cualquiera de los expedientes que esté cursando con la Administración de la Comunidad. El acceso a este servicio se realiza mediante el número de referencia de la solicitud o del expediente que quiere consultar, o mediante un Certificado Digital de Clase 2 CA, emitido por la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre, pudiendo acceder en este segundo caso, a una información más completa y global de las solicitudes, o de las personas o entidades a las que representa.
- *Consulta de pagos*: la Comunidad de Madrid ofrece la posibilidad de Consultar, desde cualquier lugar y a cualquier hora, la situación en la que se encuentran los pagos que tiene pendientes de realizar, así como los pagos realizados en los últimos 30 días. Se puede acceder a este servicio por el número del documento contable, por el número de factura, o por el NIF mediante un Certificado Digital de Clase 2 CA, emitido por la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre, pudiendo acceder en este segundo caso, a una información más completa y global de los pagos.
- *Pago de tasas*: con este servicio el ciudadano puede obtener los modelos 030, 039 y 031 de tasas, precios públicos y otros ingresos vigentes en el ámbito de gestión facilitándose el ingreso de la tarifa correspondiente en las entidades colaboradoras con la Comunidad de Madrid. Para acceder al formulario, el ciudadano debe seleccionar de la lista la tasa o precio público a abo-

nar. Antes de descargar el impreso, es necesario cumplimentar los datos personales y en aquellas tasas o precios públicos cuyo importe puede variar en función de unos baremos, debe también cumplimentar el importe a ingresar. En estos casos, se ofrece una ventana de ayuda con información de las tarifas y el cálculo que hay que realizar para obtener el importe, también se facilita una calculadora para efectuar las operaciones.

- *Centros de acceso público a Internet (CAPIs)*: un CAPI tiene por objetivo universalizar el acceso a la Sociedad de la Información, acercar las nuevas tecnologías a la empresa, facilitar formación gratuita presencial y a distancia para los habitantes del municipio, aprovechar las nuevas modalidades de empleo que ofrecen las TIC y fomentar el uso de Internet entre los colectivos con más dificultades de acceso. Los CAPIs están gestionados por el consorcio RED LOCAL para la Promoción Económica, el Empleo y la Formación de la Comunidad de Madrid que es una entidad de derecho público y dispone de una Web (<http://www.redcapimadrid.org/>) que les coordina.

La Consejería de Economía e Innovación Tecnológica ha gestionado dos Programas de Ayudas, hasta el 31 de enero de 2005, con el objetivo de universalizar los Centros de acceso público a Internet en la totalidad del ámbito territorial de la Comunidad de Madrid fomentando, junto con la continuidad de las actuaciones de los centros implantados en 128 municipios, la extensión del Programa de Ayudas para su creación en 51 municipios que, al inicio del año 2004, no contaban con este servicio público. Además, la Comunidad de Madrid, a través de la Consejería de Economía e Innovación Tecnológica, promovió en colaboración con el Ayuntamiento de Madrid la creación y continuidad de las actuaciones de 21 centros de infraestructuras y servicios de la Sociedad de la Información ubicados en cada uno de los distritos del municipio de Madrid. Durante 2005 y 2006 se

ha continuado la instalación de centros de acceso público.

A finales de 2006 hay 301 CAPIs con 2.800 terminales disponibles, sin incluir los colegios y los puntos administrativos.

5.11. Comunidad Valenciana

Desde mediados de la década de 1990, la Generalitat Valenciana ha impulsado la transformación de la Administración basada en las TIC a través de dos planes de modernización: PEMAV (1996-1999) y Moderniza.com (2000-2003).

El Primer Plan Estratégico de Modernización de la Administración Valenciana 1996-1999 (PEMAV)¹²⁶ fue aprobado por Acuerdo del Gobierno Valenciano el 5 de febrero de 1996. El PEMAV tenía como objetivo ofrecer un mejor servicio al ciudadano mediante la revisión interna de la Administración (procesos y organización), y la dotación de infraestructuras tecnológicamente avanzadas. La implantación de este plan supuso sentar las bases para alcanzar una coherencia tecnológica dentro de la Administración Valenciana. Por primera vez, el PEMAV integra los factores fundamentales y directrices comunes en la realización de una reforma administrativa:

- Considera al ciudadano como cliente de los productos y servicios que ofrece la Administración.
- Introduce criterios de calidad y excelencia en la percepción de los servicios.
- Introduce los principios de eficacia.

Estos principios de eficacia y eficiencia se han utilizado, desde el momento de aprobación del PEMAV, como justificación de las acciones privatizadoras, descentralizadoras y de concierto entre empresas públicas y privadas.

El PEMAV incorporó casi cuarenta proyectos con un presupuesto de más de 66 millones de euros y creó una Comisión Interdepartamental para la Racionalización del sector Público en el Ámbito de la Generalitat Valenciana, para concienciar e infor-

mar a los departamentos de las nuevas demandas de calidad y de los contenidos, principios y objetivos del Plan. Entre estos 40 proyectos destacan por su repercusión: PROP, HELP, MAIL, MASTIN, INFOVILLE, INFOMON y RED.

Como resultados de este primer Plan están los avances conseguidos en materia de facilitar y simplificar la información suministrada al ciudadano y en concreto, entre otros logros, son destacables:

- El inicio de la construcción de la Red Corporativa de la Generalitat Valenciana.
- La información de la Administración Pública es presencial, telefónica y electrónicamente aunque no se tramita.
- Se inician experiencias de tramitación interactiva.
- Se comienzan diez ciudades digitales.

A la finalización del PEMAV, el 22 de diciembre de 2000, el Gobierno Valenciano aprobó el Segundo Plan de Modernización y Racionalización de la Administración Pública Valenciana (MODERNIZA) para el periodo 2000-2004, con una dotación presupuestaria de 240 millones de euros (casi 4 veces más que el dedicado en el PEMAV), continuador del PEMAV se plantea integrar plena y solidariamente a todos sus ciudadanos y organizaciones.

Las bases sobre las que se sustenta el 2.º Plan de modernización son:

- La continuidad de las acciones y compromisos adquiridos con el PEMAV.
- La dinamización de la Sociedad de la Información y difusión de las nuevas tecnologías en la sociedad, tanto en la gestión de la Administración como dentro de la propia Administración, de manera que se consiga una administración de la Sociedad de la Información.
- Desarrollo de políticas sectoriales que sirvan al ciudadano como referente de las acciones de gobierno.

Sobre estas bases el Plan Moderniza fija unos principios que son comunes a todo el proceso modernizador de la Administración de la Comunidad Valenciana. Estos principios son:

- *Confianza y transparencia*: se desea una Administración abierta al ciudadano y a la sociedad que facilite la participación, atraiga al ciudadano y le haga corresponsable de los asuntos públicos.
- *Excelencia en el servicio*: la excelencia en el servicio debe convertirse en su forma de funcionamiento.
- *Participación y cooperación*: se desea una “Administración de Todos” orientada al ciudadano, accesible, inmediata y ágil que potencie el respeto a sus derechos.
- *Cualificación tecnológica*: se desea una Administración comprometida en su funcionamiento con las modernas tecnologías de la información.

La confianza y la transparencia, son principios que surgen para tratar de recuperar la pérdida de credibilidad y confianza de la Administración como gestora de los intereses de los ciudadanos y, para ello, se vale de la excelencia tratando de conseguir altos niveles de calidad y valor añadido en los servicios que ofrece. El principio de participación es consecuencia necesaria de orientar a la administración hacia las demandas y expectativas de sus ciudadanos y, para ello, debe integrar las modernas tecnologías de la información.

Sobre estas bases y principios, se enmarcan los objetivos estratégicos del Plan Moderniza que se concretan en las diferentes cartas de servicios. Los objetivos estratégicos son:

- *Innovar*: la innovación para conseguir nuevos productos, procesos o servicios.
- *Racionalizar*: la revisión de las tareas y procedimientos para incrementar la eficacia en la gestión y plantear procesos de mejora continua.
- *Transferir tecnología y conocimientos*: la transferencia de tecnología para la generalización de los conocimientos y uso eficiente de la tecnología.

En este sentido, se desarrolla el concepto e-government y e-Administration, mediante unos 107 proyectos estratégicos, y las más de 500 acciones, con la intención de potenciar la capilaridad, seguri-

dad y fiabilidad de las infraestructuras de telecomunicaciones. El Plan se ha dirigido a la implantación equilibrada de las TIC bajo el principio de cohesión territorial y social, llegando a todos los sectores sociales (rural, discapacitados, de la mujer, universidades, etc.) y a todos los rincones de la autonomía. La mayoría de los proyectos se han orientado a la sociedad (67%) y el resto a la mejora de la Administración (33%). Estos proyectos han seguido las siguientes cuatro líneas de actuación:

- *La Administración de todos los ciudadanos*: se ha cambiado la relación entre el ciudadano y la Administración y el desarrollo de nuevos medios de relación, ya sea presencial o a distancia. En esta línea de actuación se han realizado proyectos como: Participa (para realizar consultas electrónicas a los ciudadanos); Carta del Ciudadano (definición y adopción de compromisos de servicios públicos); Multirrelación (sistema de identificación del ciudadano y facilitador de su relación con la Administración en muy diversos temas por medios electrónicos); o el apoyo a iniciativas anteriores como los proyectos PROP o HELP.
- *Sociedad Global de la Información y el Conocimiento*: se han realizado proyectos con el objetivo de hacer accesible la Sociedad de la Información a todos los ciudadanos asegurando la accesibilidad y disponibilidad de las TIC. Así se han desarrollado proyectos como el Centro Valenciano para la Sociedad de la Información (donde se gestionan las experiencias y el conocimiento de la Sociedad de la Información), Disemina (incorporación a la Sociedad de la Información de la población que, de otra manera, tendría dificultades para acceder a ella), Firma electrónica (procedimiento de autenticación electrónica, posibilitando que las relaciones entre el ciudadano y el funcionario sean acordes con la nueva Sociedad de la Información), e-Formación (reestructuración de la plataforma y contenidos de formación de los servidores públicos, para favorecer su integración en la Sociedad de la Información), o iniciativas anteriores como el Portal de la Generalitat Valenciana, Infoville, Infocole, Infocou, Infocampus.

- *Una sociedad cohesionada*: se ha potenciado el desarrollo y mantenimiento de las infraestructuras básicas y sistemas de gestión. El Plan Moderniza ha puesto en marcha proyectos como: el Plan Estratégico de Telecomunicaciones (estrategia de telecomunicaciones de la Generalitat Valenciana); el proyecto Ectar (planificación de la ampliación de la cobertura de televisión); el Digicova TV (evolución de la televisión digital); el proyecto Genesis (promover un acceso igual a las modernas tecnologías de las organizaciones sindicales más representativas en la Generalitat Valenciana); y se han realizado iniciativas para el mantenimiento, la planificación y la evolución de la Red Corporativa de la Generalitat Valenciana.
- *Innovación y transformación de la Administración Pública*: se han continuado los trabajos de mejora en los procesos y procedimientos. En esta línea de trabajo, se han realizado tres tipos de actuaciones: la mejora de las herramientas de gestión e información; la potenciación de las actividades comunes a diversas consellerías; el enriquecimiento del Capital Humano de la Administración. Los proyectos realizados más significativos de esta línea de actuación han sido: el Sistema Documental de la Administración (“archivo documental unificado” y “patrimonio documental de carácter administrativo”); Excel (“la excelencia en la gestión”); y se han continuado proyectos como Mastín, EURO, Economic, Tirant y Nómina.

El Plan fue liderado por la Dirección General de Telecomunicaciones y Modernización y contó con tres órganos rectores: la Comisión Interdepartamental para el Fomento la Sociedad de la Información, la Comisión Interdepartamental para la Racionalización del Sector Público en el Ámbito de la Generalitat Valenciana y la Vicepresidencia 2.ª y la Oficina de Ciencia y Tecnología del Gobierno Valenciano.

Con el Plan Moderniza, la Comunidad Valenciana se encontraba, a finales de 2003, con masa crítica tecnológica lo que le ha permitido abordar el

actual Tercer Plan de Modernización Administrativa 2004-2010 (AVANTIC),¹²⁷ que fue aprobado por el Gobierno de Valencia el 30 de abril de 2004. Este Plan se dirige a implantar una Administración inteligente y a crear una ventanilla única con la que el usuario pueda interactuar desde cualquier vía de comunicación, como Internet o teléfono móvil. El Plan cuenta con un presupuesto de 2.741,05 millones de euros (más de 12 veces lo dedicado en el anterior Plan Moderniza) para llevar a cabo más de 200 actuaciones.

El Plan AVANTIC 2004-2010, Comunidad Valenciana Avanzando con las Tecnologías, recogen dos nuevos planes estratégicos (Plan Estratégico Valenciano de Comunicaciones Avanzadas, PEVTA, que desarrolla los aspectos específicos de telecomunicaciones, y Plan Estratégico para la Consolidación de la Sociedad Tecnológica y del Conocimiento en la Comunidad Valenciana, PETIC, dirigido a las Tecnologías de la Información y Sociedad del Conocimiento) y un conjunto de programas horizontales que afectan a materias comunes a ambos planes.

El Plan Estratégico Valenciano de Telecomunicaciones Avanzadas, PEVTA, está dirigido a planificar la convergencia de las redes de alta velocidad valencianas con las nacionales y las europeas, así como a facilitar los servicios de telecomunicación entre la Administración y los ciudadanos, como soporte de la Sociedad del Conocimiento.

El PEVTA, pilar básico de AVANTIC, absorberá 1.111,45 millones de euros, más del 40% de su presupuesto. Este plan parte de la consideración de las telecomunicaciones como factor de vertebración social, pilar de la Sociedad del Conocimiento y factor de desarrollo tecnológico e innovación. El Plan tiene como misión convertirse en un instrumento de planificación estratégica y continuar con el impulso y la promoción de la Sociedad de la Información y del Conocimiento.

Los Objetivos del PEVTA son los cinco siguientes:

- *Promover la disponibilidad de conectividad* a las redes de telecomunicaciones avanzadas, espe-

cialmente en las zonas rurales y en las regiones más desfavorecidas.

- *Fomentar la mejora en los servicios de telecomunicaciones avanzadas* requeridos por las administraciones públicas valencianas, mediante la extensión de la cobertura y la renovación con la tecnología más avanzada de las infraestructuras y redes de telecomunicaciones de la Generalitat Valenciana y de sus órganos o empresas dependientes.
- *Fomentar la provisión de servicios de telecomunicaciones avanzadas corporativos* como base de servicios de la e-Administración y, en general, de la comunicación de la Administración con los ciudadanos.
- *Promover un potente sector o cluster* de desarrollo tecnológico e innovación en redes y servicios avanzados de telecomunicaciones.
- *Implantar un marco de colaboración y coordinación* entre las sociedad civil y emprendedora y las Administraciones e Instituciones de la Comunidad Valenciana sobre la política de telecomunicaciones avanzadas, así como crear una estructura organizativa y funcional de PEVTA e integrarla en la estructura corporativa de la Generalitat Valenciana.

Partiendo de estos objetivos, el plan PEVTA se estructura en torno a tres programas de actuación:

- *Alta velocidad Valenciana en Telecomunicaciones*: tiene como objetivo fomentar la conexión a las redes de telecomunicaciones avanzadas, especialmente en las zonas más desfavorecidas. Se desarrolla en cuatro líneas de acción: modelo de convergencia inteligente, nuevas tecnologías de banda ancha, redes de telecomunicaciones valencianas en las redes nacionales y transeuropeas, y plataforma tecnológica de gestión y conocimiento del sector TIC.
- *Telecomunicaciones Corporativas Avanzadas Integradas*: se basa en promover la extensión de la cobertura y la renovación, con la tecnología más avanzada de las infraestructuras y redes de tele-

comunicaciones. Sus cuatro líneas de acción son: Red Autónoma Integrada de Telecomunicaciones Avanzadas, Red Autónoma de Comunicaciones Móviles Digitales de Emergencia y Seguridad, Red Autónoma de Radiodifusión y Televisión Digital Terrena (DAB y TDT) y Otras redes.

- *Servicios de Telecomunicaciones Avanzadas Corporativos y de Comunicación con los ciudadanos*: tiene como objetivo favorecer la provisión de nuevas tecnologías a los ciudadanos para que así puedan acceder a la futura administración inteligente. Este programa también tiene cuatro líneas de acción que son las siguientes: comunicaciones electrónicas corporativas seguras, servicios de telecomunicaciones avanzadas para la sociedad, plataforma tecnológica multicanal de comunicación con el ciudadano y Centro de Proceso de Datos de la Generalitat Valenciana (CETESI).

El Plan Estratégico para la Consolidación de la Sociedad Tecnológica y del Conocimiento en la Comunidad Valenciana, PETIC, con un presupuesto de 240,5 millones de euros, es la estrategia global para mejorar la competitividad de las empresas, la eficiencia de la Administración y el acceso de las tecnologías a toda la sociedad.

El PETIC está constituido por tres programas específicos:

- *Ciudadano*: se dirige a fomentar el despliegue de la tecnología y el conocimiento en la sociedad civil. Incluye acciones de formación en TIC, el desarrollo de ciudades inteligentes, la eDemocracia, el Museo de la Memoria Digital Valenciana y la creación de un Observatorio de la Sociedad Tecnológica y del Conocimiento.
- *i-PYME*: pretende promover la competitividad y estrategia empresarial. Entre sus actuaciones se contempla la creación de una incubadora de proyectos de innovación.
- *i-Administración*: se centra en la implantación del SIMAS (Sistema Integral y Multiplataforma de Atención al ciudadano), como plataforma para desarrollar un nuevo modelo de prestación de servicios ciudadanos.

Con los tres programas que forman PETIC, la Consellería de Infraestructuras y Transporte pretende elevar a ciudadanos, empresas y a la propia Administración a unos niveles de desarrollo basados, fundamentalmente, en la implantación de las nuevas tecnologías de la comunicación.

En relación con los ciudadanos, el primer programa del PETIC fija las líneas de actuación para alcanzar un amplio despliegue de las nuevas tecnologías. Este apartado se fija en la captación de las tecnologías del conocimiento, en convertir las ciudades en urbes inteligentes, en favorecer la universalización del acceso a Internet y las nuevas tecnologías, así como a desarrollar proyectos como la democracia electrónica, basados en la puesta en marcha del voto electrónico y de la firma digital.

Para las empresas, fundamentalmente la PYME, el PETIC tiene un objetivo básico, transformarlas en empresas inteligentes. Con ello se quiere configurar un espacio donde prospere la capacidad de los agentes económicos para transformarse de forma continua. El programa i-PYME impulsa una serie de programas, entre los que destacan los B2B (*business to business*) y los B2C (*business to consumer*), y una incubadora de proyectos de innovación. Esta incubadora está constituida por un conjunto de servicios, públicos y privados, que creen el entorno ideal para que los emprendedores gesten y maduren sus proyectos de innovación en información y comunicación, aumentando con estas ayudas las probabilidades de éxito.

El tercer programa del PETIC es la modernización de la Administración Pública Valenciana. La implantación del Sistema Integral y Multiplataforma de Atención al Ciudadano (SIMAC) actúa como potenciador de las mejoras interdepartamentales e interjurisdiccionales, favoreciendo los trámites que deben "sufrir" los ciudadanos.

Los programas horizontales del Plan AVANTIC son:

- *Las TIC en el sector valenciano de I+D+i*: su objetivo es promover un *cluster* tecnológico de innovación en tecnologías y servicios TIC y fomentar la creación de empresas del sector TIC.

- *La Gestión del Conocimiento*: que se dirige a impulsar el desarrollo de procesos de gestión del conocimiento dentro de la organización administrativa y directiva del Gobierno Valenciano y se crea el Corredor Valenciano del Conocimiento, para garantizar la transferencia del mismo.

Como consecuencia de la ejecución de estos tres grandes planes, desarrollados desde 1996, se ha producido una transición gradual y coherente desde una situación inicial de escasa estructuración tecnológica en la Generalitat Valenciana, hasta la posición de liderazgo en que actualmente se encuentra la Comunidad Valenciana, desde el punto de vista del despliegue de la Sociedad de la Información.

Junto a dicha convergencia con el sector tecnológico, la clara colaboración interadministrativa, singularmente con las administraciones locales de la Comunidad Valenciana, ha conducido también no sólo a plasmar prácticamente la interoperabilidad estricta –entre sistemas de información–, si no, incluso, la interoperabilidad en sentido amplio, de compartición y transferencia de tecnología, recursos, y experiencias, habilitando también la puesta en marcha de la Red de Administraciones de Telecomunicaciones Integradas (RATI), que permitirá hablar de una Administración Única Inteligente.

5.11.1. Normativa reguladora de la e-Administración de la Comunidad Valenciana

Las principales normas reguladoras de la e-Administración de la Comunidad Valenciana son las siguientes:

- Acuerdo de 5 de febrero de 1996, del Gobierno Valenciano por el que se aprueba el Plan Estratégico de Modernización de la Administración Pública Valenciana (PEMAV).
- Decreto 96/1998, de 6 de julio, del Gobierno Valenciano, por el que se regulan la organización de la función informática, la utilización de los sistemas de información y el Registro de Ficheros Informatizados en el ámbito de la Administración de la Generalitat Valenciana¹²⁸.
- Decreto 130/1998, de 8 de septiembre, del Gobierno Valenciano, de registro de entrada y salida de solicitudes, escritos, comunicaciones y documentos de la Administración de la Generalitat Valenciana¹²⁹.
- Orden de 3 de diciembre de 1999, de la Conselleria de Justicia y Administraciones Públicas, por la que se aprueba el Reglamento Técnico de Medidas de Seguridad para la Aprobación y Homologación de Aplicaciones y Medios de Tratamiento Automatizado de la Información¹³⁰.
- Acuerdo de 22 de diciembre de 2000, del Gobierno Valenciano por el que se aprueba el II Plan de Modernización y Racionalización de la Administración Pública Valenciana¹³¹.
- Decreto 6/2000, de 11 enero, del Gobierno Valenciano, por el que se crea la Comisión Interdepartamental para el Fomento de la Sociedad de la Información¹³². La Comisión estará bajo la Presidencia de la Generalitat Valenciana y tendrá como funciones principales: realizar los análisis pertinentes y evacuar informes sobre la Sociedad de la Información; elaborar y proponer proyectos, planes e iniciativas sobre la Sociedad de la Información; informar y asesorar al Gobierno Valenciano; y asignar y distribuir entre los diversos proyectos de la Sociedad de la Información los recursos económicos.
- Decreto 87/2002, de 30 mayo, del Gobierno Valenciano, por el que se regula la utilización de la firma electrónica avanzada en la Generalitat Valenciana¹³³.
- Decreto 18/2004, de 13 de febrero, del Consell de la Generalitat, de creación del Registro telemático de la Generalitat y regulación de las notificaciones telemáticas de la Generalitat¹³⁴.
- Resolución de 15 de abril de 2004, de la Secretaría autonómica de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información, por la que se establecen las medidas técnicas y organizativas necesarias que, con carácter general, habrán de reunir las unidades registrales telemáticas y todos los procedi-

mientos administrativos para que sean susceptibles de tramitación telemática a través del Registro Telemático de la Generalitat Valenciana¹³⁵.

- Decreto 98/2005, de 20 de mayo, del Consell de la Generalitat, por el que se regula un registro de representaciones de carácter voluntario ante la Generalitat para la realización de trámites por vía telemática¹³⁶.
- Orden de 6 de junio de 2005, de la Conselleria de Infraestructuras y Transporte por la que se establecen las condiciones generales y se aprueba la Plataforma corporativa para la Tramitación y Notificación Telemática de la Generalitat Valenciana. Generalitat en Red¹³⁷.
- Ley 3/2005, de 15 junio, por la que se regula la Ley de Archivos¹³⁸. El objeto de la ley es regular el Sistema Archivístico Valenciano y establecer los derechos y obligaciones relativas al patrimonio documental, tanto de los ciudadanos como de los titulares de los archivos que formen parte del Sistema Archivístico Valenciano o los que, sin estar integrados, puedan ser afectados por la ley.

- Definición y provisión de un servicio portador de comunicaciones corporativas para la Generalitat, capaz de atender las necesidades de telecomunicaciones actuales y futuras a nivel global con un nivel alto de fiabilidad y disponibilidad.
- Capaz de evolucionar en el tiempo de una forma fácil y económica para adaptarse a la demanda de nuevos servicios o simplemente para hacer frente a los incrementos de la demanda de los actualmente existentes.
- El Servicio no sólo atenderá las necesidades de los puntos de alta demanda, sino también a las dependencias pequeñas de baja demanda y dispersas geográficamente.
- Desde el punto de vista económico el coste será fácilmente predecible en relación a las telecomunicaciones internas y en función de las dependencias y características de las mismas que se integren en el servicio.

Con esta infraestructura de comunicaciones, la Generalitat Valenciana dispone de los medios físicos y de transmisión tecnológicamente avanzados y adecuados para la interconexión de todo su sistema de centrales digitales y las redes de área local que se hallan instaladas en sus edificios.

Para la constitución de dicha red, la Generalitat Valenciana llegó a un Acuerdo con Telefónica de España, SA, en el año 1995, cuyo ámbito era la totalidad de los edificios que forman parte de la organización administrativa de la misma, incluyendo los centros sanitarios. Después se incorporaron las cuatro Universidades valencianas (aunque únicamente para datos) y los sistemas judicial y educativo. La Red Corporativa de la Generalitat Valenciana es una de las más importantes redes administrativas y académicas del Estado Español.

5.11.2. Principales planes de e-Administración en la Comunidad Valenciana

5.11.2.1. Proyecto Red

La Red Corporativa de la Generalitat Valenciana es una infraestructura de comunicaciones destinada a dar soporte a todos los servicios de transmisión de datos, voz, imagen y a los servicios basados en las nuevas tecnologías de la información que prestan su servicio dentro de la organización de la Generalitat o que se vayan incorporando a la misma. Es el pilar fundamental de la política de Administración electrónica de la Comunidad Valenciana. Se inició su implantación en 1995 y desde entonces los distintos planes han ido incorporando nuevas prestaciones para adaptarla a las necesidades de los mismos. Los objetivos o características fundamentales con los que se diseñó la red corporativa fueron, entre otros:

5.11.2.2. INFOVILLE 21, para el impulso de las ciudades digitales de la Comunidad Valenciana

Infoville 21 es un proyecto emblemático de la Comunidad Valenciana desde el primer Plan de Mo-

dernización. Infoville constituye una gran Comunidad Autónoma virtual, a través de la instalación en ámbitos locales de la plataforma de la Generalitat Valenciana, que facilita el intercambio informático de datos administrativos, datos personales, relaciones interpersonales y actividad económica.

Infoville contempla la incorporación de diferentes portales verticales desarrollados por la Fundación OVSI que permiten la aportación continuada de contenidos al portal (Infosoft 2003, Infocampus, Infocole, Infopress, e-FirmaGV, Euroinfomarket...), la utilización de servicios de formación con la construcción de una red de aulas accesibles a todos sus usuarios, y el acceso a servicios o paquetes orientados al mundo de la empresa y los profesionales.

5.11.2.3. La Fundación OVSI

La Oficina Valenciana para la Sociedad de la Información es una Fundación sin ánimo de lucro cuyo fin es la promoción, el análisis, la prospección, el desarrollo y la difusión entre los ciudadanos, la sociedad civil, las instituciones y administraciones valencianas de la Sociedad Tecnológica y del Conocimiento, así como de las Telecomunicaciones Avanzadas y, en general, Tecnologías de la Información y la Comunicación que le sirven de soporte.

La OVSI se constituyó en marzo de 1996 con la implicación de las siguientes empresas y entidades: Generalitat Valenciana, IMPIVA, Excma. Diputación Provincial de Alicante, Telefónica de España, S.A., CAM, BANCAJA, Iberdrola, Cámara Oficial de Comercio, Industria y Navegación de Alicante, Sligos Servicios Informáticos, Club de Inversores para el Desarrollo de la Provincia de Alicante, Equipo Drac y Protoin.

La Fundación OVSI se encarga desde 1997 de la implantación de programas estratégicos como Infoville, con el cometido específico de promocionar y difundir dichos programas entre todos los ciudadanos de la Comunidad Valenciana.

En el Plan Moderniza.com, la Fundación ha sido el eje estratégico en la política del Gobierno Va-

lenciano en materia de inmersión tecnológica y de consolidación de la Sociedad de la Información y del Conocimiento en la Comunidad Valenciana. Esta labor de la Fundación continúa en el actual Plan AVANTIC.

Uno de los departamentos de la Fundación es el Observatorio de la Sociedad Tecnológica de la Comunidad Valenciana: CEVALSI.

CEVALSI es un Centro de Investigación cuyo objetivo es informar acerca del impacto de las modernas tecnologías en la sociedad. Su misión es investigar y realizar un seguimiento de las innovaciones y desarrollo normativo de las tecnologías de la información y comunicación en el ámbito de los ciudadanos, de las empresas y de la Administración Pública de la Comunidad Valenciana.

CEVALSI ha creado los Infobarómetros Sociales y Empresariales de la Comunidad Valenciana. Actualmente, éstos se configuran como la mayor y principal fuente de información existente en la Comunidad Valenciana sobre indicadores de Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación. Contienen datos actualizados anualmente de penetración, uso, formación y opinión sobre las nuevas tecnologías referidos a diferentes unidades de análisis: hogares e individuos (Infobarómetro Social), empresas (Infobarómetro empresarial) y, próximamente, administraciones públicas (Infobarómetro e-gobierno).

5.11.2.4. DISEMINA

El proyecto DISEMINA tiene como objetivo acelerar el acceso y uso de las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones (TIC) por los ciudadanos de zonas rurales, municipios pequeños y barrios de grandes ciudades.

La funciones principales del proyecto se encaminan a la instalación de núcleos de acceso a Internet y facilidades multimedia en edificios de acceso público de zonas rurales, municipios pequeños o barrios de grandes ciudades. En ellos realizan acciones de formación en las nuevas tecnologías diri-

gidas a los sectores de la población con más barreras y dificultades.

Desde los centros DISEMINA se ofrece acceso a Internet y correo electrónico, con una cuenta de correo para todos los ciudadanos de las zonas DISEMINA que lo deseen.

El proyecto tiene una página personalizada para el proyecto que se accede desde el portal de la Generalitat www.gva.es. Desde esta página se facilita toda la información que necesitan los centros DISEMINA.

A finales de 2006 hay 14 telecentros DISEMINA en funcionamiento en las localidades de: Ador, Alcoi, Ares de Maestre, Ayora, Buñol, Casas Altas, Enguera, Llíria, Llobai, Ontinyent, Orihuela, Segorbe, Utiel y Villar del Arzobispo.

El proyecto DISEMINA tiene incorporado el proyecto DISEMINA Banda Ancha que tiene como objetivo llevar la banda ancha a 47 municipios de la comunidad. Además se pretende dotar de conectividad en Banda Ancha a aquellas zonas en las que existe una menor disponibilidad de las tecnologías de ADSL o cable.

La alternativa empleada en estos casos, es una conexión satélite bidireccional de 2 Mbps de capacidad entre un proveedor de servicios de Internet y una antena ubicada en un repetidor de la Generalitat Valenciana. Esta conexión de banda ancha se comparte entre varios municipios Disemina mediante una conexión inalámbrica (Wi-Fi) con una capacidad de hasta 11 Mbps. En el caso de que exista disponibilidad ADSL, se han empleado conexiones ADSL de 2 Mbps de capacidad.

5.11.3. Principales plataformas y servicios de e-Administración en la Comunidad Valenciana

Generalitat en Red

Es la Plataforma Corporativa para la Tramitación y Notificación Telemática de la Generalitat Valenciana (www.tramita.gva.es). La Plataforma es el conjunto de sistemas, aplicaciones y servicios que resuelve to-

dos los aspectos funcionales para la puesta en funcionamiento de la Administración electrónica.

Está configurada por:

- Un nodo central, instalado en los servidores de la Secretaría Autonómica de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información, se responsabiliza de los procesos de tramitación telemática y notificación telemática, dando soporte a todos los intercambios de información con los ciudadanos.
- Los nodos distribuidos, instalados en los servidores de los diferentes departamentos de la Generalitat Valenciana, constituyen el nexo de unión de las Unidades Registrales Telemáticas de Entrada y Salida, contemplando también los mecanismos de interacción con los sistemas de gestión.

Generalitat en Red se apoya en las plataformas existentes de seguridad y de gestión de expedientes así como en el resto de proyectos iniciados por la Generalitat Valenciana en el marco de la estrategia global de teleadministración: MASTIN, Firma Electrónica, Portal GV, etc. El proyecto debe integrar y aprovechar los resultados, logros y sinergias de estos proyectos.

Esta plataforma permite:

- Consultar los distintos servicios telemáticos ofrecidos: Catálogo de Servicios.
- Rellenar las solicitudes de forma telemática.
- Realizar el pago vía la Pasarela de Pagos.
- Firmar las solicitudes.
- Presentar las solicitudes con su Registro telemático.
- Realizar notificaciones telemáticas.
- Presentar solicitudes en nombre de otra persona física o jurídica: Registro voluntario de Representantes.
- Firmar cualquier documento (word, excel, access, etc.) y posteriormente validar la firma: Rubric@.

Proyecto PROP

El proyecto se inició en el primer Plan de Modernización (PEMAV) con el objetivo de mejorar la prestación de los servicios de la administración mediante la descentralización de los servicios para

permitir una mayor accesibilidad y funcionalidad en sus servicios. Por eso al proyecto se le llamó PROP, que significa 'cerca' en valenciano.

El Proyecto PROP está enfocado a mejorar la atención presencial mediante un sistema de información administrativa al público, antes conocido como SIAP. Mediante este sistema se exponen al usuario del sistema, de forma bastante descriptiva y sencilla, los principales elementos de gestión de cada uno de los procedimientos que afectan al ciudadano con la Generalitat: requisitos, trámites, órganos y unidades administrativas responsables de la gestión así como cualquier otro elemento importante a considerar en la ejecución. El sistema PROP incorpora además la normalización de los formularios de solicitud.

A finales de 2006 todos los procedimientos vigentes se encuentran registrados en el sistema PROP y, por medio de la red corporativa de telecomunicaciones de la Generalitat Valenciana, los procedimientos se encuentran disponibles en todos los ordenadores conectados a la red. El sistema PROP es accesible por Internet, mediante el servidor informático de la Generalitat Valenciana (www.gva.es).

Con el sistema PROP, los ciudadanos de la Comunidad logran, con un único paso y en una única oficina, un triple objetivo:

- Obtener información sobre cómo iniciar todos los trámites de la Generalitat Valenciana, independientemente de la Consellería o departamento que los gestione.
- Obtener todos los documentos e instancias necesarias para iniciar la gestión del procedimiento que el ciudadano necesite.
- Entregar y registrar los documentos dirigidos a cualquier órgano de la Generalitat Valenciana.

Para ayudar directamente al ciudadano, se dispone de oficinas PROP distribuidas en todo el territorio de la Comunidad Valenciana.

Proyecto HELP

Este proyecto es similar al PROP pero enfocado a mejorar la atención telefónica. El sistema de aten-

ción telefónica HELP, a través del teléfono 012, permite al ciudadano obtener las mismas prestaciones que el PROP, en cuanto a la provisión de información y documentación, aunque aumentando el plazo de recepción al tener que ser enviada por correo ordinario postal.

Proyecto MASTÍN

Mediante esta plataforma se unifica el registro de Entrada/Salida de la Generalitat Valenciana y se consolida y homogeneiza un seguimiento de expedientes administrativos común en todas las consellerías.

Autoritat de Certificació de la Comunitat Valenciana (ACCV)

La ACCV es el ente prestador de servicios de certificación electrónica de la Comunidad Valenciana, constituida mediante la Ley 14/2005, de 23 de diciembre, de la Generalitat.

La ACCV proporciona a los ciudadanos, las empresas y las administraciones públicas los mecanismos de identificación telemática segura en los trámites administrativos a través de Internet: los certificados digitales y las tecnologías asociadas. Los certificados emitidos y el resto de servicios que la ACCV presta se ajustan a lo establecido en la Ley 59/2003 de firma electrónica. A finales de 2006, hay 61 aplicaciones y 46 servicios de la Comunidad Valenciana en los que puede utilizarse firma electrónica.

5.12. Euskadi

El Gobierno Vasco, desde principios del siglo XXI, gestiona su política de Administración electrónica conjuntamente con el resto de su política de impulso de la Sociedad de la Información. El Plan Euskadi en la Sociedad de la Información (PESI), es el eje de sus actuaciones y de él surgen el Plan de Informática y Telecomunicaciones (PIT) y un Plan Estratégico de Administración y Gobierno Electrónicos (PEAGE).

Casi como el resto de las comunidades autónomas, el Gobierno de Euskadi puso en marcha, en 1999, un programa de choque bajo el marco de la Iniciativa Euskadi 2000Tres, que ha provocado el cambio hacia la incorporación de las TIC de la sociedad vasca en los ámbitos educativo, empresarial, administración y en los hogares.

El Plan Euskadi en la Sociedad de la Información (PESI 2001-2003)¹³⁹ es el continuador de esa primera gran iniciativa de cambio, Iniciativa Euskadi 2000TRES. El PESI fijaba sus objetivos hasta el 2005 y continúa siendo el marco estratégico global del País Vasco. De hecho ha venido llamándose PESI 2002-2005, al haber sido aprobado en febrero de 2002 por el Gobierno Vasco. El Plan se fijó unos presupuestos, incluido los gastos de extensión de banda ancha, de 563,4 millones de euros para el periodo 2002-2006.

El PESI se marcó tres objetivos específicos:

- *Contribuir a la consecución de una comunidad cada vez más culta, dinámica, socialmente avanzada y cohesionada.* El PESI se fija como meta el desarrollar el lado humano de la sociedad vasca para asegurar que las personas tengan capacidad (habilidades/competencias) y voluntad (motivación) para comprometerse en el proceso de adquirir y compartir lo que había sido, anteriormente, un recurso estrictamente personal: la información.
- *Favorecer la mejora permanente del nivel de vida de todos los ciudadanos.* Propiciar un entorno sostenible, saludable y atractivo, mejorar la cantidad, calidad y accesibilidad de los servicios sociales, proveer servicios públicos de forma transparente, interactiva y eficiente, y desarrollar nuevas actividades asociadas con el ocio y la protección del patrimonio cultural.
- *Generar valor y riqueza en la economía vasca.* La información, el conocimiento y la innovación como claves del crecimiento sostenible, la competitividad y la creación de puestos de trabajo de mayor calidad.

Sobre estos objetivos, el Plan se fijó diez ámbitos de actuación: Internet para Todos, Empresa Digital,

Administración on line, Euskadi en la Red, e-Formación, e-Salud, Sector de Contenidos, Tecnología, Infraestructuras y Normativa, que desarrolla en sus respectivas líneas estratégicas, y 58 programas concretos. De hecho se trata de un conjunto de acciones estructuradas en torno a cuatro ejes estratégicos:

- Infraestructuras.
- Administración on line.
- e-Salud.
- Formación y cambio cultural.

El Plan tiene unos órganos de gestión con una Secretaría General del Plan, adscrita al Departamento de Industria, Comercio y Turismo y con el soporte técnico de la Sociedad para la Promoción y Reconversión Industrial (SPRI, S.A.). Pero también se crean dos organismos de colaboración, que juegan un papel importante en el desarrollo de la Sociedad de la Información en Euskadi:

- La Fundación Vasca para el Impulso de la Ciencia y Tecnología, la Innovación y el Desarrollo de la Sociedad de la Información y el Conocimiento. A la Fundación se le asignan las funciones, entre otras, de Observatorio Estratégico de tendencias, experiencias e indicadores.
- La Comisión de Infraestructuras.

El Plan de Informática y Telecomunicaciones 2003-2005¹⁴⁰ (PIT 2003-2005) es continuación de todo un conjunto de planes: del Anteproyecto del Plan Director de Sistemas de Información y Telecomunicaciones, elaborado en 1996 por la Comisión Técnica de Sistemas de Información (CTSI), del Plan Director de Sistemas de Información y Telecomunicaciones 1996-1999 y del, mas inmediato, Plan de Informática y Telecomunicaciones (PIT) 2000-2003.

El PIT 2000-2003 se articuló en programas anuales que fueron dirigidos por órganos competentes creados a estos efectos: la Oficina para la Modernización de la Administración (OMA), la Dirección de Informática y Telecomunicaciones (DIT) y la Sociedad Pública Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkarte (EJIE).

En este sentido de continuidad, el PIT 2003-2005 mantiene las cuatro líneas estratégicas del Plan del trienio anterior: mejora de la gestión interna, desarrollo de la Administración electrónica, mejora de las infraestructuras tecnológicas y potenciación de la organización. No obstante, se hace un especial énfasis en el modelo multicanal de relación del ciudadano con la Administración, donde se integren los canales presenciales, con los telefónicos, así como la implantación generalizada de Internet como red de servicios global.

Del PIT 2003-2005, destacan acciones como: unificación de portales *euskadi.net* y *ej-gv.net* (Portal de Servicios); ATEA (Gestión de expedientes); SIPCA (Sistema Integrado de Pagos y Cobros de la Administración) y su extensión Mi Pago (Pasarela de pago electrónico); IZENPE (Entidad de Certificación Electrónica de las Administraciones Vascas); Contact Center (Servicio de Atención Telefónica, con funciones complementarias de respuesta a consultas realizadas por portal o por correo electrónico).

El PIT orienta todas sus acciones en aplicación del Modelo de Administración electrónica de Euskadi definido en el PESI, poniendo una atención especial en el ciudadano como centro, con integración de plataformas y canales de información y con una administración de calidad e interconectada a todos los niveles: estatal, departamental y con EELL. Para llevar a cabo sus objetivos se propone la realización de más de 110 proyectos con un presupuesto total para los tres años de 368,3 millones de euros.

El Plan de la Administración y Gobierno Electrónicos 2004-2006¹⁴¹ (PAGE), aprobado el 27 de julio de 2004, se encuadra dentro del Plan de Euskadi en la Sociedad de la Información y continúa el cuerpo básico los programas iniciados en torno a la Administración On Line, como el Plan de Modernización de la Administración General de la Comunidad Autónoma de Euskadi (1999-2002), la Iniciativa Euskadi 2000Tres y, mas directamente, su antecesor el Plan Estratégico de Administración y Gobierno Electrónicos 2003-2004 (PEAGE), liderado por la Oficina de la

Modernización Administrativa de la Vicepresidencia del Gobierno Vasco. Pero hay que hacer notar que este Plan también guarda una importante interrelación con el Plan de Informática y Telecomunicaciones (PIT) 2003-2005, una de cuyas líneas estratégicas es, precisamente, la Administración electrónica.

El PAGE se propone conseguir los siguientes objetivos:

- Conseguir una Administración eficaz y eficiente en colaboración con el resto de administraciones.
- Aprovechar todas las vías de comunicación para dar un servicio de calidad a los ciudadanos, sea presencialmente o a través de cualquier canal (Internet, telefónico, móvil, etc.).
- Evitar solicitar cualquier dato que ya esté en manos de una administración vasca.
- Ofrecer servicios de auténtico valor desde las Administraciones de Euskadi en general y de su Gobierno en particular.
- Ajustar, en un proceso de mejora permanente, los servicios públicos a las necesidades y demandas de la sociedad vasca, tanto en el contenido como en la forma de ser prestados.

Para conseguir estos objetivos, el PAGE se sustenta en unos ejes estratégicos que tiene su importancia más por la forma en la que se tratan que en sí mismos. Los ejes son:

- *Estrategia y política*: compromiso explícito y constante de los líderes de la organización.
- *Las personas*: hay tres los factores sobre los que ha de sustentarse este eje:
 - Las estructuras de la organización.
 - La definición de los perfiles de los puestos.
 - La adecuación del conocimiento, la formación y el reciclaje profesional.
- *Las infraestructuras tecnológicas*: los componentes tecnológicos que se deben tener en cuenta son:
 - Las infraestructuras de telecomunicaciones.
 - Los estándares tecnológicos.
 - Las herramientas y aplicaciones informáticas.

- *El marco normativo*: los principales componentes son los siguientes:
 - Las directrices, planes, propuestas y estándares europeos.
 - El cuerpo normativo cuyo ámbito de aplicación es la Comunidad Autónoma de Euskadi, así como sus administraciones.
- *Los servicios y procesos*: las características de este eje son:
 - Los servicios 24x7x365.
 - La máxima transparencia en el conocimiento de los procedimientos y servicios.
 - La participación de los ciudadanos en la toma de decisiones.
 - La satisfacción del cliente.
 - La oferta de servicios multicanal.
- Difusión y gestión del cambio.

Con estos ejes se presentan 22 proyectos agrupados en 4 programas:

- Desarrollo del Gobierno Digital.
- Focalización en el ciudadano.
- Transformación de la Administración.
- Administraciones públicas vascas en Red.

5.12.1. Normativa reguladora de la e-Administración de Euskadi

Las principales normas reguladoras de la e-Administración de Euskadi son las siguientes:

- Decreto 35/1997, de 18 de febrero define el modelo organizativo y de funcionamiento de la actividad informática dentro del Gobierno Vasco¹⁴². El objeto del Decreto es la regulación de la planificación, organización, distribución de competencias, funciones y modalidades de gestión en materia de sistemas de información y telecomunicaciones en el seno de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma del País Vasco.
- Resolución de 13 de mayo de 2003, de la Directora de Informática y Telecomunicaciones, por la

que se aprueban las aplicaciones electrónicas, informáticas y telemáticas de carácter horizontal que se utilizarán en la tramitación telemática de los procedimientos de la Administración de la CAPV. La Resolución regula las características técnicas de la aplicación del Correo electrónico y del Libro Registro de Entradas y Salidas.

- Decreto 108/2004, de 8 junio, que regula el Modelo de presencia de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi en Internet¹⁴³. El Decreto define y regula la organización del modelo de presencia en Internet, la gestión de la red de portales y de los elementos comunes del sistema, la política de dominios y la estructura organizativa. Finalmente, marca unos plazos para que las distintas organizaciones se adapten al Decreto. Como desarrollos del Decreto se han publicado los siguientes documentos:
 - *Libro de estilo*: normas básicas de navegación, contenidos, servicios y aspecto visual, que garantiza una imagen homogénea, la identidad común del conjunto de portales y unas adecuadas usabilidad y accesibilidad.
 - *Normativa de organización y funcionamiento*: define la organización y recursos necesarios, los requisitos de calidad de los servicios y los procedimientos para crear nuevos portales.

- Orden de 16 de agosto de 2004, de la Consejera de Hacienda y Administración Pública, sobre tramitación telemática de determinados procedimientos y actuaciones previstas en la legislación de contratos de las administraciones públicas¹⁴⁴. El objeto de la Orden es triple:
 - Ampliar el ámbito de funcionamiento del Registro Telemático a las actuaciones propias de la contratación administrativa.
 - Posibilitar el inicio de procedimientos donde se admita la licitación electrónica.
 - Fomentar la utilización de la notificación electrónica en determinados procedimientos de contratación administrativa.

- Resolución de 27 de diciembre de 2004, de la Directora de Informática y Telecomunicaciones, aprobando el documento de estándares tecnológicos en materia de informática y telecomunicaciones¹⁴⁵.
- Resolución de 9 de febrero de 2006 de la Directora de Informática y Telecomunicaciones, aprobando el documento que establece la Plataforma Tecnológica para la e-Administración Platea¹⁴⁶.
- Decreto 238/2006, de 28 de noviembre, por el que se regula la tramitación telemática de procedimientos en los que participan los centros vascos en el exterior¹⁴⁷.

5.12.2. Principales planes de e-Administración en Euskadi

5.12.2.1. Guía de Estándares Tecnológicos

El Gobierno Vasco considera que un condicionante importante para el despliegue y consecución de los objetivos del PIT es disponer de unos estándares tecnológicos adecuadamente definidos y normalizados. Dichos estándares deben constituir el marco de referencia que garantice los niveles adecuados de integración, calidad y seguridad de las diferentes iniciativas tecnológicas que se emprendan en los próximos años.

La Guía de definición de estándares es considerada una iniciativa estratégica y necesaria, por cuanto contribuye de forma directa a la consecución de los objetivos estratégicos de la Administración electrónica. En la Guía se define el marco de especificaciones y requisitos técnicos para el conjunto de servicios tecnológicos desplegados.

La Guía de estándares va dirigida a dos colectivos de características diferentes:

- Las personas y organizaciones usuarias de la informática del Gobierno Vasco, a quienes están orientados los servicios.
- Los responsables de la definición e implementación de las soluciones tecnológicas, ya sean responsables tecnológicos de departamentos,

empresas de servicios informáticos o las diferentes áreas de responsabilidad técnica del Gobierno Vasco.

5.12.2.2. Proyecto KZgunea

El proyecto se puso en marcha en 2001 para la creación de una red de centros públicos gratuitos para la formación y el uso de las nuevas tecnologías de la información y comunicación. El proyecto se organiza alrededor del portal www.kzgunea.net.

A través de la colaboración del Gobierno vasco con la Asociación de Municipios Vascos (EUDEL), el proyecto KZgunea tiene la intención de promover la desaparición de una fuente de división social: la brecha digital o espacio que separa a las personas que conocen el entorno digital de aquellas que lo desconocen.

Los centros KZgunea están equipados con la infraestructura necesaria y atendidos por tutores especializados y se dirigen hacia los sectores sociales más alejados de las nuevas tecnologías, amas de casa, jubilados, desempleados e inmigrantes.

A finales de 2006 hay 276 centros abiertos en 251 municipios con 230.000 usuarios registrados. De ellos han recibido formación en Internet básico 89.000 ciudadanos y 35.000 han recibido formación en Internet avanzado y cursos específicos. Como complemento, el programa Konekta Zaitetz ha subvencionado la compra de ordenadores con conexión a Internet a cerca del 30% de los hogares vascos.

5.12.2.3. Proyecto KZBanda Zabala. Banda Ancha

El proyecto, incluido dentro del Plan Euskadi en la Sociedad de la Información (PESI), va dirigido a eliminar zonas de sombra y posibilitar que todos los ciudadanos vascos puedan conectarse a Internet o mandar correos electrónicos a gran velocidad.

El despliegue de la banda ancha en las zonas rurales lo está liderando la empresa pública ITELAZPI. El proyecto dispone de un presupuesto de 12 millones de euros.

Como objetivo final, el proyecto persigue la disponibilidad de un acceso a Internet de banda ancha para el ciudadano de las zonas dispersas. Por ello, se ha implantado un sistema de calidad que garantice los parámetros en cuanto a capacidad (ancho de banda) y bajos retardos de comunicación de los servicios ofertados. Los objetivos de accesibilidad del ciudadano a la información se dividen de una manera general en los siguientes aspectos:

- Navegación web general.
- Aplicaciones para el usuario final de trámites administrativos (e-government).
- Servicios de compartición de ficheros.
- Servicios de videoconferencia vía Internet.

Asimismo, y con objeto de promocionar el establecimiento de explotaciones económicas de diversa índole en estas zonas, se pretende proporcionar un servicio de acceso Internet de gama alta, orientado a empresas con necesidad de elevadas prestaciones.

La alternativa tecnológica escogida para el despliegue del servicio en los municipios objetivo consiste en la creación de una red de acceso inalámbrica, constituida por un número determinado de estaciones base ubicadas en los centros repetidores, gestionadas por ITELAZPI. La tecnología utilizada está preparada para su adecuación al estándar WiMAX.

A lo largo de 2005 se procedió al despliegue de la red y a la activación de los 102 municipios de la primera fase. Durante 2006 se ha realizado la segunda fase que pretende llegar a la práctica totalidad de los ciudadanos de Euskadi.

5.12.3. Principales plataformas y servicios de e-Administración en Euskadi

- *PLATEA Plataforma Tecnológica para la E-Administración*¹⁴⁸: establece el marco estratégico que sir-

ve para guiar las acciones de construcción de los sistemas informáticos orientados a dar servicios de Administración electrónica dentro de la Administración General de la Comunidad Autónoma del País Vasco y sus organismos autónomos.

- *KZ WIFI. Programa Acceso a Internet y Movilidad con Wi-Fi*: el programa establece medidas de apoyo para la instalación de redes inalámbricas con tecnología Wi-Fi en lugares públicos al objeto de facilitar el acceso a Internet. Con el Programa se pretende facilitar al ciudadano el acceso a Internet cuando se encuentra fuera de su hogar o centro de trabajo. Se subvenciona hasta el 50 % del coste del montaje y la adquisición de antenas y otro equipamiento necesario para la instalación del punto Wi-Fi objeto de subvención. A finales de 2006 se habían subvencionado 22 instalaciones.
- *Licitaciones*: se dispone de una web de licitación electrónica del Gobierno vasco donde se pueden realizar licitaciones de forma rápida y sencilla. Para utilizar el servicio se debe estar registrado en el Registro de Contratistas de la Comunidad Autónoma de Euskadi regulado por el Decreto 12/1998 del 3 de febrero (BOPV 31, de 16 de febrero) y no ser UTE. El registro debe renovarse cada 6 meses. Además, es necesario la obtención de un Certificado electrónico perteneciente a empresa de firma electrónica de la Administración Pública Vasca emitido por Izenpe. Para el proceso de firma de las ofertas, la persona apoderada, debe tener poderes suficientes en función de su importe económico. El sistema permite para este proceso el Certificado electrónico emitido por Izenpe en cualquiera de las siguientes modalidades: Certificado Ciudadano o Certificado de Entidad. Para poder operar con el certificado se deberá disponer de un ordenador con un lector de tarjetas, un programa de navegación web y el software de reconocimiento de firma de IZENPE, S.A. Tanto el lector de tarjetas como el software necesario se facilitan al obtener el certificado. El CD de instalación carga automáticamente el software de reconocimiento de firma.

- *El Sistema Demotek de voto electrónico*: es un sistema de voto electrónico que conjuga la tradición y las nuevas tecnologías, manteniendo los hábitos electorales y respetando las costumbres de los electores y de los partidos políticos. Demotek tiene los siguientes componentes: la papeleta de votación, la urna electrónica, las tarjetas de control de apertura y cierre de la urna y los comprobadores de papeletas.

En cuanto a la papeleta, existe una para cada partido político u opción electoral. Esta papeleta es igual que las de siempre, ya que lleva impresa en el anverso la opción electoral con la candidatura, candidatos, etc., doblándose por la mitad y cerrándose de manera que queda oculto su contenido para preservar el secreto del voto. De esta forma no se necesita el sobre de votación. En el reverso de la papeleta lleva una banda donde está escrito el nombre o sigla de la opción electoral de manera oculta a simple vista, pero legible bajo luz ultravioleta. En el momento que la papeleta se introduce en la ranura central de la urna, cayendo la papeleta en el depósito, se produce la contabilización del voto introducido.

El escrutinio lo realiza la urna electrónica automáticamente, pudiéndose comprobar, en el visor situado en su parte superior, el resultado de la votación, es decir: el número de votantes y el número de votos de las candidaturas elegidas en esa votación. Con esos datos se elaboran las actas de las mesas electorales, que son enviadas a la Junta Electoral competente. Una vez conocidos los resultados por la mesa electoral, la propia urna transmite los resultados vía telefonía móvil a través de mensajes cortos SMS al servidor electoral para la difusión de los resultados electorales a los partidos políticos y a la ciudadanía.

5.13. Extremadura

La Junta de Extremadura es pionera en tomar conciencia de la importancia de las TIC para el desarrollo económico y social de la región y para hacer

de las Administraciones públicas verdaderos servicios para los ciudadanos. Ya en 1996, dictó el Decreto 21/1996, de 19 de febrero, por el que se articuló el Plan de Innovación y Mejora de los Servicios Administrativos de la Junta de Extremadura. Este Plan supuso un importante hito referencial en el impulso de modernización de la Administración autonómica, con la finalidad de mejorar, potenciar y racionalizar sus servicios públicos. Se continuó con el Decreto 139/2000, de 13 de junio, por el que se regula la información administrativa y la atención al ciudadano. En este Decreto se articularon una serie de medidas encaminadas a adecuar la función de información administrativa y atención a los ciudadanos a una nueva regulación, tanto de sus derechos, como de la confidencialidad de los datos, definiendo la función y configurándola como un Servicio Público.

Incluso en la Ley 1/2002, de 28 de febrero, del Gobierno y Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura, en su artículo 46, incorpora como principio general de la Administración Autonómica, los criterios de eficiencia y servicio a los ciudadanos, así como los principios de transparencia y de participación en sus relaciones con los mismos. También en el Título V de esta ley, se regulan la racionalización de los procedimientos y de los medios informáticos y telemáticos, que permitirán mejorar la eficacia en la actuación administrativa y el servicio a los ciudadanos extremeños.

Con estas bases, el 26 de febrero de 2004, el Consejo de Gobierno de la Junta de Extremadura aprobó el Plan de Modernización, Simplificación y Calidad para la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura (2004-2007), que fija las bases de las actuaciones actuales para el desarrollo de la Administración electrónica en Extremadura.

El objetivo del Plan es desarrollar un modelo integrado y homogéneo de Administración, que satisfaga, adecuada y eficientemente, las necesidades y expectativas de los ciudadanos extremeños. Para conseguir este objetivo, el Plan gira sobre cinco ejes:

- Atención al Ciudadano: sobre este eje se desarrollan los programas: extensión de la ventanilla única; consolidación, actualización y permanente evolución del sistema de información administrativa; elaboración y actualización de guías de servicios; teléfono de información administrativa; los puntos de información administrativa; impulso y difusión del sistema de quejas y sugerencias; medición de la satisfacción en la recepción de los servicios; impulso de la atención presencial al ciudadano.
- Técnicas de calidad aplicadas a la Administración: se pretende potenciar la eficacia y la eficiencia de la Administración extremeña, disminuyendo disfunciones, evitando duplicidades y justificando sus actuaciones. Se desarrolla en los programas: elaboración de la Carta de Derechos del Ciudadano; articulación y progresiva implantación de las Cartas de Servicios; Observatorio de la Calidad.
- Simplificación y normalización de procedimientos: simplificar implica mejorar la gestión pública y supone hacer más fácil y accesible la interrelación ciudadano-Administración Regional. Se realizarán las siguientes actuaciones: actualización del Inventario de procedimientos; simplificación de trámites procedimentales; reducción de la documentación asociada a los procedimientos administrativos; normalización de los modelos de solicitud.
- Implantación de las tecnologías de la información y de las comunicaciones en la administración: se llevarán a cabo los siguientes programas: elaboración del diagnóstico de la situación actual; constitución y puesta en funcionamiento de la Comisión Interdepartamental de Asesoramiento Tecnológico; implantación de una Infraestructura de Clave Pública (PKI); creación de un registro telemático; adecuación de procedimientos a las nuevas tecnologías; prestación de servicios en línea; implementación de notificaciones telemáticas; protección de datos de carácter personal; accesibilidad.
- Implicación de recursos humanos: se desarrolla en los siguientes programas: formación de los

empleados públicos en técnicas de calidad; formación de los empleados públicos en nuevas tecnologías; teleformación.

La finalidad del Plan es impulsar y coordinar, de acuerdo con los objetivos estratégicos y programas definidos, todos los proyectos de innovación de la Administración de la Junta de Extremadura que contribuyan a la mejora de la calidad de los servicios públicos: sistemas de información y atención al ciudadano, sistemas de planificación y control, relaciones con los usuarios, procedimientos, simplificación, normalización, implantación de nuevas tecnologías aplicadas a la gestión, Administración electrónica, etc.

De cara al impulso de la Sociedad de la Información, durante los últimos años la Junta de Extremadura ha realizado una actuación organizativa importante. En enero de 2005 se creó la nueva Consejería, de Infraestructuras y Desarrollo Tecnológico, que aúna todo el sistema de la ciencia, la tecnología, el desarrollo tecnológico, la innovación y lo que debe ser la tecnología de la información y las comunicaciones. Desde entonces se ha reforzado el proceso de convergencia de todo lo que significan las tecnologías de la información y la comunicación junto con un fuerte soporte de desarrollo de la I+D+i en la Junta de Extremadura.

También, en este sentido hay que resaltar el proyecto estratégico de Extremadura de acceso a la Sociedad de la Información, apoyado en los principios de conectividad y alfabetización tecnológica y que tiene el objetivo principal de mejora de la calidad de vida de los extremeños desde la igualdad y la libertad, a través del uso de las TIC en todos los órdenes de la sociedad, pero especialmente en el campo de la formación y de la generación de negocios.

Esta estrategia de desarrollo de la Sociedad de la Información en Extremadura nació en 1997 y dentro del proyecto europeo RISI (Regional Information Society Initiative), constituyendo el marco global de actuación de la Junta en materia de Sociedad del Conocimiento, desde entonces.

El Gobierno Extremeño plantea el desarrollo de la Sociedad de la Información como una oportunidad para conseguir un modelo de desarrollo socioeconómico sostenible para la región. Con este motivo, en Extremadura, se han desarrollado una serie de acciones que, por una parte, la han dotado de una potente infraestructura de comunicaciones, y por otra, se han puesto en marcha programas con los que alcanzar objetivos tanto de carácter educativo como socio-económico.

Sin duda, de todas las acciones emprendidas por la Junta de Extremadura, en relación a las TIC, destaca de manera especial el proyecto Linex, que se constituye como pieza clave de la estrategia extremeña. Desde 2002 este proyecto, pionero en España, ha tenido una gran repercusión y ha servido de catalizador para que otras comunidades autónomas empiecen a apostar por el software libre.

5.13.1. Normativa reguladora de la e-Administración de Extremadura

Las principales normas reguladoras de la e-Administración de Extremadura son las siguientes:

- Decreto 21/1996, de 19 de febrero, de puesta en marcha del Plan de Innovación y Mejora de los Servicios Administrativos de la Junta de Extremadura¹⁴⁹.
- Decreto 139/2000, de 13 de junio, por el que se regula la información administrativa y la atención al ciudadano¹⁵⁰. Este Decreto articula la Base de Datos Institucional de Información Administrativa como un conjunto de datos relevantes para el ciudadano sobre los bienes y servicios públicos que habrá de contener información sobre sus ayudas, servicios, órganos competentes y documentación necesaria para hacer efectivos sus derechos.
- Decreto 147/2000, de 13 junio, por el que se regula la Web Institucional de la Junta de Extremadura¹⁵¹.
- Decreto 98/2001, de 26 de junio, por el que se adaptan procedimientos de la Junta de Extremadura en aplicación de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y se publica su inventario¹⁵². El Decreto adapta los procedimientos de la Junta de Extremadura en cuanto a su tiempo de resolución y efectos estimatorios o desestimatorios que el silencio produzca y hace público su inventario.
- Ley 1/2002, de 28 febrero, sobre Gobierno y Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura¹⁵³.
- Orden de la Consejería de Presidencia, de 3 de febrero de 2003, por la que se publica el inventario de procedimientos de la administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura¹⁵⁴. En esta Orden se lleva a efecto por primera vez la actualización completa de los procedimientos censados en el inventario.
- Resolución de 1 de marzo de 2004, de la Consejera de Presidencia, por la que se dispone la publicación del Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Junta de Extremadura de 26 de febrero de 2004, por el que se aprueba el Plan de Modernización, Simplificación y Calidad para la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura (2004-2007)¹⁵⁵.
- Decreto 149/2004, de 14 de octubre, por el que se aprueba la Carta de Derechos de los Ciudadanos, se regulan las Cartas de Servicios y se definen los sistemas de análisis y observación de la calidad en la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura¹⁵⁶.
- Decreto 125/2005, de 24 de mayo, por el que se aprueban medidas para la mejora de la tramitación administrativa y simplificación documental asociada a los procedimientos de la Junta de Extremadura¹⁵⁷.
- Decreto 2/2006, de 10 enero, por el que se crea el Registro Telemático, se regula la utilización de técnicas electrónicas, informáticas y telemáticas, así como el empleo de la firma electrónica reconocida por la administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura¹⁵⁸.

5.13.2. Principales planes de e-Administración en Extremadura

5.13.2.1. Observatorio de la calidad de los servicios públicos

El Observatorio de Calidad de los Servicios Públicos (OCSP) de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura, se configura como un instrumento para la medición del rendimiento de la Administración autonómica mediante la recogida y tratamiento de información global del conjunto de unidades de la Administración Autonómica, respecto a la prestación de servicios a los ciudadanos.

El OCSP es el instrumento de síntesis del estado de gestión de los servicios públicos, mediante el empleo de diferentes técnicas (cartas de servicios, índices de percepción de calidad de servicios, etc.) que permiten lograr el detalle sobre la ejecución de los distintos servicios aportados a los ciudadanos de la Comunidad Autónoma. De esta forma se aporta información detallada y continua, sobre los niveles de gestión de las unidades administrativas, así como la valoración percibida por los ciudadanos de los servicios recibidos.

La metodología del Observatorio ha requerido de una previa definición o delimitación de sus actuaciones para obtener la información. Así se ha plasmado en la *Guía de Metodológica de Medición de la Satisfacción de los Ciudadanos sobre Calidad de Servicios Públicos en la Administración Autonómica de Extremadura*, el proceso de encuestación y análisis de datos desde la óptica estadística.

El Observatorio está organizado en tres áreas: mejora, impulso del conocimiento y buenas prácticas.

El Área de Mejora determina el logro de la mejora de los Servicios Públicos mediante la agregación de resultados obtenidos mediante las distintas técnicas de análisis de servicios públicos, al tiempo que recoge los elementos principales dirigidos a garantizar la mejora continua en los servicios públicos de la Administración de la comuni-

dad. En esta área se elaboran los Índices de Percepción de Calidad de Servicios (IPCS), como indicadores de referencia para determinar el estado de gestión y ejecución en los Servicios Públicos de la Comunidad Autónoma de Extremadura. El Observatorio dispone de datos para los años 2005 y 2006⁵⁹.

El Área de Impulso del Conocimiento se dirige a facilitar a todos los ciudadanos interesados en la calidad de servicios públicos, aquella información útil para el entendimiento y comprensión de los modelos y técnicas empleados para el desarrollo del proyecto de mejora de los Servicios Públicos en la Comunidad Autónoma de Extremadura.

Dentro del Área de Impulso del Conocimiento, aparecen el conjunto de modelos existentes, tanto en el ámbito de actividades en sectores públicos, como en sectores privados, y que permiten a las organizaciones respectivas orientar sus estrategias hacia la mejora de su posición en el mercado y en los servicios que aportan a la sociedad. Para divulgar estos modelos organiza cursos de formación tanto en el ámbito público (Escuela de Administración Pública) como en el privado (diversas organizaciones especializadas en el marco de calidad) y facilitar el acceso al conocimiento especializado de las técnicas de calidad, y en particular de calidad de servicios.

El Área de Buenas Prácticas del Observatorio de Calidad de Servicios Públicos recoge las experiencias que se están desarrollando o se han desarrollado en diferentes Administraciones Públicas y plantea las experiencias que, dentro del ámbito de la Administración autonómica, ya se están realizando, tendentes a mejorar la prestación de los servicios ofrecidos a los ciudadanos.

5.13.2.2. Plan de Alfabetización Tecnológica y Software Libre

El Plan de Alfabetización Tecnológica de la población (PAT) se puso en marcha, a finales de 1999, por el Gobierno regional de Extremadura, en cola-

boración con las universidades populares, con el fin de asegurar el acceso universal de todos los ciudadanos a las tecnologías de la información. Posteriormente el Plan ha evolucionado hacia un Plan de Alfabetización Tecnológica y Software Libre de Extremadura.

Este Plan es una acción estratégica, pionera en España, que está provocando el acercamiento y capacitación en el uso de las Tecnologías a la población adulta de Extremadura, especialmente la más desfavorecida (inmigrantes, mayores, discapacitados, jóvenes y mujeres con riesgo de exclusión, desempleados...), a partir de una metodología innovadora denominada “de la participación tecnológica” que permite ir generando contenidos propios para la red, elaborados por los propios ciudadanos en su proceso de aprendizaje, al tiempo que facilita el acceso, la socialización de la red y la incorporación de más de 800.000 personas adultas, mayores de 16 años, a la Sociedad del Conocimiento en el marco de la educación no formal.

Este proceso de alfabetización tecnológica se estructura a través de una serie de centros denominados Nuevos Centros del Conocimiento (NCC) y la web de coordinación del Plan <http://www.nc-centremaduro.org/>. En estos centros se ofrece a los usuarios, principalmente población adulta, formación en el uso de las nuevas tecnologías según sus necesidades, generalmente en la familiarización y uso de las herramientas informáticas.

Cada NCC dispone de un técnico informático, un dinamizador social, 9 ordenadores con conexión a Internet y distintos equipos informáticos: escáner, impresora láser, webcam, cámara de fotos digital y minidisc. Desde la presentación de gnuLinEx todos estos centros usan este software libre con total normalidad.

A finales de 2006, existen 46 nuevos centros del Conocimiento en 38 municipios distribuidos por toda la Región, principalmente en las zonas rurales alejadas de las grandes ciudades y en las zonas urbanas más desfavorecidas, además de 3 centros itinerantes que recorren periódicamente toda Extremadura.

5.13.2.3. Plan de Extensión de la Banda Ancha de Extremadura

El objetivo fundamental del Plan de Extensión de la Banda Ancha de Extremadura es garantizar la conectividad, a través de banda ancha, a todos los ciudadanos y a los sectores productivos de la Comunidad Autónoma, con independencia del lugar de trabajo o residencia.

Esta medida tiene como ámbito de actuación aquellas poblaciones, que por el hecho de no poseer una actividad de negocio suficientemente atractivo para las diferentes operadoras, no tenían posibilidad de acceso por banda ancha a Internet.

Son objeto de actuación todos los núcleos de población: municipios, entidades locales menores y pedanías donde no se dispone de servicio de acceso a Internet por banda ancha y para los que no existe previsión de disponibilidad de este servicio en un futuro próximo. El Plan pretende que el 100% de los núcleos de población de Extremadura tengan disponibilidad de acceso a la banda ancha.

Para ejecutar el Plan se ha realizado un concurso público, adjudicado en septiembre de 2004 a Telefónica, que contempla la extensión de la cobertura ADSL de Telefónica a 350 núcleos de población de la comunidad extremeña, de ellas, 278 localidades cuentan con menos de 1000 habitantes. El proyecto se ha realizado mediante una aportación económica de la Junta de Extremadura de 9.986.757 euros y de otra aportación de Telefónica de una cantidad aproximada de 20 millones de euros.

Además, también se beneficiarán de esta medida todos los polígonos industriales dependientes de la Junta de Extremadura y como consecuencia, todas las empresas ubicadas en ellos.

A finales de 2006, el 100% de los municipios extremeños disponen de acceso de banda ancha a Internet.

5.13.2.4. La intranet de la Junta de Extremadura

La Junta de Extremadura comenzó a principios de 2001 el despliegue de la intranet con los siguientes objetivos:

- Enlazar los 1.478 edificios.
- Llevar un acceso de datos requerido por edificio de 2Mbps.
- Proporcionar acceso de y hacia Internet a los usuarios de los edificios.
- Desarrollar de un plan de numeración y realizar el despliegue de centralitas necesarias para el consumo de tráfico de voz en los edificios de la administración.
- Llevar tráfico de voz a colegios e institutos no universitarios.

Con todo ello se consiguió unificar los servicios y tarifas de telecomunicaciones en toda la Junta, reduciendo los costes y mejorando los servicios de telecomunicaciones con las últimas tecnologías.

La Red de Servicios de Comunicaciones Avanzadas de la Junta de Extremadura o Intranet de Extremadura se convirtió en el soporte estratégico de los Planes de Administración electrónica y de la Sociedad de la Información de la Junta de Extremadura. La implantación tanto de servicios corporativos de comunicaciones como de aplicaciones, en el conjunto de dependencias de la Administración Pública Autonómica, centros educativos y centros sanitarios de toda Extremadura implica la necesidad de disponer, en todos los centros, de accesos a redes de telecomunicaciones con capacidad para satisfacer las necesidades que se generen en todos los estamentos dentro de la comunidad.

La Intranet Regional, a finales de 2006 es ya una completa infraestructura de comunicaciones que conecta mediante banda ancha a más de 1.400 puntos distribuidos por los 383 municipios que integran la Comunidad Autónoma.

5.13.3. Principales plataformas y servicios de e-Administración en Extremadura

- *Sistema de Información Administrativa (SIA)*: el SIA se puso en funcionamiento a finales del año 2000, y a través de un portal de Internet, ofrece información administrativa sobre las distintas

áreas de actividad de la Administración Autónoma, así como de la estructura y funcionamiento de la misma. Actualmente, al haberse convertido el SIA en el principal punto de referencia en la demanda de información sobre los servicios que presta la Junta de Extremadura, su actualización y evolución es uno de los proyectos importantes del Plan de Modernización. Se pretende que el SIA evolucione desde un enfoque meramente informativo, hacia un servicio integrado que permita la interoperabilidad con la Administración a través de la tramitación de procedimientos telemáticos.

- *Carta de Derechos de los Ciudadanos*¹⁶⁰: aprobada el 14 de octubre de 2004 por el Decreto 149/2004, es el instrumento que recoge de forma clara y concisa el conjunto de derechos que asisten a todo ciudadano en sus relaciones con la Administración Regional. Con este documento, la Junta de Extremadura adquiere un compromiso legal con sus ciudadanos comprometiéndose a prestar servicios de calidad considerando al ciudadano como centro al que se deben dirigir. La Carta se articula en 6 conjuntos de derechos:
 - Derecho a una Administración moderna, transparente, accesible y abierta a los ciudadanos.
 - Derecho a recibir una atención adecuada.
 - Derecho a obtener información.
 - Derecho a una información ágil y tecnológicamente avanzada.
 - Derecho a una Administración responsable ante el ciudadano.
 - Derecho a participar activamente en los servicios públicos.
- *Registro Telemático único*: el Registro permite la recepción de documentos, firmados electrónicamente a través de cualquier soporte informático reconocido, dirigidos a cualquiera de los departamentos de la Junta de Extremadura enviados desde cualquier lugar y en cualquier momento. El Registro emite un justificante de la recepción de los documentos presentados por el interesa-

do en el que se hace constar el asiento de entrada. Este registro sólo puede recibir solicitudes, escritos y comunicaciones relativas a los trámites y procedimientos que se especifican por los órganos competentes de cada Consejería. El Registro telemático único no realiza funciones de expedición de copias selladas o compulsadas de los documentos que, en su caso, se transmitan junto con la solicitud, escrito o comunicación.

- *Rayuela*: es una plataforma educativa para la completa gestión y comunicación de los centros no universitarios de Extremadura. Un sistema de información vía Internet permite a los centros la gestión integral de sus datos y a las familias el acceso a ellos de manera segura, individual y personalizada.

La plataforma, a través del portal <http://portal-rayuela.educarex.es/rayuela/index.jsp>, permite mejorar la gestión de los centros docentes integrando todos los sistemas de información actuales en uno, optimizando y homogeneizando el entorno de trabajo del centro. Rayuela es un punto de encuentro para las familias, las asociaciones de padres y madres, los profesores y profesoras, y el alumnado.

5.14. Galicia

Galicia es de las pocas comunidades autónomas españolas que no disponía en 2005 de Plan estratégico para la Sociedad de la Información ni para la Administración electrónica. Con la incorporación de un nuevo Gobierno de la Xunta de Galicia se han iniciado numerosos trabajos para incorporar las TIC en todos los ámbitos sociales, empresariales y administrativos de Galicia.

A finales de 2006, Galicia está terminando de elaborar su primer Plan Estratégico Gallego para la Sociedad de la Información (2007-2010) (PEGSI). Este Plan estructura sus actuaciones en torno a los distintos agentes intervinientes en la sociedad, es decir, administración, ciudadanos, empresas, y el propio sector TIC.

Hasta estos momentos, Galicia no había contado con un plan global de TIC. Las pocas actuaciones que la Xunta promovió en relación con las TIC se encontraban en uno de los ejes estratégicos dentro del marco del Plan gallego de I+D+i (2002-2005) ya finalizado.

Los trabajos para la realización del PEGSI comenzaron a mediados de 2006 y han tenido un primer hito con la presentación en noviembre de 2006 de los documentos Diagnóstico sobre la Sociedad de la Información en Galicia y el avance de las líneas estratégicas del Plan Estratégico Gallego 2007-2010 (PEGSI).

A partir de estos avances hechos públicos, se conoce que el PEGSI contará con una inversión pública superior a los 800 millones de euros, de los que el Gobierno gallego asumirá más de 600 millones.

El diagnóstico permite identificar aquellas áreas que deben ser reforzadas para reducir la brecha digital y favorecer la convergencia con los indicadores europeos. El estudio, realizado durante seis meses, está basado en una metodología mixta con 145 fuentes documentales, 70 consultas presenciales, cinco prospecciones estadísticas globales y más de 3.000 encuestas.

Las conclusiones del diagnóstico sobre la Sociedad de la Información se están utilizando de punto de partida del PEGSI y como base del futuro Observatorio Gallego de la Sociedad de la Información.

El PEGSI cuenta con ocho estrategias operativas, desglosados en transversales, verticales e instrumental:

- Estrategias transversales:
 - las denominadas infraestructuras para la Sociedad de la Información;
 - interoperabilidad, seguridad y conocimiento abierto;
 - contenidos y servicios.
- Estrategias verticales:
 - desarrollo del sector empresarial de la Sociedad de la Información;
 - aplicación de las TIC por el tejido empresarial;
 - servicios públicos de calidad;
 - inclusión y sostenibilidad.

- Estrategia instrumental:
 - gestión de las políticas públicas de la Sociedad de la Información.

El PEGSI tiene un carácter orientativo, no prescriptivo, que servirá de marco hasta el año 2010 y se complementará con los planes directores sectoriales, con los operativos anuales, con los presupuestos y con las políticas europeas.

Además, el PEGSI está orientado hacia la creación de contenidos propios, partiendo de la idea de una Galicia productora y no meramente consumidora, como agente tractor de la Sociedad de la Información y del Conocimiento, para promover tanto la consolidación de una industria gallega de las TIC, como el fortalecimiento de los elementos identificativos de la cultura gallega.

A finales de enero de 2007, el Plan se presentará en la Comisión Interdepartamental de la Sociedad de la Información, se someterá a una jornada de validación en tres mesas de trabajo integradas por unos 70 profesionales, se integrarán las aportaciones oportunas, y el resultado debe ser aprobado finalmente en la Comisión Interdepartamental de la Sociedad de la Información en los primeros meses de 2007.

Partiendo de esta situación en el entorno de las TIC y la Administración electrónica en Galicia, y teniendo en cuenta el estado en el que se encuentran los marcos estratégicos, es necesario revisar lo que las distintas consejerías de la Xunta están realizando para el desarrollo de la e-Administración.

La Consejería de Innovación e Industria, como responsable de la política de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, a través de su Dirección General de Promoción Industrial y de la Sociedad de la Información, ha llevado a cabo la extensión de banda ancha en zonas rurales y núcleos intermedios de alrededor de 500 viviendas y ha puesto a disposición de los telecentros, gestionados por Red.es, 100 dinamizadores que realizan labores de formación y dinamización. Además, en el ámbito de la Administración electrónica, y en relación a los entes locales, tiene abierta una línea de

subvenciones para que los ayuntamientos desarrollen sus portales web y servicios ciudadanos en línea.

La Consejería de Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia ha puesto en marcha distintas acciones para impulsar el desarrollo de la Administración electrónica y la firma electrónica. A finales de 2006, está redactando el Plan para el Desarrollo de la Administración electrónica de Galicia para el que se ha previsto un presupuesto de 41 millones de euros hasta el año 2010.

También, la Consejería de Sanidad ha iniciado en 2006 el Plan Rede de Saúde 2006-2009¹⁶¹ con seis líneas estratégicas que se desarrollan en proyectos. De entre ellos, los que tienen mayor interés son los siguientes:

- *Proyecto Historia Clínica Única - IANUS*: garantiza la accesibilidad desde cualquier punto de la red sanitaria gallega a la toda información de los 2.701.143 ciudadanos atendidos por el Servicio de Salud gallego. Dispone de un presupuesto de 30 millones de euros.
- *Proyecto prescripción y dispensación electrónica de medicamentos*: pretende implantar la receta electrónica. Se realizará durante 3 años con un presupuesto total de 12 millones de euros.
- *Proyecto imagen médica digital*: se pretende digitalizar la información para incorporarla en la historia clínica, que pueda ser consultada instantáneamente desde cualquier centro de salud. El proyecto se realizará durante 5 años con un presupuesto de 30 millones de euros.
- *Proyecto servicios interactivos de la administración sanitaria con el ciudadano*: se pretende facilitar el contacto del ciudadano con la administración sanitaria, tanto en la prestación de servicios como en la consulta de información como por cualquier canal de información: SMS, Internet, PDA, etc. El proyecto se realizará durante 3 años con un presupuesto de 3 millones de euros.
- *Proyecto portal de servicios interactivos para el profesional (FIDES)*: se establece un canal único de comunicación y se consolida en un único punto la información de cualquiera de los cen-

tros de gestión. El proyecto se realizará durante 4 años con un presupuesto de 580.000 euros para los dos primeros años.

- *Proyecto portal de servicios interactivos para el proveedor*: los proveedores de bienes y servicios del Servizo Galego de Saúde dispondrán de un canal de único de comunicación con todos los centros de gestión dependientes del Sergas. El proyecto se realizará durante 2 años con un presupuesto de 580.000 euros.
- *Proyecto plataforma e-learning*: portal desde el que se organizarán los cursos de formación de la Consellería de Sanidade o de la Fundación Pública Escola Galega de Administración Sanitaria (FEGAS), tanto para profesionales como para ciudadanos. El proyecto se realizará durante 8 meses con un presupuesto de 120.000 euros.
- *Proyecto cuadro de mandos integral (CMI)*: se definirán e implementarán indicadores imprescindibles para la toma de decisiones en los diferentes niveles de gestión y dirección de la administración sanitaria. El proyecto se realizará durante 1 año con un presupuesto de 600.000 euros.
- *Proyecto sistema de vigilancia de salud pública (Vixia-Rede de Alertas)*: es el sistema de información que da cobertura a todas las actividades relacionadas con la vigilancia epidemiológica, optimizando los circuitos de recogida de información desde los orígenes e integrándose directamente con la Historia de Salud Electrónica. El proyecto se realizará durante 1 año con un presupuesto de 200.000 euros.
- *Proyecto de gestión integral de pacientes*: se crearán unos sistemas de información que faciliten la gestión integrada del paciente a lo largo de todo el proceso asistencial, así como su trazabilidad y la gestión en la programación de los recursos. El proyecto se realizará durante 4 años con un presupuesto de 4 millones de euros.
- *Infraestructuras y servicios*: se dotará de la infraestructura y servicios de información necesarios para la implantación del resto de los proyectos. El proyecto se realizará durante 4 años con un presupuesto de 14.724.000 euros.

La Consejería de Trabajo está trabajando en dos líneas en materia TIC: el fomento de los servicios telemáticos y la mejora de los procesos de gestión interna.

La Consejería de Economía y Hacienda está centrada en el área de la Administración electrónica, además de contar con un alto grado de mecanización interna.

La Consejería de Educación y Ordenación Universitaria trabaja en diferentes líneas: gestión administrativa de los centros educativos no universitarios; para la gestión de los servicios centrales de la Consejería; con finalidad docente y para la utilización en el aula; así como en explotación de datos y el acceso a la universidad.

La Consejería de Vivienda está desarrollando herramientas y aplicaciones para que los funcionarios puedan realizar su trabajo en un entorno tecnológico avanzado y programando cursos de formación en TIC.

Entre las actividades que el actual Gobierno de la Xunta de Galicia está realizando dentro del campo de la Administración electrónica hay que destacar la nueva Ley de Transparencia y de Buenas Prácticas en la Administración Pública Gallega. La ley pretende establecer un nuevo modelo de gobierno caracterizado por “la transparencia, la información y la asunción de responsabilidades” por parte de sus miembros y en el que, además, se facilite la participación de los ciudadanos, su conocimiento acerca de las actividades y bienes patrimoniales de los altos cargos y su mejor acceso a las ayudas. Se incluye el impulso a la Administración electrónica, para permitir la tramitación de diversos procedimientos a través de la red, y la obligación de difundir las retribuciones del Gobierno, para garantizar el objetivo principal de la ley, la transparencia.

Esta Ley pone las bases sobre la actuación del sector público, para que los gallegos accedan a todos los datos relacionados con los servicios públicos, su estructura orgánica y funcional, y a la localización de las unidades administrativas, así como a los conocimientos necesarios para tramitar los

distintos procedimientos administrativos. Es la base, no sólo para el Plan para el Desarrollo de la Administración electrónica de Galicia, sino para cualquier de los otros puestos en marcha por iniciativa de las distintas consellerías.

5.14.1. Normativa reguladora de la e-Administración de Galicia

Las principales normas reguladoras de la e-Administración de Galicia son las siguientes:

- Decreto 21/1999, de 5 febrero, por el que se regula utilización de la red Internet por la Administración de la Comunidad Autónoma de Galicia. (DOG 30, de 15 de febrero.)
- Decreto 11/2004, de 8 enero, que desarrolla las competencias en materia de la Sociedad de la Información y el Conocimiento. (DOG 13, de 21 de enero.)
- Decreto 164/2005, de 16 junio, por el que se regula y determina las oficinas de registro propias o concertadas de la Administración de la Comunidad Autónoma de Galicia, crea el Registro Telemático de la Xunta de Galicia y regula la atención al ciudadano. (DOG 121, de 24 de junio.) Corrección de errores (DOG 122, de 27 de junio; DOG 123, de 28 de junio; DOG 131, de 8 de julio.)
- Orden de 14 de marzo de 2006 por la que se desarrolla el Decreto 164/2005, de 16 de junio, por el que se regulan y determinan las oficinas de registro propias o concertadas de la Administración de la Comunidad Autónoma de Galicia, se crea el Registro Telemático de la Xunta de Galicia y se regula la atención al ciudadano. (DOG 59, de 24 de marzo)
- Ley 4/2006, de 30 de junio, de Transparencia y de Buenas Prácticas¹⁶². Se fijan las bases de la Administración electrónica.
- Orden de 31 de mayo de 2006 por la que se desarrolla el Decreto 164/2005, de 16 de junio, por el que se regulan y determinan las oficinas de registro propias o concertadas de la Administración de la Comunidad Autónoma de Galicia,

se crea el Registro Telemático da Xunta de Galicia y se regula la atención al ciudadano¹⁶³.

- Orden de 24 de noviembre de 2006 por la que se desarrolla el Decreto 164/2005, de 16 de junio, por el que se regulan y determinan las oficinas de registro propias o concertadas de la Administración de la Comunidad Autónoma de Galicia, se crea el Registro Telemático de la Xunta de Galicia y se regula la atención al ciudadano¹⁶⁴. La Orden incorpora procedimientos del sector agrario para la tramitación electrónica.
- Orden de 26 de diciembre de 2006 por la que se desarrolla el Decreto 164/2005, de 16 de junio, por el que se regulan y determinan las oficinas de registro propias o concertadas de la Administración de la Comunidad Autónoma de Galicia, se crea el Registro Telemático de la Xunta de Galicia y se regula la atención al ciudadano¹⁶⁵. La Orden incorpora procedimientos del sector pesquero para la tramitación electrónica.

5.14.2. Principales planes de e-Administración en Galicia

5.14.2.1. Observatorio TIC

El Observatorio TIC es un servicio de la Consellería de Innovación, Industria e Comercio, enmarcado en el centro de Observación de Galicia, que tiene la finalidad de examinar la realidad de las empresas, las organizaciones, las agrupaciones, la administración y la sociedad gallega en general con relación a la aplicación de las TIC.

El Observatorio TIC pretende colaborar a que los agentes económicos y la sociedad en general apliquen las nuevas tecnologías, fomentando acciones de mejora. Para lograr este fin el Observatorio TIC realiza un análisis y un seguimiento sobre la situación y el posicionamiento de la Comunidad Autónoma de Galicia en materia de tecnologías de la información y la comunicación de forma sistemática.

El Observatorio TIC enmarca y contextualiza sus estudios con los datos, mediciones y variables de

otros observatorios, para facilitar la realización de diferentes análisis y estudios.

La página Web del Observatorio (www.observatoriotic.org) facilita servicios de información en sus diversas secciones: estadísticas, con informes sobre la situación actual y la evolución de la implantación de las TIC en las empresas, los hogares o la administración; indicadores de mercado de las TIC; indicadores de tarifas de las telecomunicaciones; estadísticas de infraestructuras. También aporta las noticias más destacadas, las ayudas, las tendencias, los actos y los enlaces de interés. El Observatorio edita semanalmente un Boletín electrónico con los contenidos más actuales y de mayor interés con relación a las TIC. La web está abierta a la participación por medio de foros y/o encuestas.

5.14.2.2. Proyecto SIEGA

El Proyecto SIEGA es un Sistema de Información de la Educación Gallega iniciado en 1998 por la Consellería de Educación y Ordenación Universitaria para incorporar las TIC en el entorno escolar. El Proyecto da servicio a 419.359 alumnos, 37.712 docentes, 1.200 funcionarios de gestión en 1.756 centros educativos de 988 localidades.

El proyecto integral está compuesto por las acciones estratégicas siguientes:

- *Red de Educación Gallega (REDUGA)*: infraestructura tecnológica de equipos y comunicaciones del proyecto SIEGA, dotándole de los recursos informáticos y humanos esenciales para el funcionamiento de los servicios educativos que se ofertan. REDUGA proporciona la infraestructura tecnológica necesaria a todos los centros, integrándolos en el sistema para que compartan los recursos pedagógicos sin perder autonomía. REDUGA dispone de 35.000 ordenadores, 3.500 portátiles, 1.900 kits multimedia (ordenador portátil + cañón de vídeo + escáner + webcam), 300 pizarras digitales interactivas y 8.200 impresoras. REDUGA comunica todos los centros educativos mediante una red única de Intranet por banda ancha y un acceso dedicado de 100 Mbps.
- *Servicios Educativos Multimedia (SEM)*: sistema que proporciona contenidos para la educación. Estos servicios proporcionan al profesorado instrumentos para realizar su labor educativa en un marco tecnológico y mejora su eficacia pedagógica. También facilita al alumnado el aprendizaje de los contenidos curriculares, así como su adaptación al entorno de trabajo de la Sociedad de la Información. El SEM tiene disponibles más de 28.000 cuentas de correo para los 37.712 profesores y ha puesto en marcha el servicio eduxove.edu.es para facilitar el correo electrónico de los más de 400.000 alumnos. Los servicios se gestionan a través del Portal Educativo (www.edu.xunta.es) desde el que también se tiene acceso a la Administración electrónica para la realización de trámites administrativos y los centros educativos pueden tener su propia página Web.
- *Unidad de Atención a Centros (U@Cega)*: es un punto único de acceso al soporte técnico para los centros educativos de enseñanza no universitarios de Galicia. Este acceso se ofrece mediante teléfono, correo electrónico, fax, chat o web, y la asistencia se realiza tanto on line como in situ. Se dan servicios de infraestructura e informática, de aplicaciones educativas y administrativas, así como pedagógicos en el aula. Para realizar el servicio se dispone de un Contact Center, un *help desk* gestionado por un equipo de 39 técnicos.
- *Plataforma de Teleformación Galega (PI@tega)*: es un sistema de e-learning adaptado a las necesidades educativas específicas. El sistema está gestionado mediante un convenio de colaboración de I+D con el Grupo de Ingeniería de Sistemas Telemáticos de la Universidad de Vigo. Mediante este sistema el estudiante tiene acceso a cursos interactivos y multimedia en formato web, con mecanismos de comunicación que permiten la colaboración y discusión en línea de

las materias estudiadas. Estos mismos medios permiten que la formación sea tutorizada por un experto que realice un seguimiento del progreso de los estudiantes, así como la orientación, la resolución de dudas o la motivación. La flexibilidad de PI@tega permite la realización de actividades formativas de diferentes grados educativos. Por ejemplo, Formación Profesional, Formación de Profesorado o Deporte.

- *Estructura Gallega de Contenidos*: tiene como objetivo favorecer el uso de las TIC en distintas áreas de conocimiento y crear nuevos entornos de aprendizaje. Los materiales hipermedia interactivos que se presentan en el Portal pretenden aportar innovaciones didácticas en estos soportes y permiten trabajar los contenidos curriculares de forma directa en aula o en el hogar. Para desarrollar los contenidos hay varios grupos de trabajo especializados en las distintas materias que se relacionan a través del Portal de contenidos educativos. Además, se han puesto en marcha centros piloto en los que se implantan las nuevas metodologías docentes en los procesos de enseñanza y aprendizaje.
- *e-Administración Educativa*: el proyecto pretende simplificar y modernizar los procedimientos de gestión económica, de personal y de alumnado de los centros. Para ello dispone de distintas aplicaciones: de gestión administrativa y académica en entorno web; de gestión de personal en entorno web; explotación de datos; de pruebas de acceso a la universidad.

5.14.3. Principales plataformas y servicios de e-Administración en Galicia

- *Registro Telemático*: el registro telemático permite la cumplimentación y presentación por vía electrónica de solicitudes, escritos y comunicaciones. Esta iniciativa se puso en marcha en 2003 dentro del proceso de modernización y agilización de la Administración electrónica que, de manera dispersa, comenzó en 1990.

Para poder presentar las solicitudes de forma telemática con totales garantías, la Xunta firmó en 2002 un Convenio con la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre y la Real Casa de la Moneda. A finales de 2006, se han adherido al Convenio todas las diputaciones provinciales y los ayuntamientos de menos de cincuenta mil habitantes incluidos en este convenio para que puedan utilizar la firma electrónica.

- *Registro de Contratistas o el Sistema de Publicación y Licitación Electrónica*. El sistema permite que las empresas que estén previamente inscritas en el Registro de Contratistas puedan descargar el pliego de condiciones de contratos con la Xunta a través de Internet y licitar sin necesidad de presentar ninguna documentación. En el año 2004 se puso en marcha esta iniciativa de licitación electrónica para contratos de la Consellería de Presidencia en materia informática y se está extendiendo al resto de las Consellerías.

5.15. Illes Balears

Hasta finales de 2006 las Illes Balears no han dispuesto de un Plan Integral de e-Administración. No obstante, desde finales del siglo pasado se han venido realizando una serie de actuaciones que han permitido el desarrollo de determinados programas, proyectos y servicios.

En 1999, el Gobierno Balear inicia sus acciones de desarrollo de la Sociedad de la Información y de e-Administración con el Plan BIT de Modernización Telemática. Este plan es el resultado de la aprobación por parte de la Comisión Europea, el 30 de noviembre de 1998, de la propuesta presentada por el Gobierno de las Illes Balears a la convocatoria lanzada por la DG XIII, el 16 de septiembre de 1997, en el marco RITTS (Regional Innovation and Technology Transfer Strategies).

En relación a la e-Administración, el Gobierno de las Illes Balears puso en marcha en 1999 el Proyecto SOL, Systems On Line (1999-2001, Interreg II C - IMEDOC) para facilitar el acceso a la informa-

ción que genera la administración. En el proyecto participaron, junto con las Illes Balears, Córcega y Cerdeña. El proyecto tenía como objetivos desarrollar un modelo técnico y una metodología específica que permita:

- Facilitar al ciudadano y a la empresa en particular, acceder a la información de la administración, mediante una plataforma de gestión de ámbito transnacional, nacional, regional y local.
- Disponer de información fiable del territorio, a través de los sistemas de información geográfica.
- Ampliar el sistema de las telecomunicaciones, a través de un sistema de acceso alternativo europeo para el estudio de la aplicación de la Administración digital en las administraciones públicas.

Estos objetivos generales se concretan en los siguientes puntos:

- Instrumento de colaboración administrativa: integración de diferentes administraciones en el entorno del sistema de información.
- Canal de información genérica: establecimiento una red de puntos de información con un único fin: facilitar al ciudadano europeo y a las empresas en particular, la información que necesite para poder relacionarse con la Administración.
- Plataforma para la comunicación por medios no tradicionales: Integración de un sistema de comunicación alternativo (red hertziana de alto rendimiento conectada a un operador satélite) que permita ofrecer a aquellas zonas con comunicaciones terrestres deficientes una alternativa de comunicación muy efectiva.
- Herramientas de interconexión territorial: Estudio de viabilidad de la implantación de un Sistema Informativo Georreferencial Territorial.

El sistema de información se implanta como una plataforma constituida por diferentes elementos:

- Sistema de atención al ciudadano: permite al administrado estar perfectamente informado

de los servicios que ofrece la Administración y las formalidades que ha de cumplimentar en cualquiera de los niveles de la Administración Pública integrados en el proyecto.

- Base de consulta y seguimiento de procedimientos administrativos: cada una de las administraciones participantes gestionará sus procedimientos administrativos según la normativa reguladora correspondiente, y mediante su propio sistema de gestión.
- Sistema de información a empresas: facilitar a las empresas el acceso a toda la información necesaria, tanto sobre los requisitos para su constitución y formalización, como de las posibles ayudas a las que podrán acceder y que sean otorgadas por las administraciones.
- Sistema de información territorial: se llevarán a cabo los estudios de viabilidad para la implantación de un Sistema Informativo Territorial Georreferencial. Se realizará una aplicación práctica del estudio.
- Sistema de telecomunicaciones alternativo: la tecnología utilizada para conseguir la conexión a las autopistas de la información para todas las zonas interiores de las islas será la implantación de conexiones mediante una red hertziana de alto rendimiento, conectada a un operador satélite.

El proyecto SOL finalizó el 31 de diciembre de 2001.

A partir de 2001, arranca el Plan BIT Siglo XXI para el periodo 2001- 2004, que se configura como estrategia regional enfocada al desarrollo de la innovación tecnológica de la región.

Para la elaboración del Plan se partió del análisis de situación obtenido de la realización de siete mesas de debate en las que intervinieron 144 personas (empresarios, representantes de las instituciones científicas, de investigación y apoyo tecnológico, representantes de organismos de la administración regional relacionados con el sector...) repartidos entre los sectores: Sociedad de la Información, turismo, medioambiente, agroalimentación, calzado y moda, construcción y urbanismo, y bisutería.

Con toda esta información, el 5 de julio de 2002, el Consejo del Gobierno Balear aprobó el I Plan de Innovación de las Illes Balears¹⁶⁶. El Plan definía programas y proyectos concretos destinados a:

- Incrementar y mejorar las relaciones entre la universidad y las empresas, es decir, lograr que el esfuerzo en investigación que se realiza en los centros públicos se traduzca en innovación en las empresas.
- Identificar nuevos programas privados o públicos para el desarrollo y promoción de la innovación.
- Identificar un conjunto de proyectos innovadores en las empresas de la región.
- Fortalecer la internacionalización, con el intercambio de experiencias con otras regiones Europeas.

De este modo, el I Plan de Innovación de las Illes Balears (2001-2004) se configura como un conjunto de programas encaminados a conseguir el desarrollo equilibrado y eficaz del sistema de innovación. En paralelo y como complemento, se desarrolla el Plan de Investigación y Desarrollo Tecnológico para el periodo 2001-2004, que define la política científica que se debe seguir, basada en las características y potencialidades de las islas, y los mecanismos financieros para generar y transferir el conocimiento.

Durante 2002 se trabajó en la elaboración del *Libro Verde de la Sociedad de la Información*¹⁶⁷, que pretendió abrir un debate entre los diferentes agentes implicados para valorar el impacto de las Nuevas Tecnologías y la Economía digital en las Illes Balears, así como las oportunidades que representan. El Libro Verde de la SI fue aprobado por el Consejo de Gobierno de las Illes Balears el 13 de diciembre de 2002.

El Libro Verde propone al final del mismo y como conclusión, la base del futuro Plan de Acción de la Sociedad de la Información, que le llama Plan O.

Los objetivos del Plan de Acción son integradores y persiguen la cohesión económica, social y territorial aprovechando el potencial de las nuevas

tecnologías para igualar la situación de los ciudadanos ante los servicios de la Administración.

Durante 2005, la Dirección General de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones del Gobierno de las Illes Balears ha realizado un estudio para el desarrollo de la Administración digital en la Comunidad Autónoma de las Illes Balears, para los años 2005-2006. Gracias a este estudio se ha puesto en marcha, a finales de 2005, el Plan Estratégico de Implantación de la Administración Digital en las Illes Balears 2005-2008¹⁶⁸.

El Plan Estratégico de Implantación de la Administración Digital fija unas líneas estratégicas a seguir que son:

- Utilización de los sistemas actuales de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears (CAIB) en explotación, potenciando los elementos necesarios para incluir la e-Administración.
- Evolución de los sistemas en desarrollo de la CAIB, incorporando las funcionalidades desarrolladas en otras administraciones.
- Incorporación de otros módulos de e-Administración, adecuándolos a la arquitectura base de los sistemas de la CAIB.
- Creación de la infraestructura de Oficina de Proyectos, para la gestión del presente Plan y de los futuros proyectos de e-Administración, así como la realización de un plan de comunicación y plan de formación adecuados específicamente a los objetivos del proyecto.
- Máxima flexibilidad durante el transcurso del proyecto, para adecuarlos a los requerimientos del Gobierno Balear y adaptarlos a la realidad de la ciudadanía de les Illes Balears en cuanto a tecnología, trámites a desarrollar, planificación...

En la primera fase, que ha concluido a finales de 2006, se han abordado 4 líneas de actividad o programas que son los pilares en los que se sustentarán el resto de programas del Plan. Los 4 programas han sido:

- *Nuevo portal de la CAIB.*
- *Proyectos de e-Administración:* implantación del Catálogo de servicios telemáticos del Ciudadana-

no; emisión de certificados firmados; formularios inteligentes; presentación telemática (registro y autenticación de envíos); implantación y regulación de las notificaciones electrónicas.

- *Sistemas de Información a la Dirección*: sistema de estadísticas/indicadores de gestión servicios telemáticos
- *Soporte a la Implantación*: gestión de proyecto; plan de comunicación; formación.

Durante los años 2007 y 2008, El Plan de Administración Digital tiene previsto realizar la segunda fase de la implantación de la Administración digital en las Illes Balears según las directrices establecidas en el Plan Estratégico. En esta segunda fase se avanzará en los programas ya iniciados para afianzar su consolidación definitiva y se iniciarán las actividades asociadas a los programas todavía pendientes como son:

- *Acceso Multicanal y Movilidad*: integración con plataforma de SMS; integración con Centralita virtual; portal versión PDA; atención telefónica y e-mail de 8 a 20 horas; ayuda a tramitación: chat virtual.
- *Democracia Electrónica*: canal de participación ciudadana.

Por último, hay que destacar la puesta en marcha del Plan Director Sectorial de Telecomunicaciones. Este Plan se aprobó inicialmente, el 11 de febrero de 2005, por el Consejero de Economía, Hacienda e Innovación. Tras un proceso de debate durante 2005, se incorporaron modificaciones en el texto inicial y fue aprobado el 10 de marzo de 2006 por el Consejo de Gobierno de las Illes Balears.

El Plan Director Sectorial introduce normas para la coordinación de los sistemas informáticos de las distintas Administraciones públicas en el ámbito balear, con el objetivo de crear un mecanismo de ventanilla única virtual que permita la transmisión telemática de las solicitudes de los ciudadanos al órgano administrativo al que van destinadas. Es de especial interés el Título V del Decreto, que hace referencia a los sistemas telemáticos de

las administraciones públicas en la Comunidad Autónoma de las Illes Balears. En este Título se regula la red institucional de telecomunicaciones del Gobierno de las Illes Balears y se fijan funciones adicionales de la Comisión Superior de Sistemas de Información en Tecnología y Comunicaciones y de la Comisión Técnica de Sistemas de Información en Tecnología y Comunicaciones. Con ello se pretenden coordinar los 172 sistemas de información existentes de los que se dispone en la actualidad en el Gobierno de las Illes Balears para gestionar la información de las diferentes consejerías y que se conectan mediante una intranet que une los servicios informáticos de todas las consejerías.

Además, el Plan Director Sectorial aprueba un conjunto de medidas de fomento de las tecnologías de la información y de las comunicaciones en la Comunidad Autónoma de las Illes Balears, relativas a las infraestructuras como, por ejemplo, los accesos en banda ancha, a distintos tipos de servicios públicos basados en nuevas tecnologías y a la promoción del uso de dichas tecnologías por las pequeñas y medianas empresas.

El Plan Director se desarrolla en acciones y proyectos reunidos en cuatro grupos de actuaciones:

- Asegurar la igualdad de oportunidades y la libre competencia: se realizarán cuatro tipos de acciones:
 - Acciones normativas para reducir barreras de entrada:
 - Definición de uso compartido susceptible de ser utilizado para el despliegue de infraestructuras de telecomunicaciones de interés general.
 - Normas constructivas para las nuevas infraestructuras civiles.
 - Acciones de fomento.
 - Acciones que la Administración Pública de la CAIB emprende como usuario:
 - Potenciación de banda ancha en la red sanitaria.
 - Estudio de viabilidad de la red de banda ancha universitaria.

- Promover las nuevas tecnologías en los centros educativos de titularidad pública.
- Red de radiocomunicación digital para los servicios de emergencia.
- Otras acciones: definición de distritos de tarificación homogéneos.
- Minimizar el impacto de las infraestructuras en el medio ambiente y en las personas:
 - Acciones normativas:
 - De usos compartidos.
 - Lugares de concentración de emisión radioeléctrica (LCER).
 - acciones de fomento:
 - Ordenación de zonas saturadas de radio.
 - Plan de mediciones de emisiones radioeléctricas.
 - Acciones de rehabilitación y recuperación de patrimonio edificado.
- Coordinar y fomentar la instalación de infraestructuras de telecomunicaciones:
 - Se creará una empresa pública que gestione las infraestructuras de la Administración.
 - Se creará un punto neutro para el intercambio de voz y datos.

Fomentar el acceso y el uso de los servicios de las tecnologías de la información y las comunicaciones entre la ciudadanía y las PYME: se realizará un proyecto de comunicación del Plan.

5.15.1 Normativa reguladora de la e-Administración de Illes Balears

Las principales normas reguladoras de la e-Administración de Illes Balears son las siguientes:

- Decreto 100/1994 de 6 de octubre de Creación del Centro Balear de Innovación y Telemática bajo la Conselleria d'Economia i Hisenda.
- Ley 3/2003, de 26 marzo, sobre Régimen jurídico de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears¹⁶⁹.
- Decreto 174/2003, de 24 de octubre, por el que se regulan las Comisiones de Sistemas de Información en Tecnología y Comunicaciones¹⁷⁰ de Illes Balears.
- Resolución del Consejero de Economía, Hacienda e Innovación, de 11 de febrero de 2005, por el que se aprueba el Plan Director Sectorial de Telecomunicaciones. (BOIB 27, de 17 de febrero)¹⁷¹.
- Decreto Legislativo 1/2005, de 24 de junio Texto Refundido de la Ley de Finanzas de la Comunidad Autónoma¹⁷². El artículo 95 de este Decreto Legislativo hace referencia a la utilización de medios electrónicos, informáticos y telemáticos en los procedimientos relativos a la gestión económico-financiera.
- Decreto 75/2005, de 27 de agosto, de desarrollo de determinados aspectos de la Ley de Finanzas y de las leyes de presupuestos generales de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears¹⁷³. El artículo 19 de este Decreto desarrolla las previsiones legales de la utilización de medios electrónicos, informáticos y telemáticos en los procedimientos económico-financieros, atribuyendo al Consejo de Gobierno la competencia para acordar la utilización de tales medios electrónicos, informáticos y telemáticos.
- Decreto 22/2006, de 10 marzo, por el que se aprueba el Plan Director Sectorial de Telecomunicaciones de las Illes Balears.¹⁷⁴
- Decreto 97/2006, de 24 de noviembre, por el que se crean y regulan las Comisiones para la mejora continua de la seguridad de la información en la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears. El Decreto crea la Comisión Directora de la Seguridad de la Información encargada de aprobar los criterios y de elaborar una planificación estratégica de la seguridad¹⁷⁵.
- Decreto 107/2006, de 15 de diciembre, de regulación del uso de la firma electrónica en el ámbito de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears¹⁷⁶.

5.15.2. Principales planes de e-Administración en Illes Balears

5.15.2.1. Proyecto QSSI (Quejas, Sugerencias y Solicitudes de Información)

El proyecto ha puesto en marcha un buzón virtual para resolver consultas de forma interactiva de quejas, sugerencias y solicitudes de información.

El sistema entró en funcionamiento en las distintas consejerías en enero de 2004. Las quejas, que deben contestarse por Decreto en un plazo de 15 días, se reciben en papel o por la Web y se canalizan a través de la Intranet a los distintos responsables.

En enero de 2005 se ha implantado en el entorno sanitario en la central del IB-Salut, los hospitales de Son Dureta, Son Llàtzer, Manacor, Can Misses i Verge del Toro, y en los centros de atención primaria. De momento las quejas se reciben en papel, teléfono o presencial y se canalizan a través de una red propia de responsables en los centros. En este caso el plazo es de 30 días.

5.15.2.2. Proyecto BDP/PAD (Base de Datos de Personas/Personalidad Administrativa Digital) Portal del Ciudadano

El proyecto del Portal del Ciudadano o también llamado Proyecto BDP/PAD se pone en marcha como mecanismo de integración entre aplicaciones e información a la ciudadanía. Este Portal se basa en los siguientes principios:

- El ciudadano, a través de consultas en la página web del Govern, debe poder ver la información que el Govern de las Illes Balears posee de él en sus distintos sistemas.
- El ciudadano no está obligado a aportar la documentación que ya está en manos de la administración actuante (CAIB) o ha sido generado por ella (documentos de hasta 5 años de antigüedad, siempre que así lo haga constar el ciudadano).

- La Base de Datos de Personas (BDP) puede servir de base para la integración de datos comunes entre las distintas aplicaciones del Govern.

El proyecto tiene como finalidad última ofrecer a las personas físicas y jurídicas una visión de Administración única, proporcionándole múltiples administraciones con las que se pueda relacionar personalmente, pero pudiendo consultar su información personal, recopilada o generada en cada una de ellas, en un único Portal.

El proyecto se desarrolla en 5 fases:

- Fase 1: Construcción de una base de datos de personas (llamada BDP o PAD) integrada con un número acotado de aplicaciones, registro, expedientes, contratación...
- Fase 2: Externalización de la BDP creando el portal ciudadano personalizado, y por otro habilitar el acceso seguro desde la tramitación.
- Fase 3: Tramitación on-line por el ciudadano.
- Fase 4: Incorporación de mecanismos automáticos de propuestas al ciudadano.
- Fase 5: Integración de la BDP con otras administraciones.

5.15.3. Principales plataformas y servicios de e-Administración en Illes Balears

Fundación IBIT

La Fundación del Instituto Balear de Innovación Telemática es el organismo balear que más ha influido en el desarrollo de la Sociedad de la Información y de la e-Administración en las Illes Balears, participando en la redacción, impulso y ejecución de los distintos planes y proyectos en relación a las TIC de las Illes Balears como: Plan de Innovación, Libro Verde de la Sociedad de la Información y Programa Innobal XXI.

En 1994 se creó el Instituto Balear de Innovación Telemática por el Gobierno Balear con el objetivo de lograr el conocimiento y el uso de la telemática en todos los sectores de las Illes Balears y en 1998 se transformó en la actual Fundación IBIT. La

Fundación está reconocida como Centro de Innovación Tecnológica desde el 28 de junio de 2001. En el momento de su constitución, el Instituto BIT fue una experiencia pionera en España.

El Instituto BIT y la actual Fundación IBIT han desarrollado 47 proyectos innovadores relacionados con el uso de las TIC, entre lo que destacan:

- COCO: proyecto europeo en el ámbito sanitario mediante el cual se agrupaban diversas experiencias internacionales que evaluaban los beneficios que aportan la gestión hospitalaria y los centros de atención primaria utilizando EDI.
- ENCATA: promoción del uso de la telemática entre las PYME regionales, análisis de necesidades y creación de planes para su implantación y desarrollo.
- MINTOUR: servicio público conformado por una red de servidores de información turística multimedia.
- HECTOR: proyecto europeo con el objetivo de mejorar la coordinación de emergencias sanitarias.
- TAMCRA: iniciativa que mediante la tecnología de la telemática proveía a las PYME con nuevas fórmulas para difundir información comercial de sus productos y servicios a los clientes.
- ANOTA: herramienta que utiliza la tecnología para permitir anotaciones, semántica y externa, para facilitar su uso a las PYME.
- LIP (*Learning In Process*): proyecto dirigido a fomentar el aprendizaje a distancia por medio de las TIC y la formación continuada.
- UNDERSTAND: Proyecto dirigido a compartir indicadores regionales de la Sociedad de la Información.
- eSAFER: Proyecto de *benchmarking* para proporcionar un marco favorable para el uso del software de código abierto en las administraciones públicas.

Portal del contribuyente

Es el Portal de la Consejería de Economía, Hacienda e Innovación desde el que se pueden realizar los trámites. Desde el portal se pueden descargar

formularios y rellenarlos. La presentación deberá efectuarse personalmente con el impreso relleno si no se dispone de registro previo.

No obstante, para pagar y presentar declaraciones por vía telemática, es requisito imprescindible que la persona o entidad esté registrado en el Portal y que disponga de un certificado digital adecuado. Estos requisitos no serán necesarios para el pago de tasas autonómicas (modelo 046), del impuesto sobre transmisión de vehículos (modelo 620) y de tributos locales, que puede realizarse por vía telemática por cualquier contribuyente.

Catálogo de servicios telemáticos del Gobierno de les Illes Balears

El Plan Estratégico de Implantación de la Administración digital en las Illes Balears, iniciado en 2005, ha comenzado a implantar trámites con la administración autonómica que pueden realizarse por Internet.

A finales de 2006, la lista de trámites que pueden realizarse vía Internet con el Gobierno de les Illes Balears, es la siguiente:

- Solicitud de certificación de datos de un establecimiento.
- Solicitud de Nueva Licencia / Renovación de Pesca Submarina.
- Solicitud de Nueva Licencia / Renovación de Pesca Recreativa.
- Solicitud de Licencia de Pesca Deportiva.
- Solicitud de Licencia de uso de Aparejos tradicionales en Pesca Recreativa.
- Solicitud de Subvención para pequeñas y medianas empresas para la conexión a Internet y el mantenimiento del servicio de banda ancha.
- Solicitud de inscripción a las pruebas para la obtención de certificados de catalán, certificado A.
- Solicitud de inscripción a las pruebas para la obtención de certificados de catalán, certificados B, C, D y E.

Se encuentran en fase de desarrollo otros 20 trámites que estarán disponibles durante 2007.

Red Corporativa de la Administración de las Illes Balears

Es el elemento básico que permite dar acceso a los servicios del centro de Proceso de Datos de la Administración autonómica a los usuarios conectados. Esta Red conecta entre sí todos los centros principales, sedes de consejerías y organismos, y se extiende también a los centros educativos y sanitarios. La Red tiene 105 Km. de fibra óptica, 52 nodos conectados con ATM y ADSL con red propia para 263 dependencias.

El Centro de Proceso de Datos (CPD) es el Servicio de la Dirección General de Tecnología y Comunicaciones encargado de proporcionar acceso a las nuevas tecnologías de la información a toda la comunidad de usuarios del Govern de les Illes Balears. El CPD dispone de 90 servidores con 600 GB de datos que gestionan 200 aplicaciones departamentales y 6 corporativas. Este CPD da servicio a 8.427 usuarios que disponen de 5.957 ordenadores y 476 impresoras en red.

5.16. La Rioja

El Gobierno de la Rioja comenzó sus actuaciones de e-Administración en 1995 impulsando la modernización de las administraciones públicas con el Plan de Modernización del Gobierno de La Rioja (1995-1999).

Este primer Plan del Gobierno de La Rioja puso en marcha distintos programas horizontales como la red institucional de comunicaciones, un servidor de Internet, el Sistema de Atención al Ciudadano (SAC), y algunos otros orientados a la mejora de la gestión interna como: el Sistema de Gestión Integrada de Procedimientos (SGIP); un Sistema de Gestión de Personal y Nóminas; y un Sistema Integrado de Contabilidad.

Como continuadores del Plan de Modernización de 1995, surgen dos nuevos planes aprobados en julio de 2000, para el periodo 2000-2003: el Plan Estratégico de Calidad y el Plan Estratégico para la Sociedad del Conocimiento.

El Plan Estratégico de Calidad se desarrollaba en tres líneas maestras:

- Calidad para el ciudadano.
- Calidad en la gestión interna.
- Calidad en la toma de decisiones para los cuadros políticos.

Las iniciativas que se destacan como aplicación del Plan de Calidad son las siguientes:

- Consolidación del Sistema de Atención al Ciudadano (SAC).
- Establecimiento de cartas de servicios y decálogo de derechos del ciudadano.
- Medición de la satisfacción del ciudadano.
- Implantación de una imagen corporativa de la comunidad autónoma.
- Implantación progresiva de la Administración telemática: extensión del uso del correo electrónico; identificación única y telemática; creación de una base de datos de personas físicas y jurídicas; intercambio de documentación telemática; tramitación telemática; tarjeta de servicios del ciudadano; establecimiento de la firma electrónica y certificación pública; establecimiento de garantías de confidencialidad, seguridad e intimidad personal en las relaciones de los ciudadanos con la Administración.
- Interfaz única con el ciudadano que debería permitir, en la línea de los proyectos de Ventanilla Única iniciados desde la AGE, implantar una fórmula para integrar procedimientos entre distintas administraciones, necesitando, por tanto, una mayor vinculación con la Administración Local.

Por otra parte, con el Plan Estratégico para la Sociedad del Conocimiento (PESC 2000-2003) que se aprobó el 14 de julio de 2000, se da un verdadero impulso al desarrollo de las TIC en la autonomía riojana.

El PESC 2000-2003 pretendía impulsar, integrar y dinamizar el uso de las nuevas tecnologías en toda la sociedad riojana, como un estímulo al desarrollo de la Comunidad, con un presupuesto de 18 millones de euros.

Los objetivos básicos del Plan estaban articulados en torno a cuatro ejes:

- *Contenidos*. Se pretendía potenciar y garantizar la circulación, el uso, el conocimiento y la comprensión de los contenidos que se intercambian a través de las nuevas tecnologías a todos los ciudadanos de la Comunidad Autónoma de La Rioja mediante un proceso generalizado de formación.
- *Infraestructuras*. Se quería potenciar la competitividad de las iniciativas privadas y fomentar la cooperación entre los sectores públicos y privados.
- *Agentes Sociales*. Se tenía la intención de garantizar protección social y política de los grupos sociales, en especial los más desfavorecidos.
- *Tecnologías de la información*. El Ejecutivo regional debería facilitar y garantizar el acceso a las TIC de los ciudadanos.

El Plan contemplaba un conjunto de actuaciones organizadas en horizontales y verticales. Estas actuaciones fueron:

- *Actuaciones Horizontales*:
 - *De carácter político-administrativo*: tenían el objetivo de garantizar el acceso a la información pública de todos los ciudadanos, como los proyectos de extensión de la administración digital y democracia electrónica.
 - *Aspectos sociales*: para garantizar la equidad en el proceso de acceso y utilización de las TIC para la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos, como los proyectos de acceso a las TIC a ciudadanos con deficiencias físicas o mentales, zonas rurales, tercera edad, etc.
 - *Aspectos culturales*: con el objetivo de garantizar la asunción de los nuevos aspectos culturales de forma armónica e integradora, como los proyectos formación, colaboración con bibliotecas y asociaciones, reciclaje profesional, etc.
 - *Aspectos de innovación tecnológica y de investigación científica*.
 - *Aspectos económicos*: para impulsar el desarrollo económico en los sectores relacionados

con las TIC y la adaptación de las empresas a la sociedad de consumo.

- *Actuaciones verticales*. Se pretendía incidir en una serie de sectores para conseguir el desarrollo de la sociedad del conocimiento: educación, turismo, agricultura, sanidad, medio ambiente y transporte.

De entre las actuaciones del PESC 2000-2003 tiene un especial interés para la e-Administración, el Programa de Extensión de la Administración Digital. Este programa tenía como objetivo que los ciudadanos puedan acceder a los distintos servicios de la Administración permitiendo el acceso a la información que genera y haciendo más transparente a la institución.

Este programa sobre Administración digital contenía cinco iniciativas:

- *Iniciativa para la Administración Pública directa (on-line)*: enfocada a la extensión física de las redes en zonas desfavorecidas, a través del acceso a web, correo electrónico, acceso a servicios de voz, SMS, WAP o televisión interactiva.
- *Iniciativa para la Democracia Electrónica*: orientada a establecer espacios para el debate y consulta de la opinión de los ciudadanos.
- *Iniciativa para la formación* de los recursos humanos de la Administración Pública.
- *Iniciativa para el desarrollo del teletrabajo* en la Administración Pública.
- *Iniciativa para la introducción de la figura del infonomista* (documentalista versado en la utilización de TIC) en la Administración Pública.

Además, durante la aplicación del PESC se realizaron otros proyectos que directa o indirectamente está influyendo para el desarrollo de la e-Administración en La Rioja, entre ellos destacan los siguientes:

- *Pueblos con la Red*. Se puso a disposición de varios municipios de La Rioja una página web.
- *Todos con la Red*. Se realizó mediante un acuerdo con Telefónica, fabricantes e instituciones

bancarias. Consistió en facilitar a los ciudadanos un ordenador y una conexión ADSL.

- Formación con la Red.
- Observatorio Riojano.
- Correo electrónico universal.
- Telecentros en La Rioja.
- Conectividad en línea ADSL.
- Cibertecas.

Para llevar a cabo las acciones recogidas en el PESC 2000-2004, el Gobierno de La Rioja creó la Fundación Riojana para la Sociedad del Conocimiento (Fundarco). Fundarco ha sido el motor y gestor de todas las acciones autonómicas desde el 2001. Fundarco, el 17 de marzo de 2006, se convirtió en la Agencia del Conocimiento y la Tecnología, por la Ley 3/2006.

A finales de 2003, se elaboró el documento “Plan Estratégico para la Calidad en el Gobierno de La Rioja. Análisis de Iniciativas”, que recoge los resultados del primer Plan Estratégico para la Calidad y las iniciativas de mejora planteadas por las distintas unidades implicadas en el proceso durante las entrevistas mantenidas con altos cargos de la Consejería de Desarrollo Autonómico y Administraciones Públicas. Este documento ha servido de guía para la definición del actual Plan Estratégico para la Calidad en el Gobierno de La Rioja 2004-2007⁷⁷ (Plan Estratégico de la Rioja).

Este Plan se marca las siguientes grandes líneas estratégicas:

- *Calidad para el ciudadano.* Para poder comunicarse de una forma fácil, rápida e interactiva con la Administración y, a su vez, obtener de ella respuestas eficaces, eficientes y transparentes.
- *Calidad en la gestión.* Implica profesionalidad y reconocimiento del trabajo realizado junto con una correcta realización de las funciones asignadas.
- *Calidad en la toma de decisiones.* Se necesita una estrategia bien definida, disponer de herramientas y técnicas de ayuda a la toma de decisiones y fijarse metas posibles basadas en criterios de eficiencia, que contemplen no sólo la

consecución de los objetivos deseados, sino también la ausencia de costes indeseables, tanto económicos como de recursos humanos.

El desarrollo del Plan se ha realizado alrededor de estos tres ejes, concretándose en un conjunto de 13 iniciativas que sirven de referencia para los correspondientes proyectos. Entre estas iniciativas destacan las relacionadas con la firma electrónica, pasarela de pagos y registro telemático.

Durante 2006, el Gobierno de La Rioja ha estado trabajando en un nuevo proyecto llamado Plan larioja.es, que pretende convertirse en el marco estratégico global bajo el que se aglutinen todas las acciones de Sociedad de la Información para el nuevo periodo. Larioja.es pretende ser un proyecto global de consenso y participación ciudadana y para ello parte de un análisis del grado de penetración de las TIC en la sociedad riojana, con el título “Principales Indicadores de la Sociedad de la Información en La Rioja 2001-2005: Ciudadanos y Hogares”⁷⁸. Dentro de este nuevo marco, se han empezado a desarrollar diversos programas, como son el Programa SIR, cuyo objetivo es el despliegue de banda ancha en todo el territorio de La Rioja, y las Salas Fundarco como nuevos espacios públicos de acceso libre a las nuevas tecnologías.

El Plan larioja.es está coordinado por la Agencia del Conocimiento y Tecnología que se creó, precisamente, para desarrollar este Plan a través de un pacto social desde el que se generan los distintos proyectos. El último proyecto puesto en funcionamiento, el 20 de noviembre de 2006, es “larioja.es-dinamizadores”, para incentivar la utilización de las nuevas tecnologías en el ámbito rural.

5.16.1. Normativa reguladora de la e-Administración de La Rioja

Las principales normas reguladoras de la e-Administración de La Rioja son las siguientes:

- Orden de 27 de octubre de 2000 de la Comisión Delegada del Gobierno de Adquisiciones e In-

versiones por la que se regula el funcionamiento del Registro de Licitadores de la Comunidad Autónoma de La Rioja¹⁷⁹.

- Decreto 40/2001, de 5 de octubre, por el que se regulan las cartas de compromisos en el ámbito de la Administración de la Comunidad Autónoma de La Rioja¹⁸⁰.
- Decreto 44/2001, de 19 octubre, que organiza y regula la presencia de la Administración de la Comunidad Autónoma de La Rioja en la red Internet¹⁸¹. El Decreto normaliza la presencia de los contenidos generados en el ámbito autonómico en Internet.
- La Ley 3/2002, de 21 mayo, del Parlamento de La Rioja, para el desarrollo del uso de la firma electrónica en las administraciones públicas de la Comunidad Autónoma de La Rioja¹⁸². La Ley implica también a las administraciones locales y crea el Comité Riojano para las Tecnologías de la Información con las siguientes funciones:
 - Proponer los instrumentos de cooperación entre todas las administraciones públicas riojanas en materia del sistema firma electrónica avanzada.
 - Asegurar la compatibilidad informática en las administraciones públicas riojanas.
 - Promover la informatización de procedimientos mediante la recomendación de sistemas integrados y comunes que posibiliten la cooperación interadministrativa.
 - Asesorar, por sí o por entidad colaboradora, a las administraciones públicas riojanas.
 - Promover la introducción de las nuevas tecnologías en la gestión municipal a través de los instrumentos de cooperación pertinentes.
- Decreto 9/2004, de 6 de febrero, por el que se aprueba el Plan Riojano de Investigación, Desarrollo Tecnológico e Innovación 2003-2007¹⁸³.
- Ley 4/2005, de 1 junio, sobre Funcionamiento y Régimen Jurídico de la Administración de la Comunidad Autónoma de La Rioja¹⁸⁴.
- Ley 3/2006, de 17 de marzo, de creación de la Agencia del Conocimiento y la Tecnología¹⁸⁵. La Ley transforma la Fundación Riojana para la So-

ciudad del Conocimiento, Fundarco, en la Agencia del Conocimiento y la Tecnología.

- Decreto 39/2006, de 30 de junio, por el que se aprueban los estatutos de la Agencia del Conocimiento y la tecnología¹⁸⁶.
- Resolución de la Consejería de Administraciones Públicas y Política Local, de 5 de septiembre de 2006, por la que se desarrolla el Decreto 58/2004, de 29 de octubre, por el que se regula el Registro en el ámbito de la Administración General de la Comunidad Autónoma de La Rioja y sus Organismos Públicos, en cuanto al Registro Telemático¹⁸⁷.
- Decreto 57/2006, de 27 de octubre, por el que se regula la atención al ciudadano en la Comunidad Autónoma de La Rioja¹⁸⁸.

5.16.2. Principales planes de e-Administración en La Rioja

5.16.2.1. Agencia del Conocimiento y la Tecnología

La Fundación Riojana para la Sociedad del Conocimiento se creó en febrero de 2001 con el objetivo principal de extender la Sociedad de la Información y del Conocimiento al conjunto de las estructuras socio-económicas de la región. Fundarco, el 17 de marzo de 2006, se convirtió en la Agencia del Conocimiento y la Tecnología, por la Ley 3/2006, para afrontar el reto que supone el cambio hacia la Sociedad del Conocimiento y llevar a cabo el mandato que supone Larioja.es, con el fin de que en dicha institución confluyan los agentes y los medios necesarios.

Los objetivos generales de la Agencia son:

- Potenciar, crear y coordinar la creación de contenidos riojanos y su ubicación en Internet.
- Potenciar y garantizar la circulación, el uso, el conocimiento y la comprensión de los contenidos que se intercambian con las nuevas tecnologías.
- Potenciar la creación de empresas en “la nueva economía”, su mantenimiento y competitivi-

dad, así como la adaptación de las empresas riojanas al uso de Internet como instrumento de desarrollo empresarial

Las actuaciones de Fundarco se desarrollaron dentro de un Plan Director con las siguientes seis áreas de actuación:

- Sociedad del Conocimiento vertebrada y solidaria para todos.
- Sociedad innovadora y con espíritu emprendedor.
- Administración Pública transparente y centrada en el ciudadano.
- Infraestructuras para la Sociedad del Conocimiento.
- Cultura y su promoción en la Sociedad del Conocimiento.
- Formación para la Sociedad del Conocimiento.

La Agencia realiza sus actuaciones en tres áreas:

- Ciudadano y Sociedad.
- Instituciones y empresas.
- Gestión del Conocimiento.
- Infraestructuras.

De la Agencia también depende el Observatorio Riojano para la Sociedad de la Información (ORSI) que se ubica en el área de Gestión del Conocimiento.

5.16.2.2. Proyecto *larioja.es*-dinamizadores

La Agencia del Conocimiento y la Tecnología, anunció el 20 de noviembre de 2006, la puesta en marcha el proyecto “*larioja.es*-dinamizadores” para coordinar el trabajo que realizarán los dinamizadores digitales en los municipios de La Rioja.

Desde finales de 2003, el Gobierno de La Rioja ha desarrollado diferentes iniciativas para extender infraestructura de banda ancha en todo el territorio autonómico, lo que ha permitido que, a finales de 2006, todos los municipios y núcleos de población de La Rioja dispongan o puedan disponer de ADSL.

Al mismo tiempo, durante los últimos años se han abierto salas de acceso público a Internet en

los municipios riojanos dotadas con ordenadores, impresora y cámara web. Estas salas son atendidas por la figura del denominado *dinamizador digital*, que hace el papel de animador, formador y técnico en los municipios.

Este proyecto pretende avanzar en el programa de los dinamizadores digitales para lo que se van a sumar al proyecto coordinadores que se encargarán de reforzar las labores desarrolladas por los dinamizadores digitales existentes en los municipios. El objetivo es ampliar el servicio que se ofrece desde las salas, incorporando nuevas actuaciones como la captación de nuevos usuarios, incentivando en el uso de las nuevas tecnologías tanto a vecinos, asociaciones, empresas y ayuntamientos. Asimismo, el proyecto incluye la formación continua del dinamizador digital.

La Agencia del Conocimiento y la Tecnología pondrá en marcha un primer proyecto piloto en un total de 35 municipios, distribuidos por todo el territorio de la Comunidad y que están clasificados en diferentes grupos que contarán con un coordinador. Una vez analizado el funcionamiento del proyecto en estos municipios, se estudiará la viabilidad de extenderlo al resto de localidades de La Rioja.

5.16.2.3. Proyecto Cibertecas

El Proyecto Cibertecas se puso en marcha en el año 2001 y tiene como objetivo la instalación de salas dotadas de equipos informáticos destinados a que el ciudadano disponga de un punto de acceso público a Internet. Las cibertecas están dotadas de líneas de conexión de banda ancha, equipos informáticos en red, impresora y cámara web.

En las cibertecas se desarrollan las actividades formativas relacionadas con las nuevas tecnologías programadas por el Ejecutivo riojano. En estas salas se pueden desarrollar actividades relacionadas con el acercamiento de la Administración al ciudadano, teletrabajo y servicios profesionales a distancia o de difusión del uso de las tecnologías de la información en la zona de influencia.

Las primeras cibertecas comenzaron a ubicarse en Logroño, Calahorra y Santo Domingo. Posteriormente, y de manera paralela al despliegue de banda ancha realizado por el Gobierno de La Rioja, se han ido abriendo salas de acceso público a Internet en los municipios riojanos. A finales de 2006 hay 106 cibertecas que disponen de un total de 369 ordenadores, 98 impresoras y 100 Webcam.

Las cibertecas participan en la campaña “Cibercentro Amigo de la Infancia” desplegada para evitar el acceso de los menores a contenidos inapropiados para su edad (pornografía, xenofobia, violencia...) a través de filtros de contenidos.

5.16.2.4. Programa Sociedad de la Información Rural

El programa tiene como objetivo llevar el acceso de banda ancha a todo el territorio de la comunidad autónoma y se ha desarrollado en tres fases: la primera se realizó durante 2003 y el primer semestre de 2004, la segunda fase se realizó hasta el 2005 y la tercera ha finalizado con el año 2006. Durante las dos primeras fases el Programa se basó en tecnología ADSL y en la tercera fase se han incorporado nuevas tecnologías de radiofrecuencia como el PreWimax. Se inició en 2003 con la extensión a 28 municipios, a finales de 2005 se llegó a 157 y a finales de 2006 se ha extendido la banda ancha al 100% de los municipios (158 municipios y 37 núcleos de población) y el 100% de la población riojana dispone de acceso de banda ancha. Para conseguir estos objetivos, el Gobierno de La Rioja ha invertido 1,1 millones de euros.

El Gobierno de La Rioja consideró, al implantar este proyecto, que las redes de comunicación son las arterias de la Sociedad del Conocimiento pero, para que esta Sociedad del Conocimiento produzca mejoras de una forma generalizada, es necesario un despliegue masivo de infraestructuras de comunicación en el ter-

ritorio, haciendo un especial hincapié en aquellas zonas más desfavorecidas como son las zonas rurales, una cobertura universal del territorio garantizando el acceso a banda ancha al total de la población.

5.16.2.5. Programa Pueblos Conlared

Es una iniciativa puesta en marcha por el Gobierno de La Rioja para que los Ayuntamientos riojanos tengan presencia propia en Internet, con su web institucional y su dominio propios, además de otros servicios.

Pueblos Conlared es un medio que permite a los ayuntamientos poner a disposición de los ciudadanos información administrativa y servicios municipales iniciándose en el camino de la e-Administración local.

El programa Pueblos Conlared ofrece:

- El diseño de la página web con los contenidos propios del pueblo.
- Un dominio de Internet registrado bajo la propiedad del municipio y con la siguiente estructura: `www. + nombre del pueblo + .org`
- Cuentas de correo para uso institucional con la terminación propia del dominio propio del pueblo, es decir, con la siguiente estructura: `Nombre del usuario + @ + nombre del pueblo + .org`
- El alojamiento de las páginas web municipales.
- Mantenimiento y actualizaciones.
- Datos estadísticos del número de visitantes de la página.
- Asistencia técnica para todos los temas relacionados con el programa.
- Un programa de cursos de iniciación a Internet y al correo electrónico que se lleva a cabo en un aula móvil de 10 ordenadores durante 10 días en cada pueblo.

A finales de 2006, han solicitado información del Programa 126 municipios, se han adherido al Programa 90 y 64 de ellos disponen de web institucional gracias al Programa.

5.16.3. Principales plataformas y servicios de e-Administración en La Rioja

Observatorio Riojano para la Sociedad de la Información (ORSI)

Es un departamento que se creó en 2001 dentro de Fundarco, ahora Agencia del Conocimiento y Tecnología, y que tiene como objetivo ofrecer a los agentes sociales, económicos e institucionales, y a la opinión pública en general, un seguimiento continuo y periódico de la evolución de los principales indicadores de la llamada Sociedad de la Información en La Rioja.

A partir de 2002, el Observatorio comienza sus series de datos sobre los principales indicadores tecnológicos de la sociedad riojana y desde 2004 elabora indicadores periódicos para los ciudadanos, las empresas, la administración local, etc.

El Observatorio centra su actividad en tres líneas de trabajo, como se puede ver en su web (<http://www.conocimientoytecnologia.org/gestiondelconocimiento/orsi/index.htm>) y que son:

- *La medición de las TIC* en La Rioja a través de sucesivas oleadas de estudios cuantitativos en distintos sectores como la ciudadanía, las empresas, la educación o las administraciones públicas.
- *La armonización de indicadores* con el objetivo de facilitar la comparación de estudios, a través de acuerdos en el ámbito nacional, y que trata de homogeneizar las mediciones a través del acuerdo en indicadores, tamaño de las muestras y cuestionarios.
- *La evolución del impacto de las actuaciones* puestas en marcha por la Agencia del Conocimiento y la Tecnología, con el fin de garantizar un proceso de mejora continua y calidad en el diseño de los programas.

Tarjeta TIC

Es una tarjeta gratuita destinada a proporcionar a los ciudadanos acceso a múltiples bienes y servicios relacionados con el sector de Nuevas Tecnologías en el ámbito de la Comunidad Autónoma de La Rioja.

La tarjeta TIC tiene las siguientes utilidades:

- En las Cibertecas y en los Centros de la Agencia del Conocimiento y la Tecnología: Para hacer uso de las salas de formación y conexión a Internet será necesario estar en posesión de la tarjeta.
- Ventajas y descuentos en la adquisición de hardware, software y servicios de Internet, formación on line, compra de libros informáticos, consumibles, conectividad a Internet, etc. en empresas adheridas.
- Notificaciones de actuaciones y cursos de la Agencia del Conocimiento y la Tecnología.
- Acceso a contenidos y servicios extras a usuarios con tarjeta (manuales, cursos on line, etc.).
- Acceso a software de libre distribución.
- Jornadas o actividades exclusivamente para poseedores de la tarjeta.

La Web del empleado público

(<https://ias1.larioja.org/porfun/pfuncion/index.jsp>)

Es la página web de los empleados de la Administración pública de la Comunidad Autónoma de La Rioja.

Se puede acceder a la web tanto a través de Internet, como desde la intranet de la Comunidad Autónoma de La Rioja. Se constituye como el instrumento de comunicación e información de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de La Rioja con el conjunto de los empleados públicos y de los ciudadanos, destinatarios últimos de los servicios públicos riojanos.

La web tiene una parte abierta a los ciudadanos con información sobre formularios, actividad y funciones de la Dirección General de la Función Pública, a las que se añaden la de normativa o las noticias, que proporcionan información específica y de actualidad.

El apartado denominado "Acceso a Empleados" da entrada a la parte privada de esta web. En ella, el empleado público, puede consultar sus datos personales, de empleo, puesto de trabajo, nómina y otros más de los que se encuentran registrados en el SIGPYN (Sistema Integrado de Gestión de Personal y Nóminas).

Contratación Pública

Es una web para la licitación a los concursos públicos del Gobierno de La Rioja (http://www2.larioja.org/pls/dad_user/Go.sac_sch?p_opcion=G12.contrat).

Desde ella se puede descargar el formulario del Registro de Licitadores. A este Registro se pueden inscribir todas aquellas personas físicas o jurídicas que, previa solicitud, acrediten ostentar capacidad para contratar con la Administración autonómica, y pretendan concurrir a las licitaciones que convoque la misma, referidas a contratos de naturaleza administrativa. Las solicitudes tienen que acompañarse de la documentación relativa a la personalidad, capacidad y solvencia. Dicha documentación podrá ser original o bien copia debidamente compulsada o legitimada por notario.

Desde la web se pueden consultar los expedientes abiertos en plazo para presentación de ofertas de las distintas consejerías. El sistema tiene muy poca interactividad y, a finales de 2006, la web es sólo informativa.

5.17. Navarra

La Comunidad Foral de Navarra es de las primeras comunidades autonómicas que ha realizado actuaciones planificadas de modernización de la Administración. El Gobierno de Navarra, en 1993, elaboró el primer Plan de Modernización de la Administración de la Comunidad Foral que, recogiendo las experiencias y reflexiones de los años precedentes, marcó las líneas de actuación y los proyectos a realizar a corto y medio plazo.

Este Plan de Modernización de 1993 recogía los principios básicos del cambio y transformación de la Administración. Estas reflexiones se plasmaron en 82 proyectos que respondían a 24 líneas de actuación.

Este hito de enorme importancia tiene su continuidad en el Plan de Reforma y Modernización de la Administración de la Comunidad Foral 2002 que fue aprobado por el Gobierno de Navarra el 25 de noviembre de 2002. En este segundo Plan de Modernización se avanza y profundiza en el nuevo

modelo de Administración al que se quiere llegar y en sus líneas estratégicas.

En el Plan se establecen nueve ejes fundamentales, integrados en cuatro ámbitos, que marcan las grandes líneas de actuación y en torno a las cuales se articuló el proceso de reforma. Dichos ejes son los siguientes:

- Orientación al ciudadano:
 - Universalidad y equidad: una nueva forma de relacionarse con el ciudadano.
 - Adaptar la Administración a las necesidades del ciudadano, de tal forma que se diferencien los servicios, según cada destinatario.
 - Dar una imagen unificada de la Administración: un marco corporativo único.
- Medición y evaluación:
 - Medir la actividad de la Administración: adecuada gestión y seguimiento de la actividad.
 - Medir el impacto de las políticas públicas: medición de la calidad de los servicios.
- Sistemas integrados:
 - Integrar los sistemas de soporte a la gestión: consolidación de un sistema de información corporativo.
- Recursos humanos:
 - Potenciar el elemento humano de la organización: mejora de la gestión de los recursos humanos.
 - Potenciar los procesos de aprendizaje de la organización: gestión del conocimiento.
 - Facilitar la transición organizativa: gestión del cambio.

El Plan también recoge una serie de herramientas o premisas para ejecutar el Plan de Modernización:

- Coordinar e impulsar el proceso de modernización desde una unidad organizativa que tenga una visión única y horizontal de la Administración: la Dirección General para la Sociedad de la Información.

- Desarrollar un marco metodológico.
- Compartir el conocimiento que se genere en el proceso de transformación, asegurando su difusión y reutilización.
- Disponer del apoyo normativo para reforzar el papel de la función de organización y sistemas de información.

A finales de 2005, el Plan se transforma en una Ley (Ley 21/2005, de 29 de diciembre, de evaluación de las políticas públicas y de la calidad de los servicios públicos), que articula un nuevo marco jurídico en el que se engloban las principales metodologías y técnicas para la evaluación, especialmente la autoevaluación por las propias unidades administrativas y, en su caso, la evaluación externa por organismos independientes, de las políticas públicas en las que es competente la Comunidad Foral de Navarra y de la calidad de los servicios públicos que prestan las administraciones públicas de Navarra.

El nuevo marco legal diseña un sistema público de evaluación tanto de las políticas públicas como de la calidad de los servicios públicos que se prestan; establece las cartas de servicios como medio de información a la ciudadanía acerca de las cualidades con que se prestan los servicios públicos y los compromisos adquiridos en su prestación; y crea la Comisión Foral para la Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios Públicos, como órgano colegiado de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra encargado del ejercicio de la competencia de evaluación.

La Ley se extiende a todas las administraciones públicas de Navarra, tanto autonómica, como EELL y organismos públicos dependientes de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y de las entidades locales de Navarra.

En el último trimestre de 2006, el Gobierno foral de Navarra ha contratado una asistencia técnica para desarrollar el Plan de Modernización en los próximos años.

También, el Gobierno de Navarra ha impulsado la Sociedad de la Información desde hace más de

una década. Durante 1996 y con la colaboración de FUNDESCO se elaboró el *Libro Blanco de las Telecomunicaciones de la Comunidad Foral de Navarra*, donde, entre otras conclusiones, establece que es el sector público al que le corresponde las acciones de planificación, ordenación y difusión de la Sociedad de la Información.

Sobre la base del Libro Blanco se implantó el I Plan de Promoción de la Sociedad de la Información y las Telecomunicaciones 2000-2003 (Navarra SI) y, el 15 de noviembre de 1999 se creó la Comisión Interdepartamental de la Sociedad de la Información en la Comunidad Foral, formada por representantes de distintos departamentos del Gobierno Navarro y la Agencia Navarra de Innovación, como órgano específico de coordinación en la materia.

La Comisión Interdepartamental se creó con la función de dirigir los proyectos en materia de política de la Sociedad de la Información de los diferentes departamentos, promover y reforzar su implantación, elaborar catálogos de actuación en los diversos organismos públicos, estudiar y proponer iniciativas estratégicas que serán recogidas en un informe anual.

En Navarra SI 2000-2003 se establecen objetivos y detallan las iniciativas y las actuaciones divididas en siete ámbitos:

- Contenido y presencia en la Red: entre las actuaciones a desarrollar con este objetivos destacan:
 - Portal sociocultural y turístico de la Comunidad Foral de Navarra.
 - Digitalización del Patrimonio cultural.
 - Interconexión telemática de bibliotecas.
 - Difusión agraria y meteorológica.
- Mejora de la calidad mediante en empleo de TIC: las actividades a desarrollar son:
 - Formación del mundo educativo en las nuevas tecnologías.
 - Ayudas de I+D en el ámbito empresarial y universitario.
 - Fomento de planes tecnológicos.

- Desarrollo de servicios de la Sociedad de la Información: se desarrollaron las siguientes iniciativas:
 - Despliegue de servicios y redes de telecomunicaciones de acuerdo con las operadoras
 - Desarrollo de mercados emergentes que requieren gran ancho de banda: TDT, DAB...
- Gobierno electrónico: se potenciaron iniciativas tendentes a mejorar las relaciones Administración-ciudadano como trámites, ventanilla única y comunicación.
- Salud y Calidad de vida: se promovieron las siguientes iniciativas:
 - Portal de la Sanidad Navarra.
 - Plan Telemático sanitario.
 - Intranet sanitaria.
 - Telemedicina.
 - Integración de los Incapacitados.
 - Tercera Edad.
 - Sector Rural.
 - Teletrabajo.
- Educación y formación: se realizaron las siguientes actividades:
 - Potenciación del Portal educativo.
 - Creación de Centros de aprendizaje.
 - Programas de formación.
- Industria y Comercio: las actividades de ayuda a las empresas fueron:
 - Telemática Virtual de empresas.
 - Catálogo y Plataforma de Comercio electrónico.
 - Planes de divulgación de la industria Navarra en Internet.

A la finalización del primer Plan “Navarra SI” (2001-2003), el Gobierno Foral aprobó el 2 de mayo de 2005, tras un análisis de la situación de en la que se encontraban los principales indicadores TIC en Navarra, el II Plan de Actuación para la Promoción de la Sociedad de la Información y las Telecomunicaciones en la Comunidad Foral de Navarra (2005-2007) “Navarra.es”¹⁸⁹.

Del análisis de la situación de los indicadores de Sociedad de la Información en Navarra a finales de 2004 se desprende la necesidad de políticas públicas de actuación coordinadas sobre tres ejes bien definidos como motores del crecimiento económico:

- *Desarrollo tecnológico*, acción directa sobre la oferta, concretamente sobre el sector empresarial vinculado a la alta tecnología en general y a las TIC en particular.
- *Sociedad de la Información*, actuando indirectamente sobre la demanda, sobre los servicios públicos en línea (Administración, Sanidad y Educación), la adopción de TIC en la empresa y la penetración de TIC en el hogar.
- *Condiciones de contorno*, generando infraestructuras y servicios básicos, el marco regulador y el capital humano.

Sobre estos ejes, el II Plan se ha marcado dos objetivos:

- asentar los pilares básicos para la construcción de la SI: el sector TIC regional y las infraestructuras de telecomunicaciones,
- elaborar un marco de gestión pública de promoción de la SI, sustentado en el conocimiento y la optimización de la rentabilidad social y económica de los recursos disponibles.

A partir de estos ejes estratégicos y objetivos se desarrollan las iniciativas a implementar que se agrupan siguiendo los tres ejes estratégicos:

Contenidos y servicios

Las iniciativas a desarrollar tienen como objetivo favorecer la oferta de contenidos y servicios desde un enfoque de aportación de valor a sus destinatarios. Las acciones a implantar son:

- *Servicios públicos en línea*. Incluye los proyectos:
 - Marco corporativo único de relación con el administrado del Gobierno de Navarra.
 - Centro de relación con el ciudadano.
 - Servicios sanitarios en línea.
 - Servicios en línea a la comunidad educativa.
 - Sistema de Información Territorial de Navarra (SITNA).

- *Contenidos, servicios y dispositivos.* Incluye los proyectos:
 - Desarrollo de la TDT regional y local.
 - Servicios públicos interactivos a través de nuevos dispositivos.
 - Centro de contenidos digitales y servicios interactivos.
- *Negocios electrónicos.* Se pretende la incorporación de las TIC a la gestión de los procesos productivos, comerciales y de gestión de las empresas, en especial de las PYME. Los proyectos a desarrollar son:
 - Relación telemática Administración-empresa.
 - Plan de desarrollo del negocio electrónico en la PYME.
 - Red de centros de excelencia de software.
 - Soluciones sectoriales TIC para PYME.

Cultura y capacitación

Fomentar la divulgación, educación y formación como base para una sociedad más participativa y activa en la SI. Las acciones a implantar son:

- *Cultura de la Sociedad de la Información.* Se pretende acercar la cultura de la Sociedad de la información a través de la articulación de medidas divulgativas, informativas y formativas que impulsen el acceso y uso a sus servicios por parte de la población navarra en general. Los proyectos a realizar son:
 - Formación TIC para todos.
 - Inclusión social mediante TIC.
- *Educación en la Sociedad de la Información.* El objetivo es incorporar los principios de la Sociedad de la Información y las TIC al sistema y práctica educativos en todos sus ámbitos. El proyecto incluido en esta iniciativa es:
 - Incorporación de las TIC al aula.
- *Formación y capacitación de los trabajadores.* Se quiere formar para el empleo en la Sociedad de la Información, garantizando la capacitación y preparación de los trabajadores navarros para

hacer frente a los retos y demandas laborales que plantea. Los proyectos a desarrollar son:

- Gestión del capital intelectual en el sector público.
- Trabajando en la Sociedad de la Información.

Infraestructuras

Potenciar el papel del sector TIC regional como base para el desarrollo social y económico de la Comunidad Foral de Navarra. Entre sus acciones se incluyen:

- *Plan Director de infraestructuras de telecomunicaciones de banda ancha*, que permitirá el acceso por este medio desde todas las poblaciones navarras de más de 50 habitantes.
- *Plan de Desarrollo del sector TIC.*
- *Polo de desarrollo multitecnológico regional.*

El Gobierno de Navarra asume, por lo tanto, la responsabilidad de impulsar el progreso de la Sociedad de la Información en la Comunidad Autónoma de Navarra, no sólo catalizando la oferta para asegurar un mercado eficiente en la prestación de servicios o garantizando la igualdad de acceso por parte de ciudadanos y empresas sino, también, impulsando la demanda de tecnologías de la información y las telecomunicaciones para la mejora de sus propios procesos, tanto en la labor administrativa como en la prestación de servicios públicos esenciales.

5.17.1 Normativa reguladora de la e-Administración de Navarra

Las principales normas reguladoras de la e-Administración de Navarra son las siguientes:

- Acuerdo de 25 de noviembre de 2002, por el que se toma en consideración el Plan de Modernización y Reforma de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus organismos autónomos¹⁹⁰.
- Decreto Foral 174/2004, de 19 de abril, por el que se regula el Registro Voluntario de Licitadores de la Comunidad Foral de Navarra¹⁹¹.
- Ley Foral 15/2004, de 3 de diciembre, de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra¹⁹².

- Decreto Foral 79/2005, de 30 mayo, por el que se regula el Portal del Gobierno de Navarra en Internet y crea su Comisión Interdepartamental¹⁹³.
- Orden Foral 151/2005, de 15 de noviembre, del Consejero de Presidencia, Justicia e Interior, por la que se da publicidad al inventario de procedimientos administrativos competencia de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus organismos autónomos¹⁹⁴.
- Ley Foral 21/2005, de 29 de diciembre, de evaluación de las políticas públicas y de la calidad¹⁹⁵.
- Resolución 111/2006, de 3 de abril, del Director General para la Sociedad de la Información, por la que se aprueba el expediente de contratación de la asistencia técnica para el desarrollo del Plan de Modernización de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, por procedimiento abierto y su adjudicación mediante concurso público¹⁹⁶.
- Ley Foral 6/2006, de 9 de junio, de Contratos Públicos¹⁹⁷.
- Resolución 230/2006, de 5 de junio, del Director General para la Sociedad de la Información, por la que se adjudican los trabajos de asistencia técnica para el desarrollo del Plan de Modernización de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, por procedimiento abierto y mediante concurso público, a la empresa Deloitte, S.L.¹⁹⁸.
- Orden Foral 669/2006, de 3 de agosto, del Consejero de Administración Local, por la que se aprueba la convocatoria pública para la participación de los Ayuntamientos de Navarra en el proyecto Web básica, una web para cada ayuntamiento¹⁹⁹.

formación y la Comunicación en la Sociedad Navarra, de forma sistemática.

El Observatorio está integrado dentro del Programa Regional de Acciones Innovadoras en la Sociedad de la Información de la Comunidad Foral de Navarra (PRAINA), coliderado por la Dirección General para Sociedad de la Información del Gobierno de Navarra y el Instituto de Estadística de Navarra, y cofinanciado por la Unión Europea a través de las acciones innovadoras del FEDER.

Los objetivos del Observatorio son:

- Disponer de un conjunto de indicadores estadísticos que permitan medir la evolución de la situación de la Sociedad de la Información en Navarra en los diversos ámbitos de interés: sociedad, hogares, empresas, Administración Pública, sanidad, educación, infraestructuras de comunicaciones...
- Medir el impacto de los programas públicos de fomento de la Sociedad de la Información.
- Comparar la evolución de la Sociedad de la Información en Navarra con otras regiones europeas.
- Difundir y facilitar información sobre el desarrollo de la Sociedad de la Información en Navarra a cuantas personas o entidades lo deseen, y en especial a las entidades públicas y privadas que participan en el Programa Regional de Acciones Innovadoras.
- Disponer de un inventario de buenas prácticas de desarrollo de la Sociedad de la Información en Navarra y en Europa.
- Implantar nuevos métodos de recogida y difusión de información estadística.

5.17.2. Principales planes de e-Administración en Navarra

5.17.2.1. El Observatorio para la Sociedad de la Información en Navarra

El Observatorio es un instrumento que permite obtener y analizar información sobre el grado de desarrollo y utilización de las Tecnologías de la In-

5.17.2.2. Proyecto WEB-BÁSICA

La finalidad de este proyecto es que todos los ayuntamientos de Navarra, tengan la oportunidad de tener presencia en Internet, aportando información del municipio y servicios a sus ciudadanos.

Los objetivos del proyecto son los siguientes:

- Conseguir que la totalidad de los municipios navarros tengan presencia en Internet, con costes asequibles.
 - Iniciar a estos municipios y a sus ciudadanos en las tecnologías de la información.
 - Personalizar las entidades a través del registro de un dominio y del correo electrónico.
 - Crear una plataforma que permita a estas entidades en un futuro, de forma coordinada, incluir otros apartados de información y nuevos trámites web.
- Fomentar la relación y la convivencia en grupo y utilizar las TIC como instrumento de comunicación, participación, ocio, relaciones sociales, inserción laboral y desarrollo personal, social o laboral.
 - Acercar las acciones formativas, en la medida de lo posible, al entorno geográfico de los ciudadanos/as.

5.17.2.3. Programa Acércate @ las TIC

El programa Acércate @ las TIC es una iniciativa incluida dentro del II Plan de Actuación para la Promoción de la Sociedad de la Información y las Telecomunicaciones, para acercar la cultura de la Sociedad de la Información y de las TIC a todos los colectivos, de manera personalizada y con especial atención a aquellos más desfavorecidos, para evitar las desigualdades sociales y favorecer la inclusión social.

Este programa se ha desarrollado durante 2006 en colaboración con el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, dentro del Plan Avanza, y con diversos Agentes de Desarrollo Local y Organizaciones no Gubernamentales. En algunas acciones formativas interviene también la Iniciativa Comunitaria Leader Plus.

En aplicación del Programa se imparten cursos de iniciación a la informática y a Internet dirigidos a la tercera edad y a mujeres, en situación de exclusión digital.

Los objetivos fundamentales del programa son:

- Acercar las TIC e Internet a los colectivos que menos las conocen, facilitando de esta manera el uso igualitario de las mismas y la incorporación de esos colectivos a la Sociedad de la Información y contribuyendo a la superación de la brecha digital.
- Que los alumnos/as puedan sentar las bases para utilizar después estas tecnologías de for-

ma autónoma o profundizar en ellas a través de otros cursos organizados en telecentros u otros centros.

- Fomentar la relación y la convivencia en grupo y utilizar las TIC como instrumento de comunicación, participación, ocio, relaciones sociales, inserción laboral y desarrollo personal, social o laboral.
- Acercar las acciones formativas, en la medida de lo posible, al entorno geográfico de los ciudadanos/as.

5.17.2.4. Programa de ayudas a la conexión de banda ancha

Es un Programa de ayudas para la contratación de acceso a banda ancha dirigido a personas físicas que quieran conectarse desde su casa situada dentro de la Comunidad Foral de Navarra.

La ayuda consiste en 40 euros, IVA incluido, para la conexión a Internet por ADSL, cable módem o por acceso radio y se deducirá de cualquiera de los primeros pagos realizados por los beneficiarios en concepto de cuota de alta de la conexión, cuota de instalación, coste del módem o adaptador correspondiente o cuota mensual.

El programa ha finalizado el 31 de diciembre de 2006 pero es posible que continúe durante 2007.

5.17.2.5. Programa de Nuevas Tecnologías y Educación (PNTE)

PNTE es el Programa global de la Consejería de Educación y Cultura del Gobierno de Navarra dirigido a incorporar las TIC en todos los ámbitos de la enseñanza no universitaria de la Comunidad.

El Programa se desarrolla en un conjunto de acciones que son:

Formación en TIC para el profesorado

Tiene como objetivo que el profesorado conozca y utilice en su labor diaria las nuevas herramientas que proporcionan las TIC.

Anualmente se programan actividades formativas sobre TIC tanto presenciales como a distancia tutorizadas a través de Internet. Para los cursos a distancia se cuenta con una Plataforma propia del PNTE y con el Aula virtual en software libre Moodle.

Proyecto TRENZA

Su objetivo es dotar a los centros educativos de cableado estructurado para facilitar la conectividad de los equipos informáticos dentro del propio centro y proporcionar unos conocimientos básicos sobre configuración y explotación de las redes de área local al profesorado implicado.

Portal de contenidos “La cabaña del bosque”

Es un portal de contenidos para uso exclusivo del alumnado y profesorado de Primaria de la Comunidad Foral de Navarra. En el portal, se plantea al alumnado de primaria una serie de propuestas de trabajo en una acogedora cabaña, situada en el espacio misterioso y sugerente de la selva del Irati, guiados por PIKI, la mascota.

Piki es el personaje conductor que está presente en todos los espacios y actividades del portal. Es un pico dorsiblanco, ave típica de los bosques del norte de Navarra. La cabaña del bosque es una propuesta innovadora donde se ponen a disposición del alumnado diferentes herramientas que fomentan el desarrollo de actividades educativas de forma lúdica y participativa.

El objetivo del proyecto es el de contribuir a fomentar en el alumnado la creatividad plástica, literaria y tecnológica, despertando su espíritu crítico y el afán de investigación sobre el entorno. Para ello propone retos intelectuales que conllevan la resolución de problemas de tipo lógico, numérico y visual, sirviendo de puente entre el currículo y las TIC.

Proyecto EDUCA-NET

Dirigido a conectar vía Internet a toda la comunidad educativa Navarra no universitaria (colegios, profesores, alumnos, padres, centros de apoyo...) y proporcionar una gestión en tiempo real de todo el sistema educativo.

Los objetivos del proyecto son:

- Gestionar en tiempo real el sistema educativo de Navarra (250 centros públicos, 6.000 profesores y 80.000 alumnos): programación de recursos educativos, asignación de profesorado, matriculación de alumnos/as, calificaciones, evaluación educativa.
- Facilitar soporte para la comunicación en línea de todos los agentes intervinientes en el sistema educativo: administración educativa, centros escolares, sistemas de apoyo al profesorado, profesores, alumnos, familias y personal no docente.

El proyecto ha realizado una primera fase piloto en la que han intervenido 11 centros educativos de educación infantil y primaria, que representaban la totalidad de las tipologías en cuanto a tamaño, distribución geográfica (centros urbanos/rurales) y modelos lingüísticos.

5.17.3. Principales plataformas y servicios de e-Administración en Navarra

Sistema de Información Territorial de Navarra (SITNA)

Es la red organizada de recursos de información, cuyo elemento estructurante es el territorio de Navarra. Esta web ofrece diversas imágenes de Navarra (fondos raster), identificaciones de elementos geográficos (capas vectoriales), procedimientos de búsqueda y las prestaciones propias de un visualizador: aproximación, desplazamiento, localización, identificación de recintos, etc.

Los objetivos específicos de SITNA son:

- Lograr una mayor eficiencia en el tratamiento y difusión de la información vinculada al territorio navarro.
- Optimizar y compartir inversiones, recursos humanos y tecnología.
- Promover la modernización de la administración y aumentar la calidad de los servicios, lo que puede concretarse en diversos apartados:

- Integrar los esfuerzos sectoriales que se vienen desarrollando.
- Proporcionar a cada gestor mejores condiciones para la realización de sus tareas específicas.
- Centralizar informaciones básicas para toda gestión administrativa (nomenclátor, callejero, direcciones postales y directorios) asignando su mantenimiento a una sola unidad.
- Integrar la información de altas, bajas y modificaciones de las distintas unidades de información, proporcionando procedimientos para su mantenimiento.
- Introducir un elemento de mejora de la calidad de los datos y de los procesos en el conjunto de la Administración Foral.
- Ofertar una imagen atractiva de Navarra desde distintos aspectos:
 - Mostrando avances en la modernización de la administración.
 - Poniendo de manifiesto una alta capacidad tecnológica.
 - Interesando con esta iniciativa a los profesionales y empresas del sector.
 - Potenciar la información como infraestructura de desarrollo de Navarra

Portal de Contratación

Es el medio oficial para la publicidad de las licitaciones. A través del portal, también, se pueden presentar y consultar reclamaciones a contratos públicos, y se ofrece información sobre la normativa relacionada.

Desde el portal se accede al Registro Voluntario de Licitadores. Este servicio pretende evitar la presentación reiterada de un mismo certificado en los distintos trámites mediante la explotación electrónica de certificados emitidos por la Junta de Contratación Administrativa que, aportados junto con una declaración responsable de su vigencia, exime al licitador de aportar cualquier otro documento sobre su personalidad y representación que pueda exigirse en todas aquellas licitaciones convocadas por las administraciones públicas de Navarra y demás entidades sujetas a la mencionada

Ley Foral de Contratos. En este portal se pueden inscribir las sociedades mercantiles, las cooperativas y las sociedades laborales que tengan interés en concurrir a licitaciones convocadas por las Administraciones públicas de Navarra.

La solicitud de alta se realizará mediante un formulario que se puede descargar desde el portal. El formulario, una vez relleno, se aportará presencialmente junto con la documentación identificativa del solicitante, en las oficinas del servicio de Patrimonio.

Desde el portal se pueden realizar las siguientes acciones:

- Comprobar los datos de usuario registrado, mediante el LOGIN facilitado en el alta del Registro.
- Modificar datos de contacto.
- Solicitar copia del certificado. Para solicitar el certificado se deberá acceder a la zona de usuarios registrados y autenticarse con su cuenta de usuario. La cuenta utilizada determinará la identidad de la empresa. El usuario accederá a un formulario de petición de copia del certificado y podrá enviarlo. Tras este proceso, el usuario recibirá una página web imprimible con la copia del certificado, que contendrá la clave de caracteres alfanuméricos que identificará el certificado. Asimismo, el usuario recibirá una página web imprimible con un modelo de declaración responsable de vigencia del certificado que, una vez cumplimentada, presentará junto con la copia del certificado en cada procedimiento de contratación.
- Modificar el contenido del certificado. Necesita actuación presencial en las oficinas del servicio de Patrimonio.
- Solicitar prórroga del certificado.
- Consultar la validez de la copia del certificado. La copia del certificado obtenido contendrá dos claves aleatorias que permitirán la comprobación de su veracidad a los órganos y Mesas de contratación, a través de procedimientos electrónicos.

Página web de servicios por temas

Desde esta página se puede acceder a todos los servicios disponibles de la Administración Autonómica agrupados en 13 temas:

- Trámites con Hacienda.
- Transportes.
- Cultura.
- Territorio.
- Turismo.
- Ámbito rural.
- Formación y Educación.
- Empleo.
- Medioambiente.
- Salud.
- Ocio.
- Participación ciudadana.
- Otros.

La página de acceso es: http://www.navarra.es/home_es/Catalogo+de+servicios/Todos+los+servicios/

5.18. Principado de Asturias

El Gobierno del Principado de Asturias inicia el proceso de modernización de la Administración Pública mediante la aprobación, el 1 de febrero de 2001, del Acuerdo para la Modernización y Mejora de la Calidad en la Administración del Principado de Asturias 2001-2003. Con este Acuerdo se aspira a materializar un nuevo modelo de gestión que, actuando, fundamentalmente, sobre la organización interna, los procesos de gestión y la tecnología disponible, tiene como objetivo:

- Desde el punto de vista externo, articular una organización accesible y proactiva capaz de anticiparse a las necesidades de los ciudadanos y de ofrecerles un servicio de calidad.
- Desde el punto de vista interno, consolidar la Administración del Principado de Asturias como una red flexible de unidades de producción coordinadas, eficientes, responsables y eficaces.
- Respecto a la tecnología, racionalizar medios y procesos.

El Acuerdo se mueve alrededor de tres líneas estratégicas:

- *Capacitación de la organización para la atención al ciudadano*, a través del proyecto Próxim@ (Servicio de Atención al Ciudadano).

- *Capacitación de la oferta o producción de servicios de la organización*, a través del desarrollo de proyectos complejos en ámbitos competenciales de especial relevancia como la gestión de los ingresos públicos (proyecto Tributas), la gestión de líneas de actuación con participación comunitaria (proyecto PACA) o, de especial importancia por su enorme impacto en la organización, la gestión de la producción administrativa ordinaria (proyecto SPIGA).
- *Capacitación tecnológica básica de la organización*, buscando dotarla de la infraestructura técnica imprescindible para soportar un modelo de gestión actual que avance hacia la Administración electrónica en sentido amplio o e-Government.

El Acuerdo para la Modernización de 2001 continuó de hecho hasta el 3 de agosto de 2005, cuando el Gobierno del Principado aprobó el nuevo Acuerdo de 21 de julio para la Modernización y Mejora de la Administración Pública del Principado de Asturias. Este Acuerdo tiene un horizonte hasta el 2010. Este nuevo acuerdo tiene mas contenido de Convenio Colectivo de los empleados de la Administración autonómica que de Plan estratégico. Por eso será necesario, más que lo visto para otras Comunidades, repasar las actuaciones dirigidas al desarrollo de la Sociedad de la Información llevadas por el Gobierno del principado de Asturias.

La estrategia del Principado de Asturias en materia de Sociedad de la Información se pone en marcha con el Programa Regional de Acciones Innovadoras Asturias 2006: Transformando la Región entre todos (2000-2006). Este programa estuvo financiado con fondos FEDER, y ha sido el marco estratégico desde el que se han desarrollado los programas, proyectos y acciones impulsoras de las TIC. El PRAI tiene un conjunto de acciones estratégicas entre las que destacan las siguientes:

- Creación de *cluster* tecnológicos.
- Proyecto piloto de interrelación de Administración Autonómica con la empresa.

- *Benchmarking* de innovación regional con regiones industriales europeas.
- Transferencia de tecnología.
- Observatorio del Mercado Europeo y de Vigilancia Tecnológica.
- Creación de un grupo de desarrollo de la Sociedad de la Información en Asturias.

En 2005, se inician los trabajos de revisión de la situación del Principado en relación a los indicadores de desarrollo de la Sociedad de la Información y se aprueba finalmente, después de numerosas reuniones con los principales actores del sector, el Plan eAsturias 2007²⁰⁰. El Plan para el desarrollo de la Sociedad de la Información tiene como objetivo último situar a la Comunidad del Principado en una posición óptima para el aprovechamiento y la explotación de las posibilidades de desarrollo económico y social que la Sociedad de la Información ofrece. Este propósito se pretende materializar en la incorporación, en un plazo de tres años, de una masa crítica suficiente de ciudadanos y empresas a la Sociedad de la información. eAsturias 2007 recoge seis líneas de actuación:

- Sociedad del Conocimiento para tod@s: reducir la brecha digital. Comprende 8 proyectos. Infraestructur@s: despliegue de banda ancha en zonas rurales y el desarrollo de puntos de acceso público a Internet. Se desarrolla en 12 proyectos.
- @sturtic: desarrollo del sector tecnológico. Se han previsto 9 proyectos.
- PYME digit@l: fomento de las TIC entre las PYME. Se realizarán 11 proyectos.
- @dministración próxim@: desarrollo de la e-Administración. Habrá 34 proyectos.
- @sturias en la red: incremento de la presencia del Principado en Internet. Se harán 3 proyectos

El Plan eAsturias 2007, como aplicación de su línea de actuación @dministración próxim@, ha puesto en marcha un proyecto para continuar el proceso de modernización de la Administración Regional. El proyecto diseña una estrategia de utilización de TIC que se apoya en los siguientes principios:

- Definición de una única Red Corporativa global e integrada para toda la Administración Regional, personalizando los niveles de servicio a las necesidades concretas de cada organismo o departamento. La arquitectura de red se concibe bajo criterios de calidad, escalabilidad y racionalización de costes.
- Normalización y homogeneización de infraestructuras de almacenamiento y procesamiento bajo criterios de estandarización, escalabilidad, flexibilidad y facilidad de mantenimiento y explotación.
- Definición de un modelo de gestión y operación de infraestructuras centralizada y basada en niveles de servicio.
- Concepción de una arquitectura tecnológica para el desarrollo de soluciones y servicios basada en componentes tecnológicos reutilizables. La arquitectura se fundamenta en la premisa de “una necesidad, un solo componente tecnológico”.
- Integración de nuevos canales de servicio en la arquitectura separando los servicios al ciudadano de las soluciones tecnológicas de los organismos y departamentos prestatarios del servicio.

5.18.1. Normativa reguladora del Principado de Asturias

Las principales normas reguladoras de la e-Administración del Principado de Asturias son las siguientes:

- Resolución de 14 de septiembre de 2004, de la Consejería de Economía y Administración Pública, por la que se establece el procedimiento para el pago por vía telemática de los tributos y demás ingresos de derecho público no tributarios de la Administración del Principado de Asturias²⁰¹.
- Resolución de 29 de agosto de 2005, de la Consejería de Economía y Administración Pública, por la que se dispone la publicación del Acuerdo de 21 de julio para la modernización y mejora de

la Administración Pública del Principado de Asturias²⁰².

- Decreto 105/2005, de 19 de Octubre, de la Consejería de la Presidencia y de la Consejería de Economía y Administración Pública, por el que se regula la concesión de subvenciones a entidades locales en régimen de convocatoria pública²⁰³.
- Decreto 111/2005, 3 de noviembre, sobre registro telemático²⁰⁴.
- Resolución de 9 de diciembre de 2005, de la Consejería de Economía y Administración Pública, por la que se establecen los criterios de disponibilidad, autenticidad, integridad, confidencialidad y conservación de la información en los sistemas informáticos de soporte del registro telemático²⁰⁵.
- Resolución de 1 de julio de 2006, de la Consejería de Economía y Administración Pública, por la que se modifica el anexo I del Decreto 111/2005, 3 de noviembre, sobre registro telemático²⁰⁶.
- Resolución de 15 de noviembre de 2006, de la Consejería de la Presidencia, por la que se regula el Registro de Documentación Administrativa de Entidades Locales creado por el Decreto 105/2005, de 19 de octubre²⁰⁷.

5.18.2. Principales planes de e-Administración en el Principado de Asturias

5.18.2.1. Proyecto Red Corporativa del Gobierno del Principado

El proyecto está dirigido a integrar todos los departamentos y organismos del Principado en una única Red Corporativa de voz (telefonía fija y móvil), datos y acceso a Internet.

La transferencia de competencias en Educación y Sanidad al Gobierno del Principado ha supuesto la convivencia de tres subredes que, aún compartiendo elementos comunes, presentaban arquitecturas diferentes: Subred Administrativa, Subred de Sanidad y Subred de Educación.

Con este proyecto se pretende integrar las tres subredes en una única red con mejores prestaciones, mayor calidad y menor coste, con un alcance global que incluye, tanto la dotación e instalación de equipamiento, como la operación de las infraestructuras a partir de niveles de servicio prefijados y que garanticen plena disponibilidad y óptimo rendimiento de las mismas. Los servicios de acceso a Internet dispondrán un ancho de banda mínimo de 30 Mbits tanto de entrada como de salida.

5.18.2.2. El Observatorio de la Sociedad de la Información

El Observatorio es el instrumento que permite poner a disposición de la sociedad asturiana información sobre el grado de implantación de la Sociedad de la Información en el Principado de Asturias.

El Observatorio utiliza una metodología que permite la comparación con otros ámbitos geográficos tanto nacionales como europeos. Para ello ha definido unos grupos de indicadores de acuerdo a los establecidos por e-Europa 2005, EU-ROSTAT, INE, así como por otros observatorios regionales.

Sus principales objetivos son:

- Medir el grado de aplicación de los proyectos que se desarrollan en el marco del Plan de Convergencia con Europa para la Sociedad de la Información.
- Servir de instrumento de información que permita valorar y reorientar en su caso las políticas regionales en el ámbito de la Sociedad de la Información.
- Facilitar la información que permita realizar evaluaciones comparativas de la evolución de las TIC en el Principado con respecto a Europa y otras comunidades autónomas.
- Difundir y facilitar la información sobre el grado de implantación de las TIC en Asturias.

5.18.2.3. Proyecto extensión de banda ancha en zonas rurales

Con este Proyecto se pretende garantizar como servicio básico el acceso de banda ancha a Internet, que soporte servicios de voz (incluyendo telefonía IP), servicios de vídeo (TV analógica y digital, vídeo IP, pago por visión, vídeo bajo demanda y televisión interactiva) y servicios complementarios (cuentas de correo, espacio personal WEB, FTP y gestión de dominios).

En los casos donde el despliegue de red física no sea posible por motivos técnicos o de coste, se utilizarán otras alternativas técnicas vía radio, soportadas en las tecnología WiMAX / Wi-Fi/, o satélite.

El desarrollo del Proyecto se hará a partir de un convenio del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio y Telefónica y pretende alcanzar una cobertura mínima del 90% en todos los núcleos de población antes de finalizar 2008.

El proyecto tiene cuatro tipos de actuaciones:

- Despliegue de infraestructuras ADSL o fibra en los núcleos poblacionales principales y en los polígonos industriales: 39 entidades de población.
- Despliegue de una infraestructura de radio WiMAX que daría servicio a los puntos de distribución localizados en cada uno de los núcleos poblacionales (un CPE WiMAX más una red Wi-Fi en cada núcleo poblacional) y que servirían de red troncal de conexión entre parroquias hasta su conexión con la red de transporte provincial basada en fibra óptica: 197 entidades de población con WiMAX y 154 entidades de población con Wi-Fi.
- Utilización de la conectividad por satélite en los núcleos poblacionales más aislados: 716 entidades de población.

5.18.2.4. Proyecto Certificación Ofimática

El Proyecto pretende establecer un sistema de acreditación ofimática en el Principado de Asturias que sea comúnmente aceptado por ciudadanos, empresas e instituciones y que permitan ob-

jetivar el nivel de conocimiento de las TIC del usuario.

Para el desarrollo de este sistema de acreditación se ha optado por una estrategia de coordinación con organismos internacionales de certificación basada en metodologías contrastadas que reconozca a su titular una formación básica y completa en informática a nivel de usuario.

Las actuaciones principales del Proyecto son:

- Diseñar un sistema acreditativo completo, con metodología y en colaboración con organismos internacionales de acreditación.
- Implicar a la Red de telecentros como centros homologados de certificación.
- Incluir en los procesos selectivos de personal de la Administración Regional la acreditación como un mérito o requisito más.
- Favorecer el reconocimiento en el mercado de las certificaciones, involucrando a los diferentes agentes públicos y privados en el proceso.

5.18.2.5. Proyecto de Atención al Ciudadano Multicanal

El proyecto está dirigido a acercar la Administración al Ciudadano, abriendo nuevos canales de acceso y mejorando la relación y el modo en que se prestan los servicios.

Con el proyecto se pasa de un modelo de Administración reactiva, con unidades de gestión centradas en el procedimiento, y en las que es el Ciudadano el que, de ventanilla en ventanilla, va promoviendo la tramitación administrativa para cubrir sus demandas, a un modelo de Administración proactiva y con memoria de cliente, en la que se ofrece al ciudadano flexibilidad y comodidad en la forma de contactar con la Administración, se minimiza la información que se le requiere, y proactivamente se promueve la actividad de las unidades de gestión que deban dar respuesta a la necesidad planteada, informando en todo momento de la situación y próximos pasos a dar.

Para alcanzar progresivamente los objetivos del proyecto se actuará en cuatro sistemas de atención al ciudadano:

- *Nuevo portal Corporativo*. Como punto de información y contacto del ciudadano y empresa con la Administración. Se plantea una evolución y reorientación de un Portal, que actualmente es más Corporativo, a uno más orientado a la prestación de servicios.
- *SAC (Sistema de Atención al Ciudadano)*. Apertura de múltiples canales y unidad específica para la gestión de la relación del ciudadano con la Administración.
- *Servicios Electrónicos*. Desarrollo de la Administración electrónica en línea ofreciendo al ciudadano los servicios que la Administración le presta a través de Internet de forma completa, evitando desplazamientos y agilizando su tramitación.
- *o6o.es*. Incorporación al servicio multicanal, multinivel (red de registros, red de oficinas de información y red de oficinas de gestión administrativa), en el que Administración Central, Administración Regional y Local cooperen para dar servicios al Ciudadano, abstrayéndole de la Administración encargada de la prestación de los mismos.

5.18.2.6. Proyecto Infraestructura Básica Educativa

El Proyecto va dirigido a dotar de la infraestructura de conectividad y uso necesaria a los centros educativos no universitarios del Principado.

El proyecto, en una primera fase, se dirige a la creación de una Red LAN en la que convivan de forma diferenciada la Red Administrativa y la Red educativa de cada centro, con un acceso a Internet de banda ancha. Esta Red se complementará con una dotación que variará en función de las características de cada centro pero que, en todos los casos, contempla un aula TIC, equipamiento digital en la biblioteca, y aula didáctica de grupo (clase

con ordenador portátil con conexión inalámbrica y proyector portátil).

En una segunda fase se potencia el uso avanzado de TIC en 60 centros en los cuales se ensayarán 6 modelos de dotación tecnológica educativa: Modelo aula, Modelo grupo con PCs, Modelo individual con Tablet PC, Modelo aula con pizarra digital interactiva, Modelo grupo con portátiles y Modelo individual con portátiles.

Estas dotaciones, se han ido implantando en los últimos años a partir de los Convenios de Internet en el Aula e Internet en la Escuela que se han ido firmando entre la Consejería de Educación y Ciencia del Gobierno del Principado, el Ministerio de Educación y Ciencia, y el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio. En estos momentos 378 centros disponen ya de Red propia y dotación modelo, y 149 están en proceso de incorporación para completar la totalidad de centros educativos de Asturias a lo largo de 2007.

La operación y puesta a punto de todas las infraestructuras desplegadas están centralizadas en el CGSI (Centro de Gestión de Sistemas Informáticos) del Gobierno del Principado.

5.18.2.7. Proyecto e-Conecta

El proyecto desarrolla líneas de colaboración y cofinanciación entre distintos agentes para facilitar el acceso a equipamiento básico y conectividad a los ciudadanos.

El acceso a la Sociedad de la Información por los ciudadanos implica entre otras cosas la disponibilidad de infraestructuras de equipamiento y conectividad que conllevan inversiones que en algunos casos pueden suponer una barrera económica. En el marco de este proyecto se establecen acuerdos institucionales que se traducen en condiciones preferentes para la adquisición/prestación de servicios. Se establecerán colaboraciones con la Administración Central a través del Plan Avanza puesto en marcha por el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio mediante la firma de convenios.

5.18.3. Principales plataformas y servicios de e-Administración en el Principado de Asturias

La red de telecentros

La red de telecentros del Principado de Asturias se inició en el 2000 como la alternativa principal de acceso a la Sociedad de la Información en pequeños municipios rurales. Actualmente la red de telecentros cuenta con 86 centros y más de 100.000 personas han accedido a sus instalaciones para formarse en el uso de las TIC, emprender negocios virtuales, utilizar la banca o el comercio electrónico, relacionarse con las Administraciones públicas o con sus amigos.

La web <http://www.asturiastelecentros.com/index.asp> coordina las actividades de la red de telecentros. Desde esta página se dispone información de los servicios disponibles, de los cursos previstos, de las noticias de mayor interés para los usuarios de los centros, etc.

Actualmente la conectividad de los telecentros es contratada de forma individual por cada uno de los concejos en los que se encuentra localizado. La conectividad contratada depende de las alternativas de acceso a Internet disponibles en cada caso (fundamentalmente ADSL y Satélite). Resultado de ello es que el servicio de conectividad no es homogéneo entre telecentros.

Para corregir las dificultades de conectividad se ha puesto en marcha el Proyecto Red Corporativa de Telecentros dentro del Programa e-Asturias 2007. Con este proyecto se pretende definir una sola red corporativa que garantice un servicio homogéneo y de calidad en todos los telecentros. Para ello, se actuará en tres dimensiones:

- Definiendo un modelo de red corporativa y elementos asociados para los 86 centros en servicio.
- Realizando la selección de operador y negociación del servicio de forma centralizada.
- Realizando los servicios de operación, gestión y administración remota de los equipos de red distribuidos por los distintos telecentros.

También, el Proyecto de Alfabetización Digital (PADI) utilizará la red de telecentros para impartir

los cursos dirigidos a que los grupos más desfavorecidos tengan la oportunidad de incorporarse a la sociedad digital.

Educastur (www.educastur.es)

Es el portal del sistema educativo del Principado de Asturias promovido por la Consejería de Educación y Ciencia. El portal tiene cuatro secciones diferenciadas dependiendo del tipo de usuario: Profesorado, Estudiantes, Familias y Centros e Instituciones.

El acceso Estudiantes se concreta en función del tipo de estudiante que puede acceder con seis grupos diferenciados: Infantil y Primaria; Secundaria y Bachillerato; Formación Profesional; Artísticas, Idiomas y Deportivas; Personas Adultas; Universidad. Para cada uno de los grupos se aporta la información específica que necesitan sus usuarios como ayudas, trámites, recursos, etc.

Biblioteca Digital de Asturias

Se ha creado a partir del Sistema de Información Documental en Red de Asturias (SIDRA), que es un conjunto de centros de información, documentación y bibliotecas especializadas que ofrecen más de 100.000 referencias y documentos en línea.

Trabajastur

(<http://tematico.asturias.es/trabajastur.es>)

Es el Portal del Servicio de Empleo del Principado que permite la búsqueda de empleo tanto para los demandantes como para las empresas y entidades públicas y privadas que necesitan trabajadores.

El Portal enlaza todas las Oficinas del Servicio Público de Empleo del Principado.

Al trabajador se le facilita información sobre empleo y formación, ayudas y subvenciones a la contratación para las empresas y apoyo al autoempleo. Se puede acceder a las ofertas de empleo existentes, solicitar información, enviar el currículum a una oferta determinada y solicitar cita con el orientador laboral. Estas consultas se pueden realizar desde los equipos instalados en las oficinas del Servicio de Empleo.

Las empresas demandantes de trabajadores pueden realizar sus ofertas personalmente en las Oficinas del Servicio Público de Empleo o a través de Internet. Si quiere utilizar el servicio de Internet para incorporar su oferta debe inscribirse previamente al mismo. Las empresas pueden enviar sus comunicaciones de contratación laboral al Servicio de Empleo a través del portal.

5.19. Región de Murcia

El Gobierno de la Región de Murcia inicia la e-Administración con el Plan de Calidad de los Servicios de la Administración Pública de la Región de Murcia de 1996-1999, que se articula en el Decreto 6/1996, de 14 de febrero. Este Plan supuso el primer marco referencial de la política de modernización de la Administración Pública Regional, que precisó la implicación global de toda la Organización en la mejora de los servicios públicos.

Durante la aplicación de este primer Plan se pusieron en marcha iniciativas tan importantes como: la implantación de la Ventanilla Única en distintos municipios; creación de la Ventanilla Móvil; Oficina de Atención al Contribuyente; modernización del BORM; mejora en la Biblioteca Regional; Guía de Servicios; aplicaciones corporativas (Sir, Bici, Questor, Horage, y otros); implantación de RDSI en todos los municipios; Red corporativa de comunicaciones de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia; Teléfono de emergencias 112.

Como continuación del Plan de Calidad y, dentro del Plan Estratégico de Desarrollo de la Región de Murcia (2000-2006), para acelerar el proceso de implantación de la Sociedad de la Información en la Región de Murcia, se aprueba por Decreto 15/2000, de 30 de marzo, el Plan Estratégico de Modernización de la Administración de la Región de Murcia (PEMAR) 2000-2004.

El PEMAR se concibe como un nuevo marco referencial de la política de modernización de la Administración Pública Regional que pueda ser consensuado con los representantes de los empleados

públicos y demás agentes sociales y asumido por todos, empleados, directivos y cargos públicos de la Administración Regional y de los organismos que de ella dependen, de forma que se establezca una implicación global de toda la Organización en la mejora de los servicios públicos.

En este contexto, el PEMAR, trata de recoger, reorientar, coordinar e impulsar el proceso global de modernización en todo el ámbito regional buscando la optimización de recursos, la vertebración del conjunto de la sociedad murciana, romper las barreras entre las distintas administraciones públicas de la Región de Murcia y sus ciudadanos, tratando de integrar la actividad administrativa de las mismas, en especial con la de los ayuntamientos y otras instituciones públicas.

El PEMAR se marcó las siguientes áreas o líneas de actuación:

- *La mejora de los servicios al ciudadano*, en la que se abordaron los proyectos y medidas tendentes a:
 - Impulsar y desarrollar los sistemas corporativos de información y atención al ciudadano. Se desarrollaron proyectos como: SAC y AC (tramitación presencial); Cero12 (tramitación telefónica); SIR (tramitación telemática); Ventanilla Única (red de Oficinas Integradas de Atención al Ciudadano); Edificios Foro (unidades sectoriales de Atención al Ciudadano en las distintas consejerías, organismos y entes públicos).
 - Revisar el marco normativo en el que se producen las relaciones entre los ciudadanos, los actores económicos y la Administración Regional.
 - Elaborar cartas de derechos de los ciudadanos en todos los servicios que preste la Administración Pública de la Región de Murcia.
 - Establecer fórmulas de colaboración con las administraciones locales para la prestación de los servicios administrativos de ambas administraciones, que mejore la comunicación entre éstas y los ciudadanos de la Región de Murcia.

- *La mejora de los sistemas de gestión*, entre los que se abordan los proyectos y medidas tendientes a:
 - Revisar y evaluar periódicamente los servicios públicos y las políticas públicas, estableciéndose para ello sistemas de aseguramiento y evaluación de la calidad mediante el Modelo Europeo de Evaluación de la Calidad (EFQM).
 - Establecer indicadores de resultados de su actuación en las unidades y centros directivos de la Administración Pública de la Región de Murcia y de los organismos de ella dependientes, incorporando progresivamente la Dirección Participativa por Objetivos y la Evaluación del Desempeño ligado al cumplimiento de objetivos y a la productividad.
 - Implantar y desarrollar sistemas de información corporativos: Registro Único, Reparto de Documentación, Gestión Documental, Gestión Presupuestaria, Gestión de Personal, Apoyo a la Decisión. Estos sistemas deberían incorporar las TIC para facilitar la gestión descentralizada y el control de la tramitación de expedientes administrativos y su relación con los expedientes de gastos
 - Reducir y simplificar los trámites administrativos, especialmente los externos.
 - Mejorar y modernizar la red corporativa de la Administración Pública de la Región de Murcia.
 - *La simplificación de estructuras administrativas*, entre los que se abordan los proyectos y medidas tendientes a:
 - Racionalizar las estructuras orgánicas de las consejerías y organismos de ellas dependientes en función de la eficacia en ejecución de políticas públicas y su evaluación.
 - Crear unidades de prestación de servicios más gestionables, que agrupen todas las funciones necesarias para la producción de un bien o servicio público dirigido a un ámbito definido de usuarios o clientes, para facilitar la identificación más clara de responsabilidades.
 - Revisar sistemáticamente las funciones que ejerce la Administración.
 - *La optimización de los recursos humanos*, entre los que se abordan los proyectos y medidas tendientes a:
 - Reforzar la función directiva en la Administración Pública de la Región de Murcia, dentro de una cultura ligada al cumplimiento de objetivos, evaluación de resultados, Dirección Participativa por Objetivos y la delegación en las unidades operativas.
 - Adecuar los recursos humanos a las necesidades de los servicios, persiguiendo la modernización y mejora de la calidad de los servicios.
 - Modernizar la gestión de los recursos humanos, mediante la optimización y mejora de los sistemas de planificación de la selección, provisión, evaluación, formación, carrera y retribuciones.
 - Elaborar y publicar el código deontológico de los servidores públicos de la Administración Pública de la Región de Murcia.
- Una vez concluido el PEMAR 2000-2004, el 28 de octubre de 2004 se firma el Acuerdo Marco Administración Organizaciones Sindicales para la Modernización y Mejora de la Administración Pública Regional para el periodo 2005-2007. En este acuerdo se recogen las medidas modernizadoras de la Administración murciana en línea con realizado en aplicación del PEMAR.
- El Acuerdo para la Modernización de la Administración murciana 2005-2007 tiene, entre otros, los siguientes objetivos básicos:
- Mejorar permanentemente la atención al ciudadano.
 - Promover e impulsar la gestión de calidad en la Administración.
 - Mejorar las condiciones de trabajo y la profesionalización de los empleados públicos para incrementar la calidad de los servicios.
 - Conseguir una organización flexible, eficaz y eficiente.

Por otro lado, el Gobierno de la Región de Murcia ha desarrollado en el mismo periodo una serie de planes estratégicos para el desarrollo de la Sociedad de la Información. El primero de ellos en 1996: Estrategia de desarrollo de la Sociedad de la Información en Murcia, ESSIMUR 1996-2000.

ESSIMUR se enmarcó dentro del proyecto europeo RISI (Regional Information Society Initiative) de desarrollo regional. Este Plan tuvo una segunda fase (2000-2006), convirtiéndose en el marco global de actuación en materia de Sociedad de la Información, bajo el que se han desarrollado todas las acciones en esta materia. El Plan Estratégico de Desarrollo de la Región de Murcia 2000-2006 contenía quince orientaciones estratégicas que perseguían de manera fundamental el desarrollo armónico y equilibrado de todo el territorio regional y la contribución a una convergencia económica real. De ellas tres hacen referencia a la competitividad del tejido empresarial, al sistema regional de ciencia y tecnología y a la Sociedad de la Información. En este contexto cabe destacar el Plan de Ciencia y Tecnología 2003-2006 y el Plan para el Desarrollo de la Sociedad de la Información 2002-2004.

El Plan para el Desarrollo de la Sociedad de la Información 2002-2004, Región de Murcia SI (2002-2004), es el Plan específico para la Sociedad de la Información. Este Plan sirvió de marco de acción y recogió las medidas dirigidas al desarrollo de infraestructuras y al fomento del uso y acceso a las TIC por parte de ciudadanos y empresas.

El objetivo de este Plan fue acelerar la incorporación, en igualdad de condiciones, de los ciudadanos y las empresas de la Región de Murcia a la Sociedad de la Información y del Conocimiento de forma plena, atendiendo a criterios de cohesión social y vertebración territorial.

El Plan Región de Murcia SI (2002-2004), con un presupuesto de 140,6 millones de euros, se estructuró en 39 acciones, agrupadas en 4 líneas de actuación: Infraestructuras, Ciudadanos, Empresas y Acciones Horizontales. De entre las acciones realizadas por este Plan, cabe destacar las ayudas a

ciudadanos para la adquisición de ordenadores, la conexión a Internet y la formación en nuevas tecnologías. Estas acciones se complementaron con las de carácter horizontal, como la creación del centro tecnológico de las tecnologías de la información y la comunicación, una nueva experiencia de proyecto de ciudad digital y la creación del Observatorio de la Sociedad de la Información.

A la finalización del Plan 2002-2004, el Consejo de Gobierno de la comunidad autónoma de la Región de Murcia aprobó, el 15 de julio de 2005, el II Plan para el Desarrollo de la Sociedad de la Información 2005-2007, región demurciaSI. Este segundo plan para la Sociedad de la Información de la Región de Murcia, como continuador del plan anterior, pretende contribuir de manera efectiva a que la Región de Murcia consiga establecer el marco propicio que permita alcanzar los objetivos establecidos para el año 2010 por la Unión Europea, de constituirse en la economía del conocimiento más competitiva y dinámica del mundo.

Los objetivos que se establecen para el Plan, son los siguientes:

- Favorecer el despliegue de redes de telecomunicaciones de banda ancha y última generación.
- Facilitar la incorporación de tecnologías digitales en el hogar.
- Apoyar la inclusión de colectivos desfavorecidos.
- Favorecer la alfabetización tecnológica de ciudadanos, profesionales y trabajadores.
- Fomentar el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en las empresas.
- Apoyar el desarrollo de contenidos digitales y de servicios avanzados de telecomunicaciones.
- Impulsar el desarrollo del sector TIC y de la industria audiovisual de la Región de Murcia.

El Plan, con un presupuesto de 117,5 millones de euros, se estructura en 33 acciones, agrupadas en 5 líneas de actuación:

- Despliegue de redes de telecomunicaciones de última generación.

- Los ciudadanos en el ámbito de la Sociedad de la Información.
- Las empresas como origen de servicios y contenidos para la Sociedad de la Información.
- Las nuevas empresas de la economía del conocimiento.
- Acciones horizontales para fortalecer la cohesión regional.

5.19.1. Normativa reguladora de la e-Administración de la Región de Murcia

Las principales normas reguladoras de la e-Administración de la Región de Murcia son las siguientes:

- Decreto 6/1996, de 14 de febrero, por el que se articulaba e impulsaba el Plan de Calidad de los Servicios de la Administración Pública de la Región de Murcia²⁰⁸.
- Decreto 15/2000, de 30 de marzo, por el que se articula e impulsa la elaboración y ejecución del Plan Estratégico de Modernización de la Administración Pública de la Región de Murcia (PE-MAR)²⁰⁹.
- Decreto 121/2002, de 4 de octubre, por el que se regula el funcionamiento y contenido del Registro de Licitadores de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.²¹⁰
- Orden de 6 de marzo de 2003, de la Consejería de Economía y Hacienda, por la que se dictan instrucciones en relación a la implantación de las cartas de servicios en la Administración Pública de la Región de Murcia²¹¹. La Orden dicta las Instrucciones para la elaboración e implantación de las cartas de servicios en la Administración Pública de la Región de Murcia incluyendo los servicios prestados vía Internet, dando un plazo de un mes para su ejecución.
- Decreto 25/2003, de 4 de abril, por el que se crea la Comisión Interdepartamental de Ciencia, Tecnología y Sociedad de la Información.²¹² El Decreto sustituye a la Comisión Interdepartamental para el Desarrollo de la Sociedad de la

Información y las Nuevas Tecnologías, creada el 1 de marzo de 2002.

- Orden de la Consejería de Economía y Hacienda de 9 de mayo de 2003, por la que se regula el procedimiento general para el pago y presentación telemática de declaraciones.²¹³ Por esta Orden, la recaudación telemática de tributos queda regulada por el procedimiento general para el pago y presentación telemática de declaraciones correspondientes a los impuestos gestionados por la Administración tributaria de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.
- Resolución de 26 de junio de 2003, de la Secretaría General de la Consejería de Economía y Hacienda, por la que se acuerda la publicación de Convenio.²¹⁴ En esta Resolución se recoge el convenio de colaboración entre la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre-Real Casa de la Moneda y la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, para la prestación de servicios de certificación de firma electrónica.
- Resolución de 25 de enero de 2005, de la Consejería de Hacienda, por la que se ordena la publicación del Acuerdo Marco Administración-Organizaciones Sindicales para la modernización y mejora de la Administración Pública Regional para el periodo 2005-2007.²¹⁵
- Decreto 136/2005, de 2 diciembre, sobre Creación del Consejo Asesor Regional para el desarrollo de la Sociedad de la información.²¹⁶

5.19.2. Principales planes de e-Administración en la Región de Murcia

5.19.2.1. Fundación Integra

Integra es una fundación, creada en 1998 por el Gobierno de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, cuya misión fundamental es acelerar el proceso de implantación de la Sociedad de la Información en la Región de Murcia.

Sus fines fundacionales son la creación de infraestructuras, la implantación de servicios avanza-

dos de telecomunicaciones y la realización de experiencias piloto.

Integra ha promovido numerosos proyectos desde su creación en 1998. Entre los proyectos en los que ha participado, destacan los siguientes:

- *DAR_FE (Desarrollo en la Administración Regional de la Firma Electrónica)*: realizado desde julio de 2000 a diciembre de 2001. El proyecto tenía como objetivo servir de experiencia piloto y establecer las bases para la incorporación de un sistema de firma electrónica en la Administración Regional de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, para permitir un mayor desarrollo de nuevos servicios dirigidos a los ciudadanos.
- *PRISMA (Programa Regional de Integración de Sistemas y Modernización de Ayuntamientos. 2001-2003)*: Su objetivo ha sido modernizar y homogeneizar los mecanismos y procedimientos de gestión municipal de los ayuntamientos de la Región, y permitir el intercambio de información con la Administración Regional.

Esta iniciativa ha dotando a los consistorios murcianos participantes en el proyecto de un conjunto de aplicaciones que constituyen un sistema integrado de gestión municipal: Contabilidad, Gestión Tributaria, Nóminas, Padrón de Habitantes, Registro de E/S, Gestión de Expedientes, etc.

Para los municipios de menor tamaño de la Región, PRISMA ha puesto en marcha un sistema de hospedaje que garantiza el alojamiento de aplicaciones y datos de gestión en servidores alojados en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

- *El proyecto PLUMIER*: está enmarcado en el Plan Estratégico de Modernización de la Administración Pública de la Región de Murcia (PEMAR), dentro del área de actuación Sistemas de Información y comunicaciones.

PLUMIER ha permitido que la Administración Regional disponga de una herramienta adaptada a las TIC para los centros educativos en una doble vertiente:

- Gestión administrativa de la educación, que incluye intercomunicar todos los centros docentes públicos a través de la Red Regional de

Interconexión (RIX), dotando a los centros de aplicaciones de gestión económica, de gestión de organización y funcionamiento, de gestión de horarios, etc.

- Apoyo al proceso de enseñanza/aprendizaje, que incluye la incorporación de los centros docentes a un proyecto de uso de las nuevas tecnologías.

El proyecto PLUMIER ha desarrollado el Portal Educarm (<http://www.educarm.es>) que conecta los más de 500 centros educativos públicos de la Comunidad murciana a través de una Intranet y que permite incorporar las Nuevas Tecnologías al proceso de la enseñanza. La interconexión de las comunicaciones de todos los centros docentes públicos se realiza a través de la RIX (Red Regional de Interconexión).

- *Región de Murcia Digital*: El proyecto ha permitido la creación de un portal en Internet (<http://www.regmurcia.com/>) que ofrece de forma ordenada gran cantidad de información relacionada con la Región de Murcia. El Portal pretende:
 - Mejorar y ampliar la información sobre la Región en Internet.
 - Fomentar el desarrollo de contenidos regionales en Internet.
 - Agrupar y ordenar los contenidos relacionados con la Región dispersos en diferentes sitios de Internet, incorporando otras iniciativas regionales.
 - Convertirse en el referente de la Región en Internet.

5.19.2.2. Programa Aulas de Libre Acceso (ALA's)

Este programa, puesto en marcha en el año 2002, está dotando de aulas de libre acceso a Internet a todos los municipios de la Región de Murcia. El programa, que ha evolucionado a la instalación de Aulas de Libre Acceso Inalámbrico (WALA's), se desarrolla en colaboración con los ayuntamientos de la

Región de Murcia. En la actualidad están en funcionamiento 84 aulas con un total de 1.145 ordenadores conectados a Internet a través de la red CTnet.

Las aulas implantadas por este Programa permiten que los ciudadanos dispongan de un servicio gratuito de conexión a Internet y de difusión, uso y formación en las nuevas tecnologías de la información y las telecomunicaciones.

Con el Programa WALA's, las aulas, además de disponer de los equipos instalados en ellas, los usuarios podrán tener acceso a Internet con su propio portátil equipado con una tarjeta inalámbrica.

5.19.2.3. Red Corporativa de Comunicaciones de la CARM

En 1996 el Gobierno de la Región de Murcia decidió disponer de una Red Corporativa de Comunicaciones (RCC) de un ancho de banda suficiente que sirviera de soporte a la implementación de los servicios de la Comunidad. Para el desarrollo de la red de la Red, se suscribió un convenio de colaboración entre la CARM y la Universidad de Murcia, para la implantación de redes corporativas de comunicaciones. El objeto de dicho convenio era establecer el marco de colaboración entre ambas instituciones para la puesta en marcha de redes corporativas.

La primitiva Red Corporativa de Comunicaciones de la CARM comenzó a funcionar en septiembre de 1998. Este proyecto, además de solucionar los problemas de interconectividad y capacidad de transmisión, permitió una reducción los costes de inversión y mantenimiento, al aprovechar los beneficios de una economía de escala.

La primitiva RCC ha sufrido sucesivas ampliaciones y modificaciones. Actualmente, la Red Corporativa de Comunicaciones, ya no utiliza infraestructuras comunes con la Universidad de Murcia, aunque existen nodos de conexión entre ambas instituciones.

La RCC constituye la base de los servicios de telecomunicaciones de la CARM. La Red utiliza tecnología ATM para conectar los principales centros

administrativos de la Administración Regional y permite el transporte de las redes IP y los sistemas de transmisión de voz entre centralitas telefónicas. La conexión entre edificios se realiza a través de fibra óptica, para uso exclusivo, con un ancho de banda de 155 Mbps, para todo tipo de información (voz, datos, imágenes...).

En la actualidad la RCC está constituida por 24 nodos ATM, ubicados en los principales edificios administrativos de la CARM, enlazados por 53 fibras ópticas. A los nodos se conectan otros edificios administrativos de menor tamaño, utilizando fibras ópticas y la red pública de Telefónica (líneas RDSI, Frame-Relay, ADSL, etc.). La RCC se utiliza, también, para enlazar centros situados en otros municipios distintos al de Murcia.

5.19.3. Principales plataformas y servicios de e-Administración en la Región de Murcia

Ventanillas únicas

Son unidades a las que el ciudadano puede dirigirse para solicitar información o tramitar procedimientos relacionados con la Administración Autonómica de Murcia. Desde un sitio único, como puede ser el Ayuntamiento de la localidad que esté adherido al servicio, se pueden realizar las siguientes gestiones:

- Registro y tramitación de solicitudes dirigidas a los órganos de la Administración.
- Información sobre competencias de las distintas consejerías y organismos autónomos.
- Información sobre los requisitos, destinatarios y plazos de convocatorias de la Administración Regional.
- Compulsa de documentos dirigidos a órganos de la Administración Pública y expedición de tasas y precios públicos de la Administración Regional.
- Entrega de permisos, licencias, certificaciones y otros títulos administrativos que se tramitan desde las mismas.

- Información sobre actos administrativos que hayan sido publicados en el Banco de Datos de Información al Ciudadano (BICI).
- Tramitación de sugerencias y quejas relativas al funcionamiento de los servicios de la Administración Regional.

A finales de 2006, había en funcionamiento 47 ventanillas únicas en la Comunidad de Murcia.

e-Tributos. Portal tributario

Es el portal de la Comunidad Autónoma de Murcia desde el que se pueden realizar trámites fiscales. A finales de 2006 estaban en funcionamiento los siguientes:

- *Consultas tributarias*: se pueden plantear consultas sobre los criterios administrativos existentes respecto a la aplicación de la normativa tributaria. La contestación no es vinculante para la Administración.
- *Valoración de bienes urbanos PMM on line*: calcula los precios medios de mercado para los bienes de naturaleza urbana.
- *Pago Telemático de Impuestos*: se puede efectuar el pago de tributos (impuestos y tasas) y precios públicos gestionados por la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, a través de los servicios de banca electrónica de las entidades colaboradoras.
- *Cita previa de la Oficina de Atención al Contribuyente*: se puede solicitar cita previa para la cumplimentación y/o presentación en la Oficina de Atención al Contribuyente de las declaraciones de impuestos cedidos sobre transmisiones patrimoniales y actos jurídicos documentados y sucesiones y donaciones.
- *Descarga de modelos de pre-impresos e instrucciones de cumplimentación*: hay 6 impresos tributarios relativos a transmisiones patrimoniales y actos jurídicos documentados y sucesiones y donaciones y el impreso 042 de tributos del juego.
- *Descarga del programa de valoración de Bienes Inmuebles*: es una aplicación para el cálculo de precios medios en el mercado de determinados

inmuebles urbanos y rústicos radicados en la Región de Murcia para distintos años, a efectos de liquidación del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados e Impuesto de Sucesiones y Donaciones.

- *Descarga del programa de valoración de vehículos y embarcaciones*: es una aplicación para el cálculo de valoraciones de vehículos y embarcaciones para distintos años, a efectos de liquidación del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales.
- *Descarga del Programa de Ayuda al Contribuyente (PACO)*, con autorización.
- *Descarga del programa de autoliquidación de tasas*, con autorización: es una aplicación para la expedición de autoliquidaciones de tasas tributarias de la Región de Murcia.
- *Descarga de la información sobre procedimientos de presentación telemática de declaraciones*.
- *Modelos medioambientales: 070 y 060*: desde el 1 de enero de 2007 se pueden cumplimentar las declaraciones anuales correspondientes a los modelos 060 (Impuesto sobre almacenamiento o depósito de residuos) y 070 (Emisiones de gases a la atmósfera). Para ello se debe acceder al Portal a través del perfil de Empresa.

Contratación pública

Se dispone de una web desde la que se pueden realizar determinadas actividades relacionadas con la contratación de la Administración Autonómica. En la página de inicio se relacionan, a título informativo, los concursos en vigor de las distintas consejerías y organismos autonómicos.

El Registro de Licitadores, creado por Decreto en 2002, es el instrumento válido para la inscripción de las personas físicas y jurídicas que contraten o deseen celebrar contratos con la comunidad autónoma, sus organismos autónomos y entes o empresas públicas de las mismas, a la vez que permite facilitar información sobre aquella que afecte a las características de los empresarios o profesionales inscritos, o las actividades que desarrollan.

La inscripción registral eximirá de presentar a quienes concurren a las licitaciones cualquier documento que se haya confiado al Registro. Para ello, solo deberá aportar el certificado correspondiente y una declaración responsable de la persona con capacidad para ello, por la que se acredite la validez y vigencia de los datos registrales, circunstancia ésta que deberá hacerse constar en los pliegos de Cláusulas Administrativas Particulares que al efecto se aprueben por los distintos órganos de contratación.

La inscripción se hará mediante la aportación presencial de un formulario relleno, que puede descargarse, y la documentación identificativa de la persona jurídica o física que se quiera registrar.

Desde la página web <http://www.carm.es/chac/jrca/registro.html#descarga> de contratación pública, se pueden descargar los siguientes formularios:

- Modelos de Solicitud: inscripción, renovación y modificación.
- Modelo Certificado Acreditativo.
- Modelo Declaración Responsable.
- Modelo Vigencia de Datos.
- Modelo de Declaración de Vigencia para licitaciones.
- Modelo de Declaración de Obligaciones Tributarias y de Seguridad Social.

Observatorio de la Sociedad de la Información en la Región de Murcia

El Observatorio se creó dentro de la Fundación Integra a finales de 2004. Se pretende disponer de una herramienta con datos actualizados para el análisis sistemático del posicionamiento real de la Región en la Sociedad de la Información que permita el diseño de las acciones preventivas o de fomento idóneas en cada momento.

Los indicadores utilizados para la recogida de datos y posterior análisis son fundamentalmente

los utilizados y recomendados tanto por la Comisión Europea como por el Ministerio competente en la materia con el fin de poder armonizarlos con el resto de regiones.

Red CTnet (www.redctnet.com)

CTnet es una red de fibra óptica que conecta universidades, centros de investigación, centros tecnológicos, colegios y la red regional de aulas de libre acceso a Internet (Red de ALAS), entre otros. Su capacidad total es de 40 Gbps. y su objetivo fundamental es servir de plataforma tecnológica y favorecer el desarrollo de proyectos de desarrollo del conocimiento y de la Sociedad de la Información.

Molina Digital (www.molinaldigital.es)

Es un proyecto de ciudad digital desarrollado en colaboración con el Ayuntamiento de Molina de Segura y la AGE. Se estructura en 16 acciones y su ejecución se extenderá hasta el 2007.

SICARM (www.sicarm.es)

Es un foro anual de la Sociedad de la Información que se celebra en Murcia desde el 2001 e incluye diversos eventos: demostraciones tecnológicas para ciudadanos, jornadas técnicas empresariales, jornadas de periodismo digital, y unas jornadas de animación digital, así como un premio de animación por ordenador. Pretende acercar la Sociedad de la Información a todos los rincones de la geografía regional, celebrándose cada año en una localidad diferente.

Ventana Digital (www.vdigitalrm.com)

Es una publicación electrónica sobre el desarrollo de la Sociedad de la Información en la Región de Murcia. En ella se puede encontrar amplia información sobre muchos de los proyectos desplegados en este ámbito en la Región de Murcia.

5.20. Referencias

48. Estrategias y propuestas para la segunda modernización de Andalucía. Consejo Asesor para la Segunda Modernización de Andalucía. Septiembre 2003.
http://www.andaluciajunta.es/segundamodernizacion/archivos/Estrategias_y_Propuestas_para_la_Segunda_Modernizacion.pdf
49. VI Acuerdo de Concertación Social de Andalucía. Enero 2005.
<http://www.juntadeandalucia.es/empleo/carl/concertoSocial/doc/Texto.pdf>
50. Plan Andalucía Sociedad de la Información 2007-2010. Resumen Ejecutivo. Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa. Diciembre 2006.
<http://www.andaluciajunta.es/SP/AJ/CDA/Ficheros/ArchivosPdf/PlanASI.pdf>
51. Decreto 166/2001, de 10 de julio, sobre coordinación de actuaciones para el desarrollo de la Sociedad de la Información. (BOJA 93, de 14 de agosto)
http://wso24.juntadeandalucia.es/plutonDescargas/7_340_decreto_166_2001.pdf
52. Decreto 72/2003, de 18 de marzo, de Medidas de Impulso de la Sociedad del Conocimiento en Andalucía. (BOJA 55, de 21 de marzo)
http://wso24.juntadeandalucia.es/plutonDescargas/7_053_decreto_72-2003.pdf
53. Orden de 7 de mayo de 2003, por la que se establecen las condiciones para el uso del Correo Electrónico del Ciudadano en el Portal andaluciajunta.es, y se crea el correspondiente fichero automatizado de carácter personal. (BOJA 87, de 9 de mayo)
http://wso24.juntadeandalucia.es/plutonDescargas/7_117_orden_7_5_2003_correojunta.pdf
54. Decreto 183/2003, de 24 de junio, por el que se regula la información y atención al ciudadano y la tramitación de procedimientos administrativos por medios electrónicos (Internet). (BOJA 134, de 15 de julio)
http://www.juntadeandalucia.es/medioambiente/red_ambiental/normativa/decreto183_03.pdf
55. Ley del Comité Andaluz para la Sociedad del Conocimiento, de 5 de mayo de 2005. (BOPA, 192, de 6 de mayo)
<http://www.parlamentodeandalucia.es/webdinamica/portal-web-parlamento/pdf.do?tipodoc=bopa&id=14009>
56. DECRETO 100/2006, de 16 de mayo, por el que se modifica el Decreto 166/2001, de 10 de julio, sobre coordinación de actuaciones para el desarrollo de la Sociedad de la Información. (BOJA 113, de 14 de junio)
http://www.juntadeandalucia.es/gobernacion/opencms/portal/com/bin/portal/AnimalesdeCompania/LegislacionJurisprudencia/orden_10_05_06/orden_10_05_2006.pdf
57. Ley 7-06/PL-000004, del Gobierno de la Comunidad Autónoma de Andalucía, (BOPA 530, de 18 de octubre de 2006)
<http://www.parlamentodeandalucia.es/webdinamica/portal-web-parlamento/pdf.do?tipodoc=bopa&id=15261>
58. Orden de 11 de octubre de 2006, por la que se regula el empleo del sistema port@firma, para la firma electrónica reconocida de documentos en soporte electrónico.
http://wso24.juntadeandalucia.es/plutonDescargas/7_353_20061011_orden_portafirma.pdf
59. Orden de 11 de octubre de 2006, por la que se establece la utilización de medios electrónicos para la expedición de copias autenticadas
http://wso24.juntadeandalucia.es/plutonDescargas/7_853_20061011_orden_copias_autenticadas.pdf
60. Acuerdo de 7 de junio de 2005, de Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el Plan de Innovación y Modernización de Andalucía (2005-2010) (BOJA 122, de 24 de junio)
http://www.juntadeandalucia.es/innovacioncienciayempresa/descarga/contenidos/cice/SGT-3305910/publicacion/pima/anejo_pima.pdf

5. PLANES ESTRATÉGICOS EN LAS COMUNIDADES AUTÓNOMAS

61. Plan de Fomento del Plurilingüismo. Una política lingüística para la sociedad andaluza and@lingua. Acuerdo del Consejo de Gobierno del 22 de marzo de 2005 (BOJA núm. 65, de 5 de abril)
http://www.cepmalaga.com/ficheros/Documentos/documento_36.pdf
62. Estrategia para la Modernización de los Servicios Públicos de la Junta de Andalucía 2006-2010.
<http://www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/iniciativas/EstrategiadeModernizacion.pdf>
63. Decreto 112/2000, de 13 de junio, del Gobierno de Aragón, por el que se crea la Comisión Delegada del Gobierno de Aragón para asuntos relacionados con la Sociedad de la Información (BOA 78, de 3 de julio)
http://benasque.aragob.es:443/cgi-bin/BRSCGI?CMD=VERDOC&BASE=BOLE&PIECE=BOLE&DOCR=2&SEC=BUSQUEDA_LI-BRE&RNG=10&SORT=-PUBL&SEPARADOR=&&*=DECRETO+112/2000
64. Decreto 79/2005, de 12 de abril, del Gobierno de Aragón, por el que se modifica el Decreto 112/2000, de 13 de junio, de creación de la Comisión Delegada del Gobierno de Aragón para asuntos relacionados con la Sociedad de la Información. (BOA 50, de 25 de abril)
<http://benasque.aragob.es:443/cgi-bin/BRSCGI?CMD=VEROBJ&MLKOB=38831291010>
65. Ley 7/2001, de 31 de mayo, de creación de la Entidad Pública Aragonesa de Servicios Telemáticos (BOA 67, de 8 de junio)
http://benasque.aragob.es:443/cgi-bin/BRSCGI?CMD=VERDOC&BASE=BOLE&PIECE=BOLE&DOCR=1&SEC=BUSQUEDA_FE-CHA&RNG=200&SEPARADOR=&&@PUBL-E=20010608
66. Decreto 325/2002, de 22 de octubre, del Gobierno de Aragón, por el que se regula el Portal de Servicios del Gobierno de Aragón en la red Internet (BOA 131, de 6 de noviembre)
http://benasque.aragob.es:443/cgi-bin/BRSCGI?CMD=VERDOC&BASE=BOLE&PIECE=BOLE&DOCR=2&SEC=BUSQUEDA_LI-BRE&RNG=10&SORT=-PUBL&SEPARADOR=&&*=%22+DECRETO+325/2002+%22
67. Decreto 129/2006, de 23 mayo, por el que se regula las relaciones de la administración de la Comunidad Autónoma de Aragón con su personal mediante el uso de redes telemáticas y se crea el Directorio Electrónico Único. (BOA 63, de 5 de junio)
<http://benasque.aragob.es:443/cgi-bin/BRSCGI?CMD=VEROBJ&MLKOB=130704165959>
68. Orden de 17 de abril de 2006, del Departamento de Presidencia y Relaciones Institucionales, por la que se da publicidad al convenio de adhesión firmado el 21 de noviembre de 2005 entre el Gobierno de Aragón y la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre -Real Casa de la Moneda-, para la prestación de servicios de certificación de firma electrónica (BOA 47, de 26 de abril)
<http://benasque.aragob.es:443/cgi-bin/BRSCGI?CMD=VEROBJ&MLKOB=123531212424>
69. Plan para el Desarrollo de la Sociedad de la Información en Canarias (PDSIC). Septiembre de 2000. <http://www.canarias-digital.org/plan/pdf/pdsic.pdf>
70. Decreto 105/2000, de 26 junio, por el que se regulan determinados aspectos del funcionamiento de los registros de la Administración Autonómica de Canarias (BOC 86, de 12 de julio)
<http://www.gobiernodecanarias.org/libroazul/pdf/29248.pdf>
71. Decreto 220/2000, de 4 de diciembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios, los sistemas de evaluación de la calidad y los premios anuales a la calidad del servicio público y mejores prácticas en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias (BOC 166, de 22 de diciembre)
<http://www.gobiernodecanarias.org/libroazul/pdf/15134.pdf>
72. Decreto 205/2001, de 3 de diciembre, por el que se regula el empleo de la firma electrónica en los procedimientos administrativos de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias (BOC 161, de 14 de diciembre)
<http://www.gobiernodecanarias.org/libroazul/pdf/38450.pdf>
73. Orden de 12 de agosto de 2002, de la Consejería de Presidencia e Innovación Tecnológica, por la que se regulan determinados aspectos del funcionamiento de los registros de la Administración Autonómica de Canarias (BOC 111, de 19 de agosto)
<http://www.gobiernodecanarias.org/libroazul/pdf/40839.pdf>

74. Decreto 40/2004, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico de la Consejería de Presidencia y Justicia. (BOC 70, de 13 de abril)
<http://www.gobiernodecanarias.org/boc/2004/070/001.html>
75. Decreto 48/2005, de 5 de abril, por el que se crean el Foro Canario de la Sociedad de la Información y el Observatorio Canario de las Telecomunicaciones y la Sociedad de la Información y se aprueba su Reglamento (BOC 72, de 13 de abril)
<http://www.gobiernodecanarias.org/libroazul/pdf/50954.pdf>
76. Orden de 30 de diciembre de 2005, por la que se regula la implantación del Programa Medio Ambiente y Territorio electrónico (MAyTe) de la Consejería del Medio Ambiente y Ordenación Territorial. (BOC 8, de 12 de enero de 2006)
<http://www.gobcan.es/boc/2006/008/002.html>
77. Decreto 140/2006, de 17 de octubre, por el que se aprueba la aplicación informática "UNIFICA" para el sistema de información económico-financiero y de infraestructuras y equipamientos de Canarias. (BOC 207, de 24 de octubre)
<http://www.gobcan.es/boc/2006/207/001.html>
78. Resolución de 8 de abril de 2005, por la que se dispone la publicación del Acuerdo del Consejo de Gobierno de 31 de marzo de 2005, por el que se aprueba el Programa Anual de Modernización de los Servicios de la Administración del Gobierno de Cantabria para 2005 (BOC 77, de 22 de abril)
<http://bc.gobcantabria.es/boc/datos/mes%202005-04/or%202005-04-22%20077/PDF/4263-4268.pdf>
79. Orden IND/38/2005, de 11 de julio, por la que se crea y regula la Red de Telecentros de Cantabria y el programa «Cantabria Sí, entra en Red». (BOC 137, de 18 de julio)
<http://bc.gobcantabria.es/boc/datos/mes%202005-07/or%202005-07-18%20137/PDF/7684-7686.pdf>
80. Decreto 152/2005, de 9 de diciembre, por el que se aprueba la Carta de Derechos de la Ciudadanía y se crea El Observatorio de Calidad de los Servicios en la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria (BOC 2, de 3 de enero de 2006)
<http://bc.gobcantabria.es/boc/datos/mes%202006-01/or%202006-01-03%20002/PDF/35-38.pdf>
81. Resolución de 11 de abril de 2006, del consejero de Presidencia, Ordenación del Territorio y Urbanismo, por la que se dispone la publicación del Acuerdo del Consejo de Gobierno de 6 de abril de 2006, por el que se aprueba el «Programa Anual de Modernización de los Servicios de la Administración del Gobierno de Cantabria para 2006». (BOC 82, de 28 de abril)
<http://bc.gobcantabria.es/boc/datos/mes%202006-04/or%202006-04-28%20082/PDF/5409-5415.pdf>
82. Decreto 110/2006, de 9 de noviembre, por el que se regula el Registro Telemático de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria y las notificaciones y certificados electrónicos. (BOC 227, de 27 de noviembre)
<http://bc.gobcantabria.es/boc/datos/MES%202006-11/OR%202006-11-27%20227/PDF/14104-14108.pdf>
83. Estrategia Regional para la Sociedad de la Información, Castilla y León 2003-2006. Junta de Castilla y León.
http://www.jcyl.es/jcyl-client/jcyl/cf/dgdt/tkContent?idContent=24320&locale=es_ES&textOnly=false
84. III Plan Director de Infraestructuras y Servicios de Telecomunicaciones (PDSIT III) Junta de Castilla y León
<http://www.jcyl.es/jcyl-client/jcyl/cf/dgdt/temas/pdis>
85. Plan Estratégico de Modernización de los Servicios Públicos 2004-2007, Plan Avanza Castilla y León. Junta de Castilla y León.
http://www.jcyl.es/jcyl-client/jcyl/cpat/dgacma/tkContent?idContent=41236&locale=es_ES&textOnly=false
86. Orden de 10 de noviembre de 1997, de la Consejería de Presidencia y Administración Territorial, por la que se dispone la publicación del Acuerdo de 30 de octubre de 1997, de la Junta de Castilla y León, por el que se aprueba el Plan de Atención al Ciudadano. (BOCyL 221, de 17 de noviembre)
87. Resolución de 22 de mayo de 2000, de la Dirección General del Secretariado de la Junta y Relaciones Institucionales, por la que se ordena la publicación del Acuerdo de la Junta de Castilla y León de fecha 4 de mayo de 2000 por la que se aprueba "El Segundo Plan de Atención al Ciudadano (2000-2002)" (BOCyL 98, de 23 de mayo)

5. PLANES ESTRATÉGICOS EN LAS COMUNIDADES AUTÓNOMAS

88. Decreto 46/2000, de 9 de marzo, por el que se aprueba el Plan Marco de Mejora y Calidad de los Servicios de la Administración de la Comunidad de Castilla y León. (BOCYL 51, de 14 de marzo)
89. Decreto 157/2003, de 26 de diciembre, de Creación del Observatorio Regional de la Sociedad de la Información. (BOC y L 1, de 2 de enero de 2004)
<http://www.jcyl.es/jcyl-client/jcyl/cf/dggtt/orsi/tkContent?idContent=55745>
90. Plan Estratégico de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información en Castilla-La Mancha (PETSÍ C-LM). Consejo de Gobierno de Castilla-La Mancha, 29 de noviembre de 2005.
<http://www.jccm.es/industria/DGSIT/images/stories/catprojects/petsi-clm.pdf>
91. Orden de 8 de abril de 2002, de la Consejería de Economía y Hacienda, por la que se establecen las normas de funcionamiento del Registro de Licitadores de la Comunidad Autónoma de Castilla La Mancha. (DOCM 47, de 17 de abril)
<http://www.jccm.es/economia/licitadores.pdf>
92. Orden de 15-1-2003, de la Consejería de Ciencia y Tecnología (ahora Consejería de Industria y Tecnología), para facilitar la incorporación a la Sociedad de la Información y del Conocimiento a las asociaciones y entidades sin ánimo de lucro de Castilla-La Mancha. (DOCM 8, de 22 de enero) <http://www.jccm.es/cgi-bin/docm.php3>
93. Decreto 89/2003, de 27 de mayo, sobre presentación de solicitudes de Subvenciones, Ayudas Públicas o Prestaciones de Servicios sujetos a Convocatorias Públicas. (DOCM 81, de 4 de junio)
<http://www.jccm.es/cgi-bin/docm.php3>
94. Orden de 16-03-2005, Consejería de Industria y Tecnología, por la que se crea el Consejo Asesor de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información de Castilla-La Mancha y se regula su organización y funcionamiento. (DOCM 62, de 28 de marzo)
<http://www.jccm.es/cgi-bin/docm.php3>
95. Orden de 7 de julio de 2005, de la Consejería de Industria Y Tecnología, de Convocatoria de subvenciones para la adquisición de equipos informáticos y su conexión por banda ancha, para el fomento del uso de Internet, en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Castilla La Mancha. (DOCM 150, de 28 de julio) Rectificación de errores en DOCM 168, de 23 de agosto.
<http://www.jccm.es/cgi-bin/docm.php3>
96. Decreto 33/2006, de 28 marzo, por el que se regula el Registro Electrónico de Contratos del sector público regional de Castilla-La Mancha. (DOCM 68, de 31 de marzo) <http://www.jccm.es/cgi-bin/docm.php3>
97. Plan de Desarrollo Bibliotecario 2003-2006. Bibliotecas del Siglo XXI. Consejería de Educación y Cultura.
<http://www.jccm.es/cultura/liarbi/planbibliotecas/bibliotecas.pdf>
98. Ley 15/1993, de 28 de diciembre, por la que se crea el Centro de Telecomunicaciones de la Generalitat de Catalunya (DOGC 1840, de 31 de diciembre).
http://www10.gencat.net/dursi/generados/castella/societat_informacio/recurs/doc/dogc_1840_93361150_es.pdf
99. Decreto 26/1999, de 9 de febrero, por el que se aprueba el Estatuto del Centro de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información de la Generalidad de Cataluña. (DOGC 2827, de 15 de febrero)
http://www10.gencat.net/dursi/generados/castella/societat_informacio/recurs/doc/dogc_2827_99035048_es.pdf
100. Decreto 85/2002, de 19 de febrero, de creación de la Comisión de Coordinación Interdepartamental de Gestión y de Tecnologías de la Información y Comunicaciones. (DOGC 3595, de 15 de marzo)
http://www10.gencat.net/dursi/generados/castella/societat_informacio/recurs/doc/dogc_3595_02035101_es.pdf
101. Decreto 96/2004, de 20 enero, por el que se Regula la utilización de los medios electrónicos, informáticos y telemáticos en la contratación de la Administración de la Generalidad. (DOGC 4055, de 23 de enero)
<http://www.gencat.net/eadop/imatges/4055/04016134.pdf>

102. Decreto 313/2004, de 8 de junio, de reestructuración del Departamento de Universidades, Investigación y Sociedad de la Información. (DOGC 4151, de 10 de junio).
http://www.gencat.net/diari_c/4151/04156084.htm
103. Decreto 107/2005, de 31 mayo, que regula la Creación del Registro Electrónico de Empresas Licitadoras de la Generalidad de Cataluña. (DOGC 4400, de 7 de junio) <http://www.gencat.net/eadop/imatges/4400/05146073.pdf>
104. Ley 1/2006, de 16 febrero, de la Iniciativa legislativa popular. (DOGC 4579, de 23 de febrero) <http://www.gencat.net/eadop/imatges/4579/06044174.pdf>
105. Memoria Socioeconómica y Laboral de 2005. Consejo Económico y Social de Ceuta.
<http://www2.ceuta.es/consejerias/csj-presidencia/ces/marcos-ces.htm>
106. Ordenanza, de 31 de marzo de 2003, para la accesibilidad y la eliminación de barreras arquitectónicas, urbanísticas, del transporte y de la comunicación (BOC CE extraordinario 17, de 10 de julio de 2003)
<http://www2.ceuta.es/consejerias/csj-fomento/accesibilidad/accesibilidad.htm>
107. Manual de funcionamiento del “Programa de tarjeta amarilla” para la notificación espontánea de sospechas de reacciones adversas a los medicamentos y de sucesos adversos siguientes a la vacunación en la Ciudad de Ceuta. Consejería de Sanidad y Bienestar Social de la Ciudad Autónoma de Ceuta.
http://web.ceuta.es:8080/sanidad/tarjeta/MANUAL_TARJETA_AMARILLA.pdf
108. Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Ciudad Autónoma de Melilla, de 18 de julio de 2003, sobre distribución de competencias (BOME 4001, de 22 de julio)
<http://www.melilla.es/ovmelilla/opencms/portal/servicios/bome/boletin.jsp?dboid=4921>
109. Decreto de Reglamento, del 13 de febrero de 2004, del Libro de Quejas y Sugerencias de la Ciudad Autónoma de Melilla (BOME 4062, de 20 de febrero)
http://www.melilla.es/ovmelilla/opencms/portal/com/bin/portal/adminPublicas/normativas/reglamentoLibroQuejasSugerencias/1131451346201_libro_de_quejas.pdf
110. Decreto de Reglamento, de 11 de junio de 2004, de organización y funcionamiento del Observatorio de Calidad de las Administraciones Públicas. (BOME 4101, de 06 de julio)
http://www.melilla.es/ovmelilla/opencms/portal/adminPublicas/contenidos/observatorioCalidad/4.2_REGLAMENTO_OBSERVATORIO_DE_CALIDAD_AAPP.pdf
111. Decreto de Reglamento, de 17 de diciembre de 2004, de los Registros de Entrada y Salida de Documentos de la Ciudad Autónoma de Melilla. (BOME Extraordinario 18, de 22 de diciembre)
http://www.melilla.es/ovmelilla/opencms/portal/com/bin/portal/adminPublicas/normativas/registroEntradaSalida/1131451761398_registro_entrada_y_salida.pdf
112. I Plan para el Desarrollo de la Sociedad Digital y del Conocimiento en la Comunidad de Madrid, “Madrid Comunidad Digital”. Vicepresidencia Primera y Portavocía del Gobierno de la Comunidad de Madrid. Abril de 2005.
www.madrid.org/cpresidencia/madrid_comunidad_digital/pdf/DOCUMENTO_COMPLETO.zip
113. Decreto 73/2000, de 27 abril, de Información, agilización de procedimientos administrativos y aplicación de nuevas tecnologías en la Administración de la Comunidad de Madrid (BOC Madrid 112, de 12 de mayo)
<http://www.madrid.org/cs/Satellite?pagename=BOCM/Comunes/Logica/generarUrlBOCM&fecha=20000512&enlace=11200006>
114. Orden de 8 septiembre de 2000, del Consejero de Presidencia y Hacienda, por la que se establece el procedimiento para la publicación de los pliegos de condiciones de los contratos públicos en el sitio web de la Comunidad de Madrid en Internet. (BOCM 223, de 19 de septiembre)
<http://www.madrid.org/wleg/servlet/Servidor?opcion=VerHtml&nmnorma=175&cdestado=P>

5. PLANES ESTRATÉGICOS EN LAS COMUNIDADES AUTÓNOMAS

115. Decreto 132/2001, de 2 de agosto, del Consejo de Gobierno, por el que se crean las Comisiones de Seguimiento y Desarrollo del Plan Estratégico de Simplificación de la Gestión Administrativa (BOCM 191, de 13 de agosto)
<http://www.madrid.org/cs/Satellite?pagename=BOCM/Comunes/Logica/generarUrlBOCM&fecha=20010813&enlace=19100005>
116. Decreto 21/2002, de 24 enero, de la Consejería de Presidencia, por el que se regula la atención al ciudadano (BO CM 30, de 5 febrero) http://www.madrid.org/guia_servicios_sanidad/pdf/D21_2002_24ene.pdf
117. Decreto 85/2002, de 23 de mayo, del Consejo de Gobierno, por el que se regulan los sistemas de evaluación de la calidad de los servicios públicos y se aprueban los Criterios de Calidad de la Actuación Administrativa en la Comunidad de Madrid. (BOCM 132, de 5 de junio)
http://www.madrid.org/comun/bocm/Html/o,2930,3029_14210_14472_277058_20020605_3,00.html
118. Decreto 175/2002, de 14 de noviembre, por el que se regula la utilización de las técnicas electrónicas, informáticas y telemáticas por la Administración de la Comunidad de Madrid. (BOCM 286, de 2 de diciembre)
http://www.madrid.org/comun/bocm/Html/o,2930,3029_14210_14472_238782_20021202_5,00.html
119. Decreto 61/2004, de 15 de abril, por el que se regula la Comisión de Coordinación de la Sociedad de la Información y el Conocimiento. (BOCM 90, de 16 de abril)
<http://www.madrid.org/cs/Satellite?pagename=BOCM/Comunes/Logica/generarUrlBOCM&fecha=20040416&enlace=09000013>
120. Orden de 18 de noviembre de 2004, de la Consejería de Justicia e Interior, por la que se regula la utilización de las técnicas cuantitativas y cualitativas de investigación social para la medición de la calidad de los servicios que presta la Comunidad de Madrid. (BOCM 288, de 3 de diciembre)
<http://www.madrid.org/cs/Satellite?pagename=BOCM/Comunes/Logica/generarUrlBOCM&fecha=20041203&enlace=28800025>
121. Orden 90/2005, de 12 de enero, de la Consejería de Economía e Innovación Tecnológica, por la que se regula la concesión de ayudas para la gestión de Centros de Acceso Público a Internet. (BOCM 14, de 5 de febrero)
<http://www8.madrid.org/gema/revista/leyes/enefeb05/boco14.htm>
122. Decreto 53/2005, de 23 de junio, por el que se crea la Comisión de Redacción, Coordinación y Seguimiento del Portal de Internet de la Comunidad de Madrid «madrid.org» (BOCM 166 de 14 de julio. Corrección de errores: BOCM 181, de 1 de agosto)
<http://www.madrid.org/cs/Satellite?pagename=BOCM/Comunes/Logica/generarUrlBOCM&fecha=20050714&enlace=16600054>
123. Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas (BOCM 311, de 30 de diciembre)
http://www.madrid.org/cs/Satellite?c=CM_Seccion_BOCM&control=html&idPagina=1132042228232&pagename=ComunidadMadrid%2FEstructura&idBoletin=1132042224826&pid=1109265811699&language=es&cid=1132042224834&alias=23949
124. Decreto 94/2006, de 8 de noviembre, del Consejo de Gobierno, de utilización de la firma electrónica en las relaciones con la Administración de la Comunidad de Madrid por medios electrónicos, informáticos y telemáticos. (BOCM 268, de 10 de noviembre)
<http://www.madrid.org/cs/Satellite?pagename=BOCM/Comunes/Logica/generarUrlBOCM&fecha=20061110&enlace=26800005>
125. II Fase del Plan Estratégico de Simplificación de la Gestión Administrativa 2005-2007 (II PESGA). Consejería de Presidencia de la Comunidad de Madrid.
http://www.madrid.org/pres_atencion_ciudadano/biblioteca_legislacion/publicaciones/simplificacion/PESGA_2_Fase/PESGA%202_%20Fase.pdf
126. Acuerdo de 5 de febrero de 1996, del Gobierno Valenciano por el que se aprueba el Plan Estratégico de Modernización de la Administración Pública Valenciana (PEMAV). (DOGV 2709, de 14 de marzo). <http://www.pre.gva.es/bdlgv/defaultc.htm>

127. AVANTIC 2004 – 2010. Comunidad Valenciana Avanzando con las Tecnologías. Secretaria Autònòmica de Telecomunicacions i Societat de la Informació. Conselleria d'Infraestructures i Transport. Generalitat Valenciana. 30 de abril de 2004. <http://www.avantic.es/descargas/avantic.pdf>

128. Decreto 96/1998, de 6 de julio, del Gobierno Valenciano, por el que se regulan la organización de la función informática, la utilización de los sistemas de información y el Registro de Ficheros Informatizados en el ámbito de la Administración de la Generalitat Valenciana (DOGV 3291, de 22 de julio)
http://www.accv.es/html-leyes/decreto961998_c.htm

129. Decreto 130/1998, de 8 de septiembre, del Gobierno Valenciano, de registro de entrada y salida de solicitudes, escritos, comunicaciones y documentos de la administración de la Generalitat Valenciana. (DOGV 3339, de 28 de septiembre)
http://www.tramita.gva.es/difusion/leyes/D130_1998/D130%201998.htm

130. Orden de 3 de diciembre de 1999, de la Conselleria de Justicia y Administraciones Públicas, por la que se aprueba el Reglamento Técnico de Medidas de Seguridad para la Aprobación y Homologación de Aplicaciones y Medios de Tratamiento Automatizado de la Información (DOGV 3667, de 17 de enero de 2000)
http://www.tramita.gva.es/difusion/leyes/O3_DIC_1999%20Justicia/O3%20DIC%201999%20Justicia.htm

131. Acuerdo de 22 de diciembre de 2000, del Gobierno Valenciano por el que se aprueba el II Plan de Modernización y Racionalización de la Administración Pública Valenciana. (DOGV 3.919, de 17 de enero de 2001)
<http://www.cit.gva.es/fileadmin/conselleria/images/Documentos/teleco/normativa/castellano/3919.pdf>

132. Decreto 6/2000, de 11 enero, del Gobierno Valenciano, por el que se crea la Comisión Interdepartamental para el Fomento de la Sociedad de la Información (DOGV 3667, de 17 de enero)
<http://www.gva.es/cidaj/pdf/3667.pdf#pagemode=bookmarks>

133. Decreto 87/2002, de 30 mayo, del Gobierno Valenciano, por el que se regula la utilización de la firma electrónica avanzada en la Generalitat Valenciana (DOGV 4265, de 6 de junio)
<http://www.gva.es/cidaj/pdf/4265.pdf#pagemode=bookmarks>

134. Decreto 18/2004, de 13 de febrero, del Consell de la Generalitat, de creación del Registro telemático de la Generalitat y regulación de las notificaciones telemáticas de la Generalitat. (DOGV 4694, de 18 de febrero)
<http://www.tramita.gva.es/difusion/leyes/4694.pdf>

135. Resolución de 15 de abril de 2004, de la Secretaría autonómica de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información, por la que se establecen las medidas técnicas y organizativas necesarias que, con carácter general, habrán de reunir las unidades registrales telemáticas y todos los procedimientos administrativos para que sean susceptibles de tramitación telemática a través del Registro Telemático de la Generalitat Valenciana. (DOGV 4774, de 14 de junio)
http://www.tramita.gva.es/difusion/leyes/DOGV_2006_06_14/DDW.htm

136. Decreto 98/2005, de 20 de mayo, del Consell de la Generalitat, por el que se regula un registro de representaciones de carácter voluntario ante la Generalitat para la realización de trámites por vía telemática. (DOGV 5013, de 25 de mayo)
http://www.pre.gva.es/DIARIOCGI/BASIS/DIARIO/WEB/INSERCIÓN_DOGV_C/DDW?W%3DCODIGO_INSERCIÓN%3D%272005/5897%27

137. Orden de 6 de junio de 2005, de la Conselleria de Infraestructuras y Transporte por la que se establecen las condiciones generales y se aprueba la Plataforma corporativa para la Tramitación y Notificación Telemática de la Generalitat Valenciana. Generalitat en Red. (DOGV 5036, de 27 de junio)
http://www.pre.gva.es/DIARIOCGI/BASIS/DIARIO/WEB/INSERCIÓN_DOGV_C/DDW?W%3DCODIGO_INSERCIÓN%3D'2005/6901

138. Ley 3/2005, de 15 junio, de la Generalitat, por la que se regula la Ley de Archivos. (DOGV 5029, de 16 de junio)
<http://www.gva.es/cidaj/pdf/5029.pdf#pagemode=bookmarks>

5. PLANES ESTRATÉGICOS EN LAS COMUNIDADES AUTÓNOMAS

139. Plan Euskadi en la Sociedad de la Información. Gobierno Vasco. Febrero 2002
<http://www.euskadi.net/eeuskadi/>
140. Plan de Informática y Telecomunicaciones 2003-2005. Vicepresidencia del Gobierno Vasco.
http://www.ogasun.ejgv.euskadi.net/r51-341/es/contenidos/informacion/pit_2003_2005/es_1117/p_c_indice.html
141. Plan Estratégico de la Administración On line 2004-2006. Oficina para la Modernización de la Administración. Vicepresidencia del Gobierno Vasco. 27 julio 2004.
http://www.euskadi.net/r33-2771/es/contenidos/informacion/plan_administracion_online/es_6307/adjuntos/PlanAdmonGo-bElectronico_es.PDF
142. Decreto 35/1997, de 18 de febrero define el modelo organizativo y de funcionamiento de la actividad informática dentro del Gobierno Vasco (BOPV 1997041, de 28 de febrero)
http://www.euskadi.net/cgi-bin_k54/ver_c?CMD=VERLST&BASE=B03C&DOCS=1-20&OPDEF=ADJ&CONF=%2Fconfig%2Fk54%2Fbopv_c.cnf&SORT=-NORD&SEPARADOR=&OP1=Y&OP2=Y&QUERY=%28%28@FEBO%3E19970000%3C19979999%29%29+%26+%28Decreto+35%2F1997%29&FEBO=@FEBO%3E19970000%3C19979999&NBOL=&EXPR=Decreto+35%2F1997
143. Decreto 108/2004, de 8 junio, que regula el Modelo de presencia de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi en Internet. (BOPV 135, de 16 de julio)
http://www.euskadi.net/cgi-bin_k54/bopv_20?c&f=20040716&a=200403888
144. Orden de 16 de agosto de 2004, de la Consejera de Hacienda y Administración Pública, sobre tramitación telemática de determinados procedimientos y actuaciones previstas en la legislación de contratos de las Administraciones Públicas. (BOPV 164, de 27 de agosto)
http://www.euskadi.net/cgi-bin_k54/bopv_20?c&f=20040827&a=200404673
145. Resolución de 27 de diciembre de 2004, de la Directora de Informática y Telecomunicaciones, aprobando el documento de estándares tecnológicos en materia de informática y telecomunicaciones. (BOPV 20, de 31 de enero de 2005)
http://www.euskadi.net/cgi-bin_k54/bopv_20?c&f=20050131&a=200500425
146. Resolución de 9 de febrero de 2006 de la Directora de Informática y Telecomunicaciones, aprobando el documento que establece la Plataforma Tecnológica para la e-Administración Platea. (BOPV 44, de 3 de marzo)
http://www.euskadi.net/cgi-bin_k54/bopv_20?c&f=20060303&a=200601127
147. Decreto 238/2006, de 28 de noviembre, por el que se regula la tramitación telemática de procedimientos en los que participan los Centros Vascos en el exterior. (BOPV 243, de 22 de diciembre)
http://www.euskadi.net/cgi-bin_k54/bopv_20?c&f=20061222&a=200606386
148. PLATEA Plataforma Tecnológica para la E-Administración. Dirección de Informática y Telecomunicaciones.
http://www.ogasun.ejgv.euskadi.net/r51-341/es/contenidos/notas_prensa/platea/es_14971/adjuntos/Documento%20PLATEA%20final.pdf
149. Decreto 21/1996, de 19 de febrero, de puesta en marcha del Plan de Innovación y Mejora de los Servicios Administrativos de la Junta de Extremadura. (DOE 24, de 27 de febrero)
<http://sia.juntaex.es/pdfs/doe/1996/240/96040032.pdf>
150. Decreto 139/2000, de 13 de junio, por el que se regula la información administrativa y la atención al ciudadano. (DOE 71, de 20 de junio)
<http://sia.juntaex.es/pdfs/doe/2000/710/00040163.pdf>
151. Decreto 147/2000, de 13 junio, por el que se regula la Web Institucional de la Junta de Extremadura. (DOE 71, de 20 de junio)
<http://sia.juntaex.es/pdfs/doe/2000/710/00040171.pdf>

152. Decreto 98/2001, de 26 de junio, por el que se adaptan procedimientos de la Junta de Extremadura en aplicación de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y se publica su inventario. (DOE 76, de 3 de julio)
<http://sia.juntaex.es/pdfs/doe/2001/76oO/01040112.pdf>
153. Ley 1/2002, de 28 febrero, sobre Gobierno y Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura. (DOE 35, de 26 de marzo)
<http://www.juntaex.es/extremadura/junta/leygoob.pdf>
154. Orden de la Consejería de Presidencia, de 3 de febrero de 2003, por la que se publica el inventario de procedimientos de la administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura (DOE 18, de 11 de febrero)
<http://sia.juntaex.es/pdfs/doe/2003/18oO/03050083.pdf>
155. Resolución de 1 de marzo de 2004, de la Consejera de Presidencia, por la que se dispone la publicación del Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Junta de Extremadura de 26 de febrero de 2004, por el que se aprueba el "Plan de Modernización, Simplificación y Calidad para la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura (2004-2007)". (DOE 26, de 4 de marzo)
<http://sia.juntaex.es/Modernizacion/IndexEstructura.asp?opcion=resolucion>
156. Decreto 149/2004, de 14 de octubre, por el que se aprueba la Carta de Derechos de los Ciudadanos, se regulan las Cartas de Servicios y se definen los sistemas de análisis y observación de la calidad en la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura. (DOE 124, de 26 de octubre)
<http://sia.juntaex.es/pdfs/doe/2004/124oO/04040162.pdf>
157. Decreto 125/2005, de 24 de mayo, por el que se aprueban medidas para la mejora de la tramitación administrativa y simplificación documental asociada a los procedimientos de la Junta de Extremadura. (DOE 62, de 31 de mayo)
<http://sia.juntaex.es/pdfs/doe/2005/62oO/05040142.pdf>
158. Decreto 2/2006, de 10 enero, por el que se crea el Registro Telemático, se regula la utilización de técnicas electrónicas, informáticas y telemáticas, así como el empleo de la firma electrónica reconocida por la administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura. (DOE 7, de 17 de enero)
<http://doe.juntaex.es/pdfs/doe/2006/7oO/06040002.pdf>
159. Resultados de las Mediciones de IPCS efectuadas en 2006 por el Observatorio de Calidad de las Administraciones Públicas. Junta de Extremadura. Diciembre 2006.
<http://observatorio.juntaex.es/index.php?id=109>
160. Carta de Derechos de los Ciudadanos. Presidencia de la Junta de Extremadura. Octubre 2004.
<http://sia.juntaex.es/cartaderechos/index.asp?opcion=presentacion>
161. Rede de Saúde. Plan de tecnologías de la Información de la Sanidad gallega para el nuevo espacio público. Xunta de Galicia. Consellería de Sanidade 2006
http://www.sergas.es/gal/EnPortada/Directrices/RedeSaude_cas.pdf
162. Lei 4/2006, do 30 de xuño, de transparencia e de boas prácticas na Administración pública galega. (DOG 136, de 14 de julio)
http://www.xunta.es/cpapx/leidetransparencia/arquivos/dog-14-07-2006-a_o.pdf
163. Orden de 31 de mayo de 2006 por la que se desarrolla el Decreto 164/2005, de 16 de junio, por el que se regulan y determinan las oficinas de registro propias o concertadas de la Administración de la Comunidad Autónoma de Galicia, se crea el Registro Telemático da Xunta de Galicia y se regula la atención al ciudadano. (DOG 111, de 12 de junio)
<http://www.xunta.es/doc/dog.nsf/521aeca6946868884125664400367ba4/5c8e0c60f92e17e4c125718b0025b8a2?OpenDocument>
164. Orden de 24 de noviembre de 2006 por la que se desarrolla el Decreto 164/2005, de 16 de junio, por el que se regulan y determinan las oficinas de registro propias o concertadas de la Administración de la Comunidad Autónoma de Galicia, se

5. PLANES ESTRATÉGICOS EN LAS COMUNIDADES AUTÓNOMAS

- crea el Registro Telemático de la Xunta de Galicia y se regula la atención al ciudadano. (DOG 232, de 1 de diciembre)
[http://www.xunta.es/doc/dog.nsf/521aeca6946868884125664400367ba4/c5ec3530dbefe894c125723600656825/\\$FILE/23200D001P007.PDF](http://www.xunta.es/doc/dog.nsf/521aeca6946868884125664400367ba4/c5ec3530dbefe894c125723600656825/$FILE/23200D001P007.PDF)
165. Orden de 26 de diciembre de 2006 por la que se desarrolla el Decreto 164/2005, de 16 de junio, por el que se regulan y determinan las oficinas de registro propias o concertadas de la Administración de la Comunidad Autónoma de Galicia, se crea el Registro Telemático de la Xunta de Galicia y se regula la atención al ciudadano. (DOG 249, de 29 de diciembre)
[http://www.xunta.es/doc/dog.nsf/521aeca6946868884125664400367ba4/9d750c5f605cb2doc125725200727904/\\$FILE/24900D002P103.PDF](http://www.xunta.es/doc/dog.nsf/521aeca6946868884125664400367ba4/9d750c5f605cb2doc125725200727904/$FILE/24900D002P103.PDF)
166. Plan de Innovación de las Illes Balears 2001-2004. Consejería de Innovación y Energía y Consejería de Economía, Comercio y Turismo. 5 de julio de 2002.
<http://www.caib.es/fitxer/get?codi=37831>
167. Libro Verde de la Sociedad de la Información Las Illes Balears en la Sociedad de la Información y el Conocimiento: un marco integrador para el desarrollo sostenible de la sociedad balear del siglo XXI.
<http://www.societatdelainformaciosi.net/documentsPDFS/LlibreVerdeSI.pdf>
168. Plan Estratégico de Implantación de la Administración en las Illes Balears 2005-2008. Conselleria de Economía, Hacienda e Innovación > Dirección General de Tecnología y Comunicaciones.
<http://dgtic.caib.es/difusioad/ooindex.html?idioma=e>
169. Ley 3/2003, de 26 marzo, sobre Régimen jurídico de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears. (BOIB 44, de 3 de abril)
<http://boib.caib.es/pdf/2003044/mp32.pdf>
170. Decreto 174/2003, de 24 de octubre, por el que se regulan las Comisiones de Sistemas de Información en Tecnología y Comunicaciones. (BOIB 152, de 1 de noviembre) <http://boib.caib.es/pdf/2003152/mp27.pdf>
171. Resolución del Consejero de Economía, Hacienda e Innovación, de 11 de febrero de 2005, por el que se aprueba el Plan Director Sectorial de Telecomunicaciones. (BOIB 27, de 17 de febrero).
<http://boib.caib.es/pdf/2005027/mp55.pdf>
172. Decreto Legislativo 1/2005, de 24 de junio Texto Refundido de la Ley de Finanzas de la Comunidad Autónoma. (BOIB 98, de 28 de junio). Corrección de errores. (BOIB 104, de 12 de julio). <http://boib.caib.es/pdf/2005098/mp37.pdf>
173. Decreto 75/2004, de 27 de agosto, de desarrollo de determinados aspectos de la Ley de Finanzas y de las leyes de presupuestos generales de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears. (BOIB 122, de 2 de septiembre).
<http://boib.caib.es/pdf/2004122/mp30.pdf>
174. Decreto 22/2006, de 10 marzo, por el que se aprueba el Plan Director Sectorial de Telecomunicaciones de las Illes Balears. (BOIB 39, de 18 de marzo)
http://www.cief.es/consellPortal/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/2_1127_1.pdf
175. por el que se crean y regulan las Comisiones para la mejora continua de la seguridad de la información en la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears
176. Decreto 107/2006, de 15 de diciembre, de regulación del uso de la firma electrónica en el ámbito de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears. (BOIB 185, de 26 de diciembre) <http://boib.caib.es/pdf/2006185/mp100.pdf>
177. Plan Estratégico para la Calidad en el Gobierno de La Rioja. Consejería de Desarrollo Autonómico y Administraciones Públicas. Gobierno de La Rioja. 3 de julio de 2003.
<http://www.larioja.org/web/centrales/gobierno/pdf/definicion.pdf>

178. Principales Indicadores de la Sociedad de la Información en La Rioja 2001 – 2005: Ciudadanos y Hogares. Fundarco. Marzo 2006

http://www.conocimientoytecnologia.org/pdf/gestion_conocimiento/orsi/ciudadanos/ciudadanos_indicadores_2001_2005.pdf

179. Orden de 27 de octubre de 2000 de la Comisión Delegada del Gobierno de Adquisiciones e Inversiones por la que se regula el funcionamiento del Registro de Licitadores de la Comunidad Autónoma de La Rioja. (BOR 137, de 4 de noviembre)

[http://www2.larioja.org/pls/dad_user/Go4.ampliarTexto?p_url=Go4.texto_integro|p_cdi_accn=155-47389\\$anterior=A](http://www2.larioja.org/pls/dad_user/Go4.ampliarTexto?p_url=Go4.texto_integro|p_cdi_accn=155-47389$anterior=A)

180. Decreto 40/2001, de 5 de octubre, por el que se regulan las cartas de compromisos en el ámbito de la Administración de la Comunidad Autónoma de La Rioja (BOR 121, de 9 de octubre)

[http://www2.larioja.org/pls/dad_user/Go4.ampliarTexto?p_url=Go4.texto_integro|p_cdi_accn=1552-71153\\$anterior=A](http://www2.larioja.org/pls/dad_user/Go4.ampliarTexto?p_url=Go4.texto_integro|p_cdi_accn=1552-71153$anterior=A)

181. Decreto 44/2001, de 19 octubre, que organiza y regula la presencia de la Administración de la Comunidad Autónoma de La Rioja en la red Internet (BOR 128, de 25 de octubre)

[http://www2.larioja.org/pls/dad_user/Go4.ampliarTexto?p_url=Go4.texto_integro|p_cdi_accn=88-71909\\$anterior=A](http://www2.larioja.org/pls/dad_user/Go4.ampliarTexto?p_url=Go4.texto_integro|p_cdi_accn=88-71909$anterior=A)

182. La Ley 3/2002, de 21 mayo, del Parlamento de La Rioja, para el desarrollo del uso de la firma electrónica en las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma de La Rioja. (BOR 63, de 25 de mayo)

[http://www2.larioja.org/pls/dad_user/Go4.ampliarTexto?p_url=Go4.texto_integro|p_cdi_accn=43-83669\\$anterior=A](http://www2.larioja.org/pls/dad_user/Go4.ampliarTexto?p_url=Go4.texto_integro|p_cdi_accn=43-83669$anterior=A)

183. Decreto 9/2004, de 6 de febrero, por el que se aprueba el Plan Riojano de Investigación, Desarrollo Tecnológico e Innovación 2003-2007. (BOR 21, de 12 de febrero)

[http://www2.larioja.org/pls/dad_user/Go4.ampliarTexto?p_url=Go4.texto_integro|p_cdi_accn=9-123349\\$anterior=A](http://www2.larioja.org/pls/dad_user/Go4.ampliarTexto?p_url=Go4.texto_integro|p_cdi_accn=9-123349$anterior=A)

184. Ley 4/2005, de 1 junio, sobre Funcionamiento y Régimen Jurídico de la Administración de la Comunidad Autónoma de La Rioja. (BOR 76, de 7 de junio)

[http://www2.larioja.org/pls/dad_user/Go4.ampliarTexto?p_url=Go4.texto_integro|p_cdi_accn=66-144878\\$anterior=A](http://www2.larioja.org/pls/dad_user/Go4.ampliarTexto?p_url=Go4.texto_integro|p_cdi_accn=66-144878$anterior=A)

185. Ley 3/2006, de 17 de marzo, de creación de la Agencia del Conocimiento y la Tecnología. (BOR 39, de 21 de marzo)

[http://www2.larioja.org/pls/dad_user/Go4.ampliarTexto?p_url=Go4.texto_integro|p_cdi_accn=28-160049\\$p_texto=\\$anterior=R](http://www2.larioja.org/pls/dad_user/Go4.ampliarTexto?p_url=Go4.texto_integro|p_cdi_accn=28-160049$p_texto=$anterior=R)

186. Decreto 39/2006, de 30 de junio, por el que se aprueban los estatutos de la Agencia del Conocimiento y la tecnología (BOR 87, de 1 de julio)

[http://www2.larioja.org/pls/dad_user/Go4.ampliarTexto?p_url=Go4.texto_integro|p_cdi_accn=68-166109\\$anterior=A](http://www2.larioja.org/pls/dad_user/Go4.ampliarTexto?p_url=Go4.texto_integro|p_cdi_accn=68-166109$anterior=A)

187. Resolución de la Consejería de Administraciones Públicas y Política Local, de 5 de septiembre de 2006, por la que se desarrolla el Decreto 58/2004, de 29 de octubre, por el que se regula el Registro en el ámbito de la Administración General de la Comunidad Autónoma de La Rioja y sus Organismos Públicos, en cuanto al Registro Telemático (BOR 119, de 9 de septiembre)

[http://www2.larioja.org/pls/dad_user/Go4.ampliarTexto?p_url=Go4.texto_integro|p_cdi_accn=2029-170861\\$anterior=A](http://www2.larioja.org/pls/dad_user/Go4.ampliarTexto?p_url=Go4.texto_integro|p_cdi_accn=2029-170861$anterior=A)

188. Decreto 57/2006, de 27 de octubre, por el que se regula la atención al ciudadano en la Comunidad Autónoma de La Rioja (BOR 144, de 2 de noviembre)

[http://www2.larioja.org/pls/dad_user/Go4.ampliarTexto?p_url=Go4.texto_integro|p_cdi_accn=106-173680\\$anterior=A](http://www2.larioja.org/pls/dad_user/Go4.ampliarTexto?p_url=Go4.texto_integro|p_cdi_accn=106-173680$anterior=A)

189. II Plan de Promoción de la Sociedad de la Información 2005-2007 (Navarra.es)

<http://www.cfnavarra.es/ObservatorioSI/pdf/Plan%20Promoción%20SI%202005-2007.pdf>

190. Acuerdo de 25 de noviembre de 2002, por el que se toma en consideración el Plan de Modernización y Reforma de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus organismos autónomos. (BON 36, de 24 de marzo de 2003)

<http://www.cfnavarra.es/bon/033/03324010.htm>

5. PLANES ESTRATÉGICOS EN LAS COMUNIDADES AUTÓNOMAS

191. Decreto Foral 174/2004, de 19 de abril, por el que se regula el Registro Voluntario de Licitadores de la Comunidad Foral de Navarra. (BON 57, de 12 de mayo)

<http://www.navarra.es/NR/rdonlyres/C54C4638-FC12-4685-A598-6ECF60251E74/75166/DF1742004RegistroVoluntariodeLicitadores.doc>

192. Ley Foral 15/2004, de 3 de diciembre, de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra. (BON 150, de 15 de diciembre)

<http://www.cfnavarra.es/bon/04C/04C15003.htm>

193. Decreto Foral 79/2005, de 30 mayo, por el que se regula el Portal del Gobierno de Navarra en Internet y crea su Comisión Interdepartamental (BON 72, de 17 de junio) <http://www.cfnavarra.es/bon/056/F0513516.htm>

194. Orden Foral 151/2005, de 15 de noviembre, del Consejero de Presidencia, Justicia e Interior, por la que se da publicidad al inventario de procedimientos administrativos competencia de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus Organismos Autónomos. (BON 156, de 30 de diciembre) <http://www.cfnavarra.es/bon/05C/F0522627.htm>

195. Ley Foral 21/2005, de 29 de diciembre, de evaluación de las políticas públicas y de la calidad de los servicios públicos. (BON 4, de 9 de enero de 2006) <http://www.cfnavarra.es/bon/061/F0600056.htm>

196. Resolución 111/2006, de 3 de abril, del Director General para la Sociedad de la Información, por la que se aprueba el expediente de contratación de la asistencia técnica para el desarrollo del Plan de Modernización de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, por procedimiento abierto y su adjudicación mediante concurso público. (BON 47, de 19 de abril)

<http://www.cfnavarra.es/bon/064/f0605778.htm>

197. Ley Foral 6/2006, de 9 de junio, de Contratos Públicos. (BON 72, de 16 de junio, y BOE 158, de 4 de julio) <http://www.cfnavarra.es/bon/066/F0609970.htm>

198. Resolución 230/2006, de 5 de junio, del Director General para la Sociedad de la Información, por la que se adjudican los trabajos de asistencia técnica para el desarrollo del Plan de Modernización de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, por procedimiento abierto y mediante concurso público, a la empresa "Deloitte, S.L." (BON 95, de 9 de agosto)

<http://www.cfnavarra.es/bon/068/f0612297.htm>

199. Orden Foral 669/2006, de 3 de agosto, del Consejero de Administración Local, por la que se aprueba la convocatoria pública para la participación de los Ayuntamientos de Navarra en el proyecto "Web básica, una web para cada Ayuntamiento". (BON 105, de 1 de septiembre). <http://www.cfnavarra.es/bon/069/F0613385.htm>

200. "e-Asturias 2007" Estrategias para el Desarrollo de la Sociedad de la Información en el Principado de Asturias. Propuesta a la sociedad asturiana. Resumen Ejecutivo

http://www.asturias.es/Asturias/DOCUMENTOS%20EN%20PDF/PDF%20DE%20TEMAS/Resumen_Ejecutivo_e-Asturias_2007.pdf

201. Resolución de 14 de septiembre de 2004, de la Consejería de Economía y Administración Pública, por la que se establece el procedimiento para el pago por vía telemática de los tributos y demás ingresos de derecho público no tributarios de la Administración del Principado de Asturias. (BOPA 231, de 4 de octubre)

http://www.asturias.es/portal/site/Asturias/template.PAGE/menuitem.eg203d3931ffe38adbc4e19110000f7/?javax.portlet.tpst=6d0b641e0e30cd65ccb4bbc310000f7&javax.portlet.prp_6d0b641e0e30cd65ccb4bbc310000f7__forwardPath=%2Fjsp%2FconsultaArticulo.jsp&javax.portlet.prp_6d0b641e0e30cd65ccb4bbc310000f7__action=consultaArticuloAction&javax.portlet.prp_6d0b641e0e30cd65ccb4bbc310000f7__forwardMode=view&javax.portlet.prp_6d0b641e0e30cd65ccb4bbc310000f7__forwardContent=text%2Fhtml&javax.portlet.prp_6d0b641e0e30cd65ccb4bbc310000f7__forwardState=&javax.portlet.prp_6d0b641e0e30cd65ccb4bbc310000f7__forwardName=success&javax.portlet.prp_6d0b641e0e30cd65ccb4bbc310000f7__refArticulo=7&javax.portlet.begCacheTok=com.vignette.cachetoken&javax.portlet.endCacheTok=com.vignette.cachetoken

202. Resolución de 29 de agosto de 2005, de la Consejería de Economía y Administración Pública, por la que se dispone la publicación del Acuerdo de 21 de julio para la modernización y mejora de la Administración Pública del Principado de Asturias. (BOPA 211, de 11 de septiembre). http://www6.uniovi.es/bopa/2005/09/16444_01.htm

203. Decreto 105/2005, de 19 de Octubre, de la Consejería de la Presidencia y de la Consejería de Economía y Administración Pública, por el que se regula la concesión de subvenciones a Entidades Locales en régimen de convocatoria pública (BOPA 246, de 24 de octubre). Rectificación de errores (BOPA 260, de 10 de noviembre).

<http://download.princast.es/bopa/disposiciones/repositorio/LEGISLACION10/66/1/92A6oC5Bo2F94518A45A4AD3B62CA9CE.pdf>

204. Decreto 111/2005, 3 de noviembre, sobre registro telemático. (BOPA 272, de 24 de noviembre)

<http://download.princast.es/bopa/disposiciones/repositorio/LEGISLACION10/66/2/001U002E1Q0002.pdf>

205. Resolución de 9 de diciembre de 2005, de la Consejería de Economía y Administración Pública, por la que se establecen los criterios de disponibilidad, autenticidad, integridad, confidencialidad y conservación de la información en los sistemas informáticos de soporte del registro telemático. (BOPA 42, de 21 de febrero 2006)

http://www.asturias.es/portal/site/Asturias/template.PAGE/menuitem.eg203d3931ffe38adbc4e19110000of7/?jvax.portlet.tpst=6d0b641e0e30cd65ccb4bbc310000of7&jvax.portlet.prp_6dob641e0e30cd65ccb4bbc310000of7__forwardPath=%2Fjsp%2FconsultaArticulo.jsp&jvax.portlet.prp_6dob641e0e30cd65ccb4bbc310000of7__action=consultaArticuloAction&jvax.portlet.prp_6dob641e0e30cd65ccb4bbc310000of7__forwardMode=view&jvax.portlet.prp_6dob641e0e30cd65ccb4bbc310000of7__forwardContent=text%2Fhtml&jvax.portlet.prp_6dob641e0e30cd65ccb4bbc310000of7__forwardState=&jvax.portlet.prp_6dob641e0e30cd65ccb4bbc310000of7__forwardName=success&jvax.portlet.prp_6dob641e0e30cd65ccb4bbc310000of7__refArticulo=1&jvax.portlet.begCacheTok=com.vignette.cachetoken&jvax.portlet.endCacheTok=com.vignette.cachetoken

206. Resolución de 1 de julio de 2006, de la Consejería de Economía y Administración Pública, por la que se modifica el anexo I del Decreto 111/2005, 3 de noviembre, sobre registro telemático. (BOPA 168, de 21 de julio)

http://www.asturias.es/portal/site/Asturias/template.PAGE/menuitem.eg203d3931ffe38adbc4e19110000of7/?jvax.portlet.tpst=6d0b641e0e30cd65ccb4bbc310000of7&jvax.portlet.prp_6dob641e0e30cd65ccb4bbc310000of7__forwardPath=%2Fjsp%2FconsultaArticulo.jsp&jvax.portlet.prp_6dob641e0e30cd65ccb4bbc310000of7__action=consultaArticuloAction&jvax.portlet.prp_6dob641e0e30cd65ccb4bbc310000of7__forwardMode=view&jvax.portlet.prp_6dob641e0e30cd65ccb4bbc310000of7__forwardContent=text%2Fhtml&jvax.portlet.prp_6dob641e0e30cd65ccb4bbc310000of7__forwardState=&jvax.portlet.prp_6dob641e0e30cd65ccb4bbc310000of7__forwardName=success&jvax.portlet.prp_6dob641e0e30cd65ccb4bbc310000of7__refArticulo=0&jvax.portlet.begCacheTok=com.vignette.cachetoken&jvax.portlet.endCacheTok=com.vignette.cachetoken

207. Resolución de 15 de noviembre de 2006, de la Consejería de la Presidencia, por la que se regula el Registro de Documentación Administrativa de Entidades Locales creado por el Decreto 105/2005, de 19 de octubre. (BOPA 284, de 11 de diciembre)

http://www.asturias.es/portal/site/Asturias/template.PAGE/menuitem.eg203d3931ffe38adbc4e19110000of7/?jvax.portlet.tpst=6d0b641e0e30cd65ccb4bbc310000of7&jvax.portlet.prp_6dob641e0e30cd65ccb4bbc310000of7__forwardPath=%2Fjsp%2FconsultaArticulo.jsp&jvax.portlet.prp_6dob641e0e30cd65ccb4bbc310000of7__action=consultaArticuloAction&jvax.portlet.prp_6dob641e0e30cd65ccb4bbc310000of7__forwardMode=view&jvax.portlet.prp_6dob641e0e30cd65ccb4bbc310000of7__forwardContent=text%2Fhtml&jvax.portlet.prp_6dob641e0e30cd65ccb4bbc310000of7__forwardState=&jvax.portlet.prp_6dob641e0e30cd65ccb4bbc310000of7__forwardName=success&jvax.portlet.prp_6dob641e0e30cd65ccb4bbc310000of7__refArticulo=2&jvax.portlet.begCacheTok=com.vignette.cachetoken&jvax.portlet.endCacheTok=com.vignette.cachetoken

208. Decreto 6/1996, de 14 de febrero, por el que se articulaba e impulsaba el Plan de Calidad de los Servicios de la Administración Pública de la Región de Murcia. (BORM 50, de 29 de febrero)

http://www.carm.es/borm/docs/LE000038692_19960301.HTML

209. Decreto 15/2000, de 30 de marzo, por el que se articula e impulsa la elaboración y ejecución del Plan Estratégico de Modernización de la Administración Pública de la Región de Murcia (PEMAR).

<http://www.carm.es/borm/documento?obj=anu&id=104871>

210. Decreto 121/2002, de 4 de octubre, por el que se regula el funcionamiento y contenido del Registro de Licitadores de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia (BORM 239, de 15 de octubre)

<http://www.carm.es/chac/jrca/registro/orden.pdf>

5. PLANES ESTRATÉGICOS EN LAS COMUNIDADES AUTÓNOMAS

211. Orden de 6 de marzo de 2003 de la Consejería de Economía y Hacienda, por la que se dictan instrucciones en relación a la implantación de las cartas de servicios en la Administración Pública de la Región de Murcia. (BORM 67, de 22 de marzo)
<http://www.carm.es/borm/documento?obj=anu&id=24063>

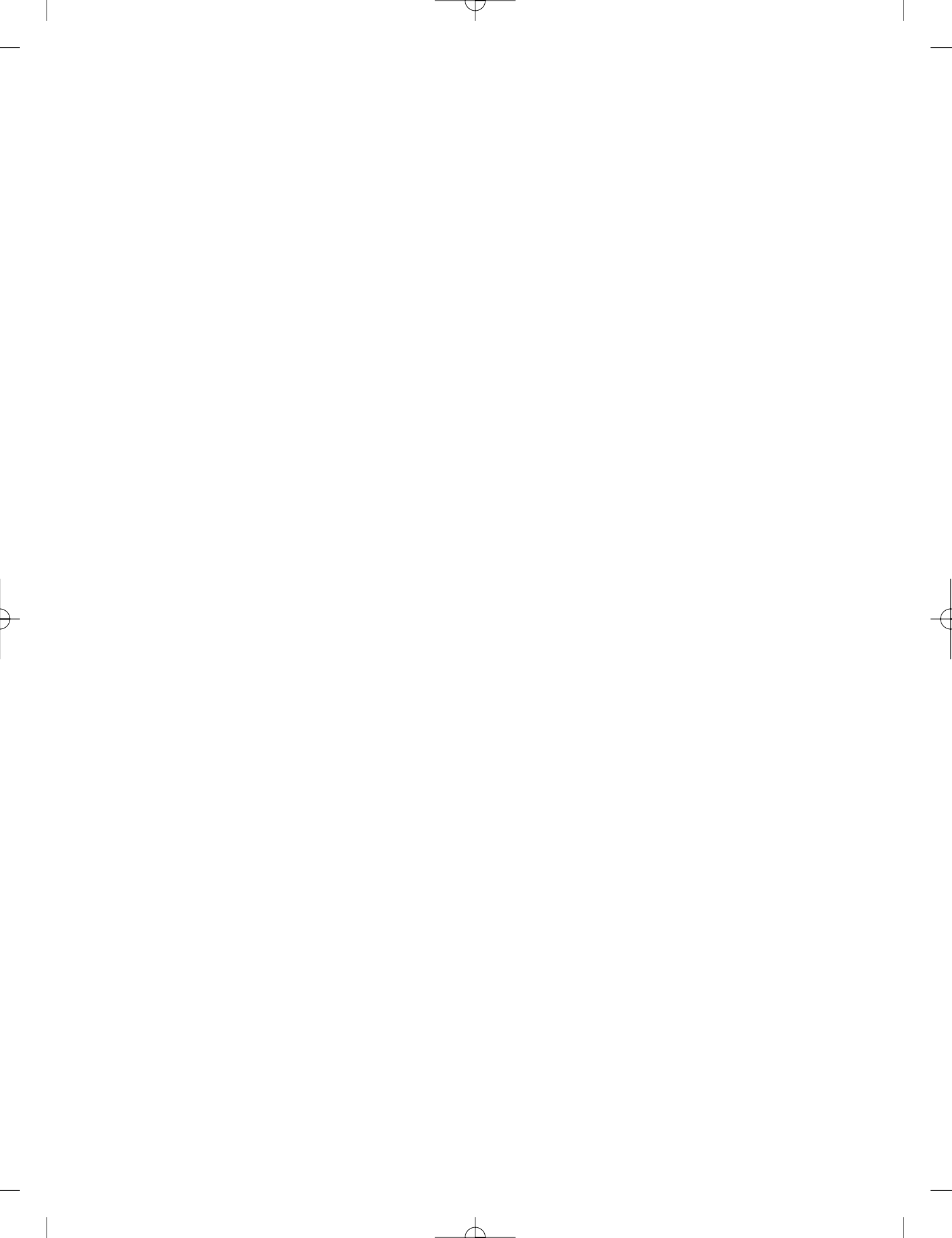
212. Decreto 25/2003, de 4 abril, por el que se crea la Comisión Interdepartamental de Ciencia, Tecnología y Sociedad de la Información (BORM 80, de 7 de abril)
<http://www.carm.es/borm/documento?obj=anu&id=24687>

213. Orden de la Consejería de Economía y Hacienda de 9 de mayo de 2003, por la que se regula el procedimiento general para el pago y presentación telemática de declaraciones. (BORM 118, de 24 de mayo).
<http://www.carm.es/borm/documento?obj=anu&id=12659>

214. Resolución de 26 de junio de 2003, de la Secretaría General de la Consejería de Economía y Hacienda, por la que se acuerda la publicación de Convenio. (BORM 168, de 23 de julio)
<http://www.carm.es/borm/documento?obj=anu&id=15163>

215. Resolución de 25 de enero de 2005, de la Consejería de Hacienda, por la que se ordena la publicación del Acuerdo Marco Administración-Organizaciones Sindicales para la modernización y mejora de la Administración Pública Regional para el periodo 2005-2007. (BORM 30, de 7 de febrero).
<http://www.um.es/csif/acuerdocomunidad.pdf>

216. Decreto 136/2005, de 2 diciembre, sobre Creación del Consejo Asesor Regional para el desarrollo de la Sociedad de la Información (BORM 286, de 14 de diciembre)
<http://www.carm.es/borm/documento?obj=anu&id=144246>



6. LAS INICIATIVAS e-EUROPE

6.1. La Unión Europea y la Administración electrónica

La Unión Europea (UE), a partir de 1999, ha impulsado proyectos tecnológicos de las administraciones públicas orientados a la mejora de la prestación de servicios públicos electrónicos, incentivando la utilización de las TIC en la gestión de los servicios de las administraciones. Todas ellas se han recogido bajo el denominador común de e-Europe.

6.1.1. e-Europe 2002

En diciembre de 1999, la Comisión Europea preparó una comunicación para el Consejo de Lisboa con el título de iniciativa “e-Europe. Una Sociedad de la Información para Todos”²¹⁷. Esta comunicación ponía de manifiesto las ventajas de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para el desarrollo de la sociedad y el retraso de la UE frente a las economías occidentales más avanzadas. Para corregir este retraso, la comunicación recogía 10 acciones, entre las que se encontraba “La Administración Pública en línea”.

En el Consejo Europeo Extraordinario de la UE de Lisboa celebrado los días 23 y 24 de marzo de 2000 se presentó la Comunicación de la Comisión Europea y se tomó la decisión de convertir a la UE en la economía más dinámica y competitiva del mundo para el año 2010, explotando rápidamente las oportunidades de la Nueva Economía y, especialmente, de Internet.

Como resultado de esta directriz, en el Consejo de Feira celebrado los días 19 y 20 de junio de 2000, se aprobó el Plan de Acción e-Europe 2002²¹⁸, encaminado a hacer realidad este objetivo a través de tres ejes de actuación:

- Una Internet más rápida, barata y segura.
- Invertir en las personas y en la formación.
- Estimular el uso de Internet.

Dentro de este último eje, las administraciones públicas tienen responsabilidad directa sobre tres de las cinco iniciativas que lo componen:

- Administración en línea: ofrecer acceso electrónico a los servicios públicos.
- Sanidad en línea
- Contenidos digitales europeos para las redes mundiales.

La iniciativa e-Europe se fija como objetivo facilitar a los ciudadanos un acceso fácil a la información pública esencial, así como fomentar la interacción en línea entre ciudadanos y gobiernos. La mejora de la eficiencia del sector público exige un replanteamiento de la organización interna y de los intercambios electrónicos entre instituciones. Los Estados miembros y la Comisión han estado cooperando en este campo mediante el Programa IDA (Interchange of Data between Administrations), que se utilizará como base para desarrollar servicios paneuropeos e intercambiar las mejores prácticas.

Se plantearon siete acciones para impulsar la iniciativa e-Europe 2002, en relación a la Administración en línea, que son:

- Información pública esencial en línea, incluida la información jurídica, administrativa, cultural, medioambiental y sobre tráfico.
- Los Estados miembros deben garantizar el acceso electrónico generalizado a los principales servicios públicos básicos.
- Procedimientos administrativos simplificados en línea para las empresas (por ejemplo, procedimientos rápidos para la creación de empresas).
- Desarrollo de un planteamiento coordinado acerca de la información sobre el sector público, incluida la información a nivel europeo.
- Fomento de la utilización de programas de fuentes abiertas en el sector público y de las mejores prácticas de Administración electrónica mediante el intercambio de experiencias en toda la Unión (a través de los Programas IST e IDA).
- Fomento de la utilización de la firma electrónica en el sector público.
- Todos los trámites principales con la Comisión Europea deben facilitarse en línea (por ejemplo, en lo que se refiere a financiación, contratos de investigación, contratación de personal y adjudicación de contratos).

Cuatro acciones se previeron para impulsar la iniciativa e-Europe 2002, en relación a la sanidad en línea, que son:

- Conseguir que los que prestan servicios sanitarios primarios y secundarios dispongan de una infraestructura telemática sanitaria, incluidas las redes regionales.
- Detección y difusión de las mejores prácticas sobre servicios sanitarios por vía electrónica en Europa y establecimiento de criterios de evaluación comparativa.
- Establecimiento de un conjunto de criterios de calidad para sitios web relacionados con la sanidad.
- Establecimiento de redes de evaluación de datos y tecnología sanitaria.

Dos acciones se incorporaron para impulsar la iniciativa e-Europe 2002 en relación a los contenidos digitales europeos para las redes mundiales, que son:

- Lanzamiento de un programa para estimular el desarrollo y la utilización de los contenidos digitales europeos en las redes mundiales y fomentar la diversidad lingüística en la Sociedad de la Información, incluyendo acciones para apoyar la explotación de información del sector público y crear colecciones digitales europeas de conjuntos de datos clave.
- Creación de un mecanismo de coordinación para programas de digitalización en los estados miembros: definir temas comunes, catalogar los recursos disponibles y conseguir la interoperabilidad.

El 1 de diciembre de 2000, la Presidencia del Consejo de la UE presentó una Nota al Consejo Europeo de Niza, 7 y 8 de diciembre de 2000, sobre el "Balance de las acciones emprendidas por la Presidencia para la puesta en práctica del Plan de Acción eEurope" (13515/1/00)²¹⁹. En esta Nota se da cuenta de la marcha de las actuaciones realizadas para la realización de la iniciativa e-Europe 2002 y se fijan en su anexo los 23 indicadores que permitirán realizar una evaluación comparada de la iniciativa. (Véase tabla 6.1).

Como se puede ver en la relación anterior, para las tres acciones en las que las administraciones públicas se ven implicadas, eran de aplicación 6 indicadores, los que van del 17 al 22, ambos inclusive. No obstante, la Comunicación de la Comisión Europea para el Consejo Europeo de Estocolmo, de 23 y 24 de marzo de 2001, sobre el Impacto y las Prioridades de la iniciativa e-Europe 2002²²⁰, fijó, en su Anexo, que las bases de la evaluación comparativa para la Administración electrónica serían los dos indicadores siguientes:

- Porcentaje de servicios públicos básicos disponibles en línea.
- Uso de servicios públicos en línea por el público.

Y, en la misma Comunicación, para hacer operativos estos dos indicadores, los Estados miembros de la UE acordaron una lista común de 20 servi-

Tabla 6.1. INDICADORES e-EUROPE

Acciones	Indicadores
Internet más barata y más rápida	1. Porcentaje de la población que usa habitualmente Internet 2. Porcentaje de hogares con acceso a Internet en el domicilio 3. Coste del acceso a Internet
Internet más rápida para los investigadores y los estudiantes	4. Unas interconexiones y servicios de alta velocidad a disposición de las redes nacionales de investigación y enseñanza, entre éstas y dentro de cada una de ellas, en la UE y en todo el mundo
Redes seguras y tarjetas inteligentes	5. Número de servidores seguros por millón de habitantes 6. Porcentaje del público usuario de Internet que haya experimentado problemas de seguridad
Acceso de la juventud europea a la era digital	7. Número de ordenadores por cada 100 estudiantes de la enseñanza primaria, secundaria y superior 8. Número de ordenadores conectados a Internet por cada 100 estudiantes de la enseñanza primaria, secundaria y superior 9. Número de ordenadores con conexión de alta velocidad a Internet por cada 100 estudiantes de la enseñanza primaria, secundaria y superior 10. Porcentaje de docentes que utilizan periódicamente Internet con fines de enseñanza, salvo la de la informática
Trabajar dentro de una economía basada en el conocimiento	11. Porcentaje de la población activa con (al menos) formación básica en TI 12. Número de plazas y de titulados en enseñanza superior relativa a las TIC 13. Porcentaje de la población activa que recurre al teletrabajo
Participación de todos en la economía basada en el conocimiento	14. Número de puntos públicos de acceso a Internet por cada 1000 habitantes 15. Porcentaje de sitios web de las administraciones centrales que cumplen las directrices WAI al nivel A
Acelerar el comercio electrónico	16. Porcentaje de empresas que compran y venden por Internet
La Administración en línea	17. Porcentaje de los servicios públicos básicos disponibles en línea 18. Uso público de los servicios de la Administración en línea: para información o entrega de instancias 19. Porcentaje de la contratación pública que puede llevarse a cabo en línea
Sanidad en línea	20. Porcentaje de profesionales de la sanidad con acceso a Internet 21. Uso de diversas categorías de contenido en red por parte de los profesionales de la sanidad
Contenido digital europeo para las redes mundiales	22. Porcentaje de sitios web europeos entre los 50 más visitados de cada país
Sistemas de transporte “inteligentes”	23. Porcentaje de la red de autopistas (con respecto a la longitud total de la red) equipado con sistemas de información y gestión de la congestión

cios públicos básicos (12 sobre ciudadanos y ocho para empresas).

Para valorar el progreso de cada uno de los servicios en línea, se hace uso de un calibre de cuatro fases o niveles:

- Colocación de información en línea.
- Interacción en un sentido.
- Interacción en dos sentidos.
- Transacciones completas en línea, incluyendo entrega y pago.

Tabla 6.2. SERVICIOS PÚBLICOS SELECCIONADOS PARA SEGUIMIENTO

Servicios públicos para ciudadanos	Servicios públicos para empresas
1. Declaración de la renta	1. Contribución social para empleados
2. Servicios de búsqueda de empleo	2. Declaración y notificación de impuestos de sociedades
3. Seguridad Social (3 de los 4 servicios): • Desempleo • Pensiones • Costes médicos • Becas	3. Declaración y notificación de IVA
4. Documentos personales (pasaporte y carnet de conducir)	4. Registro de nuevas compañías
5. Registro de coches	5. Envío de datos a oficinas estadísticas
6. Permisos de construcción	6. Declaraciones de derechos de aduanas
7. Declaraciones a la policía (p.ej. en caso de robo)	7. Permisos relacionados con el medio ambiente
8. Acceso a los catálogos de las bibliotecas	8. Solicitudes públicas
9. Certificados de nacimiento y matrimonio	
10. Inscripción de enseñanza de nivel superior	
11. Notificación de cambios de domicilio	
12. Servicios relacionados con la salud	

Para realizar el *benchmarking* de seguimiento, se establece en el Anexo de la Comunicación de marzo, que se recogerán los datos dos veces al año.

Con esta lista se fijan los indicadores que permiten medir la situación de los estados miembros en cuanto al nivel de e-Administración y que se han continuado aplicando en el Plan de Acción e-Europe 2005.

6.1.2. e-Europe 2005

Como continuación del Plan de Acción e-Europe 2002, el Consejo Europeo aprobó en Sevilla, en los días 21 y 22 de junio de 2002, el nuevo Plan de Acción e-Europe 2005²¹, al haberse alcanzado a esa fecha la práctica totalidad de los objetivos del Plan e-Europe 2002 y tener previsto su pleno cumplimiento para finales de 2002.

En el nuevo Plan de Acción e-Europe 2005 se fijó la prioridad de estimular los servicios, aplicacio-

nes y contenidos que creen nuevos mercados, reduzcan los costes y, como consecuencia, incrementen la productividad en toda la economía.

Los objetivos fijados en e-Europe 2005 son de dos tipos:

- Servicios, aplicaciones y contenidos. Incluye tanto los servicios públicos en línea como los negocios electrónicos.
- Infraestructura de banda ancha y seguridad.

Fijándonos en el objetivo de los servicios, en e-Europe 2005 se proponen:

- Servicios públicos en línea modernos.
- Entorno dinámico de negocios electrónicos.

Para conseguir unos servicios públicos en línea modernos se proponen tres ejes prioritarios de actuación con sus correspondientes acciones:

- Administración en línea. Electrónicas interconectadas con redes de banda ancha.
- Servicios de enseñanza en línea.
- Servicios sanitarios en línea.

Tabla 6.3. EJES PRIORITARIOS

Ejes prioritarios	Acciones
Administración en línea	<ul style="list-style-type: none"> • Conexión de banda ancha para todas las administraciones • Interoperabilidad concertada para facilitar la prestación de servicios paneuropeos de Administración electrónica • Servicios públicos básicos interactivos • Una parte significativa de la contratación pública por medios electrónicos • Puntos de acceso público a Internet (PAPI) • Servicios electrónicos para promover Europa y ofrecer una información pública de fácil utilización
Servicios de enseñanza en línea	<ul style="list-style-type: none"> • Conexión de banda ancha para centros escolares y universidades • Programa e-Learning • Campus virtuales para todos los estudiantes • Sistema cooperativo y asistido por ordenador para la universidad y la investigación • Recapacitación para la sociedad del conocimiento
Sanidad en línea	<ul style="list-style-type: none"> • Tarjetas sanitarias electrónicas • Redes de información sanitaria • Servicios sanitarios en línea

En e-Europe 2005 se continúa la evaluación comparativa como un proceso que consta de tres fases:

- Definición de indicadores, partiendo de los 23 indicadores de e-Europe 2002.
- Medición y análisis de los indicadores, haciendo uso de las estadísticas oficiales de los institutos nacionales de estadística y de EUROSTAT.
- Elaboración de políticas, a partir de la evaluación comparativa de los indicadores.

A finales de 2002, se definen los indicadores para la evaluación comparada del Plan de Acción e-Europe 2005, según lo previsto. En la Comunicación, del 21 de noviembre de 2002²²², de la Comisión al Consejo y al Parlamento Europeo se proponen 14 indicadores de política y 22 indicadores estadísticos complementarios, junto con sus fuentes y la frecuencia de recogida. Además, se consideraron adicionalmente un indicador de política y tres estadísticos complementarios, que se deberían examinar para evaluar su viabilidad en la primera evaluación intermedia.

Los indicadores relacionados con la Administración electrónica son los ordenados en la tabla 6.4. por tipo de indicador.

El 18 de febrero de 2003, en la Resolución del Consejo sobre la aplicación del plan de acción eEurope 2005 (203 C/ 48/02)²²³, se crea un Grupo Director que vele por el cumplimiento y la evaluación comparativa de los indicadores de e-Europe 2005.

Con el fin de garantizar el suministro de datos regular y comparable de los Estados miembros y con el fin de permitir una mayor utilización de las estadísticas oficiales de la Sociedad de la Información disponibles, en agosto de 2003 la Comisión propuso un Reglamento del Consejo y del Parlamento Europeo sobre las estadísticas de la Sociedad de la Información.

Justo un año después de la Resolución que creó el Grupo Director, el 18 de febrero de 2004, una Comunicación de la Comisión sobre la revisión intermedia de e-Europe 2005²²⁴, recoge el análisis de la Comisión sobre la evolución política y el desarrollo concreto del Plan, las respuestas de los Estados miembros y de los países candidatos a una encuesta llevada a cabo en el otoño de 2003 y los datos recogidos a través del cuestionario en línea y de la audiencia pública celebrada en octubre de 2003.

Tabla 6.4. INDICADORES DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

Indicador de política
D.1 Número de servicios públicos básicos disponibles por completo en línea. Se valorarán los 20 servicios básicos recogidos en la Comunicación eEurope 2002: Impacto y Prioridades de la Comisión al Consejo Europeo de primavera de Estocolmo del 23 y 24 de marzo de 2001 y al Parlamento Europeo, Bruselas 13.3.2001, COM (2001) 140 final, que se mencionó anteriormente. Tendrá una frecuencia anual y como referencia el primer trimestre del año.
Indicadores estadísticos complementarios
D.2 Porcentaje de personas que usan Internet para interactuar con las autoridades públicas, desglosado por fines. Los fines son: recabar información, obtener impresos, entregar impresos rellenados).
D.3 Porcentaje de empresas que usan Internet para interactuar con las autoridades públicas, desglosado por fines. Los fines son: recabar información, obtener impresos, entregar impresos rellenados).
Indicadores complementarios adicionales a examinar su viabilidad en la evaluación intermedia
D.4 Número de servicios públicos básicos en línea disponibles, con procesos internos digitales integrados.
D.5 Procesos de contratación pública en línea en su totalidad (electrónicamente integrados), en tanto por ciento (en valor) de toda la contratación pública.
D.6 Porcentaje de autoridades públicas que emplean software de código abierto.

La Comunicación sigue la estructura del Plan de acción y se apoya en un documento de trabajo más detallado en el que se recoge más información sobre la evolución política y las evaluaciones comparativas en cada ámbito.

En cuanto a los indicadores de la Administración electrónica se pone de manifiesto que el indicador D1, relativo a los servicios públicos básicos totalmente accesibles en línea, se ha pasado del 17% al 43% entre octubre de 2001 y octubre de 2003, aunque sigue habiendo grandes diferencias entre los Estados miembros, que en octubre 2003 tenían entre un 72% y un 15% de los servicios totalmente disponibles en línea. Además, se incide en que es necesario mejorar las herramientas TIC y la interoperabilidad, las competencias y la integración entre las aplicaciones de atención al público y las de la administración interna.

Para corregir las deficiencias detectadas, la Comisión propuso la actualización del Plan de Acción e-Europe 2005 en mayo de 2004²²⁵. Con las nuevas acciones, en el ámbito de la Administración electrónica, se pretende incrementar la efi-

ciencia de los servicios públicos en línea en los ámbitos principales de la administración, la salud y el aprendizaje y generalizar su utilización. Las 4 nuevas acciones son:

- Se elaborará, antes de que finalice 2005, una lista detallada de prioridades para la implantación generalizada de soluciones basadas en las tecnologías de la información y de la comunicación para la prestación de servicios públicos en Europa. Con esta acción se persigue el objetivo de lograr una mayor implantación en los tres ámbitos de la administración, la salud y el aprendizaje en línea.
- Se logrará que el marco de buenas prácticas para la administración en línea sea plenamente operacional a mediados de 2005, mediante el intercambio de buenas prácticas y el aprovechamiento de experiencias a nivel local, regional, nacional, europeo e internacional, el mantenimiento de la continuidad de los intercambios de buenas prácticas y el tratamiento de elementos cruciales que obstaculizan la transferencia de experiencias positivas.

- Se recopilará un inventario de buenas prácticas de interoperabilidad en el ámbito de la salud en línea antes de que finalice 2005.
- Se elaborará, antes de que finalice 2005, una hoja de ruta de actividades para fomentar una colaboración más estrecha entre las partes interesadas de los sectores de la educación, la formación, la investigación, la industria y el sector público.

Además, como acción 14, se decide crear e-Europe en línea, plataforma web integrada para la iniciativa, que contará con el apoyo de un mecanismo de recopilación de datos y elaboración de informes de respuesta modulada. La acción tiene dos componentes:

- Servicio integrado de información a través de la red acerca de e-Europe.
- Mecanismo de recopilación de datos y elaboración de informes de respuesta modulada.

La Comunicación de actualización de e-Europe 2005 puede interpretarse como una serie de medidas preparatorias para el establecimiento de un nuevo marco político comunitario en materia de tecnologías de la información y de la comunicación.

Con la Comunicación del 19 de noviembre de 2004²²⁶ se abre un debate sobre los retos para después del 2005 y se ofrece una orientación acerca de los principales ámbitos en los que una política de TIC a escala de la UE puede ser decisiva. En relación a los Servicios Públicos se ponen de manifiesto tres retos para después de 2005:

- La insuficiencia de las inversiones en TIC acompañadas de reorganizaciones.
- La falta de interoperabilidad entre muchos de los servicios, las diferencias entre las normas y las prácticas administrativas vigentes en los distintos países, las dificultades relacionadas con la gestión de la identidad o el grado de fiabilidad y seguridad de las redes disponibles.
- La dimensión transfronteriza de los servicios públicos sigue constituyendo una prioridad. En concreto, la inscripción de sociedades y las ventanillas únicas de movilidad de los ciudadanos.

6.1.3. El Plan i-2010

El nuevo plan i-2010, sobre “Una Sociedad de la Información europea para el crecimiento y el empleo”²²⁷, presentado el 1 de junio de 2005 durante la presidencia irlandesa, es continuación de los Planes de Acción e-Europe y se integra en la estrategia de Lisboa renovada en favor del crecimiento y el empleo. i-2010 insiste en la investigación y el uso de las TIC para generar crecimiento y empleo, haciendo especial énfasis en que los beneficios de las TIC proceden de su incorporación a productos y servicios y de la adopción de nuevos modelos de negocio, del cambio en las organizaciones y de la cualificación, además de la coordinación en puntos esenciales, tales como la interoperabilidad, la seguridad y fiabilidad, la gestión de identidades, la gestión de derechos y la facilidad de uso.

El Plan i-2010 tiene tres objetivos básicos:

- Un Espacio Único Europeo de la Información que ofrezca comunicaciones de banda ancha asequibles y seguras, contenidos ricos y diversificados y servicios digitales.
- Rendimiento de nivel mundial en la investigación y la innovación en el ámbito de las TIC, acercando así a Europa a sus principales competidores.
- Una Sociedad de la Información que sea incluyente, ofrezca servicios públicos de gran calidad y promueva la calidad de vida.

Este tercer objetivo es el que más se ajusta al desarrollo de la e-Administración al pretender que los servicios públicos sean mejores, más rentables y más accesibles y que mejore la calidad de vida de los ciudadanos europeos.

El 19 de mayo de 2006, se presentó el primer informe anual de la iniciativa i-2010²²⁸. Este informe examina los logros del primer año de la iniciativa i-2010 y pone al día las acciones i-2010 para el periodo 2006-2007. Esta puesta al día se basa en el documento de trabajo de la Comisión sobre el mismo tema que repasa las acciones claves incluidas en la iniciativa i-2010 con la perspectiva de los progresos

en el ámbito de las tecnologías de la información y la comunicación de tecnología de información y de comunicación realizados en la UE.

En lo relativo a inclusión digital, mejora de los servicios públicos y calidad de vida, el Informe recoge una serie de acciones a realizar para cada una de las tres líneas de actuación durante el periodo 2006-2007.

Para inclusión se ha previsto que la Comisión:

- procederá a un seguimiento de los compromisos adquiridos en el marco de la comunicación sobre accesibilidad electrónica;
- apoyará la creación de una plataforma de información para el intercambio de las mejores prácticas sobre banda ancha y organizará una gran conferencia sobre banda ancha destinada a las comunidades rurales;
- preparará en colaboración con los estados miembros la Declaración Ministerial de la Conferencia de Riga sobre inclusión digital;
- supervisará las actividades en materia de alfabetización digital, es decir, la conferencia sobre el aprendizaje electrónico y la comunicación sobre las TIC aplicadas a la educación y a la formación a fin de apoyar el aprendizaje continuo y la innovación.

Para el apartado de mejora de los servicios públicos, la Comisión:

- lanzará un plan de acción sobre Administración electrónica y propondrá orientaciones estratégicas en relación con unos servicios públicos basados en las TIC;
- creará el portal sobre salud pública de la Unión Europea y elaborará una recomendación sobre interoperabilidad en el ámbito de la salud electrónica;
- pondrá en marcha proyectos piloto a fin de ensayar, a escala operativa, soluciones tecnológicas, legales y organizativas para la prestación de servicios públicos en línea (2007).

En cuanto a la calidad de vida, la Comisión:

- pondrá en marcha la iniciativa insignia “TIC para una vida independiente en una sociedad que envejece”;

- aplicará la iniciativa insignia “Automóviles inteligentes”;
- aplicará la iniciativa insignia “Bibliotecas digitales” y presentará una recomendación sobre digitalización y preservación digital y una comunicación sobre bibliotecas digitales de información científica;
- propondrá una cuarta iniciativa insignia en relación con las TIC denominada “TIC para un crecimiento sostenible”.

Para más detalles sobre aspectos concretos de la iniciativa i-2010 hace falta referirse al capítulo 8 del presente libro.

6.2. Seguimiento y resultados

El Observatorio del e-Government²²⁹ de la UE mantiene la información de la situación y del progreso de la e-Administración en 32 países europeos: EU-25, Bulgaria, Rumania, Croacia, Turquía, Islandia, Liechtenstein y Noruega. Para cada uno de los países dispone de la siguiente información:

- Perfil del país: datos básicos e indicadores de la Sociedad de la Información.
- Historia: últimos progresos y jalones importantes de la e-Administración.
- Estrategia: visión, objetivos y principios de impulso de la e-Administración.
- Marco jurídico: principales textos legales que afectan al desarrollo de la e-Administración.
- Actores: organizaciones implicadas en el impulso de la e-Administración.
- “Quién es quién”: responsables principales y ejecutivos que dirigen y que forman el movimiento de la e-Administración.
- Infraestructura: componentes claves de la infraestructura a nivel nacional de la e-Administración.
- e-Servicios para los ciudadanos y para los negocios: disponibilidad en línea y sofisticación de los servicios para los ciudadanos y los nego-

cios, basados en la lista común de servicios públicos básicos de e-Europe.

El último informe completo del que se dispone, de ámbito europeo, es el sexto correspondiente al mes de abril de 2006 y publicado en junio. El informe recoge datos de los 25 países de la UE más Islandia, Noruega y Suiza. Estos datos son, como afirma el profesor Alabau en su trabajo sobre, “La UE y el desarrollo de la política de e-Administración siguiendo la estrategia de Lisboa²³⁰”, los únicos datos científicamente medidos sobre un largo periodo de tiempo.

El informe pone de manifiesto nuevos progresos durante el último año en el número de servicios en línea de e-Administración y en la sofisticación de los mismos, alcanzo cifras del 75% del objetivo en cuanto sofisticación y de casi el 50% en cuanto disponibilidad. Esto significa que en el último año se ha conseguido aumentar en casi un 10% para los 28 países recogidos.

Este gran incremento se debe, principalmente, a que es el segundo año en el que se incorporan los 10 nuevos estados miembro de la UE.

El informe analiza los resultados de la encuesta en diversas categorías, basándose en las contestaciones a las 6 preguntas siguientes:

- ¿Cuántas autoridades públicas están ya en línea?
- ¿Cuál es la madurez de la entrega del servicio público en línea?
- ¿Cuántos servicios son completamente transaccionales?
- ¿Cómo progresan los Estados miembros individuales?
 - Sofisticación en línea.
 - Porcentaje de servicios con completa disponibilidad en línea.
- ¿Cómo están los grupos objetivo: Ciudadanos *versus* negocio?
 - Sofisticación en línea.
 - Servicios completamente accesibles en línea.
- ¿Cómo evolucionan los *cluster* de servicios públicos?

Se entiende por:

- “Sofisticación de servicios en línea”, el nivel de disponibilidad del servicio público básico existen en línea.
- “Servicios completamente accesibles en línea”, el número total de servicios públicos básicos que son completamente (=100%) accesibles en línea.

Los resultados obtenidos en la encuesta a cada pregunta han sido los siguientes:

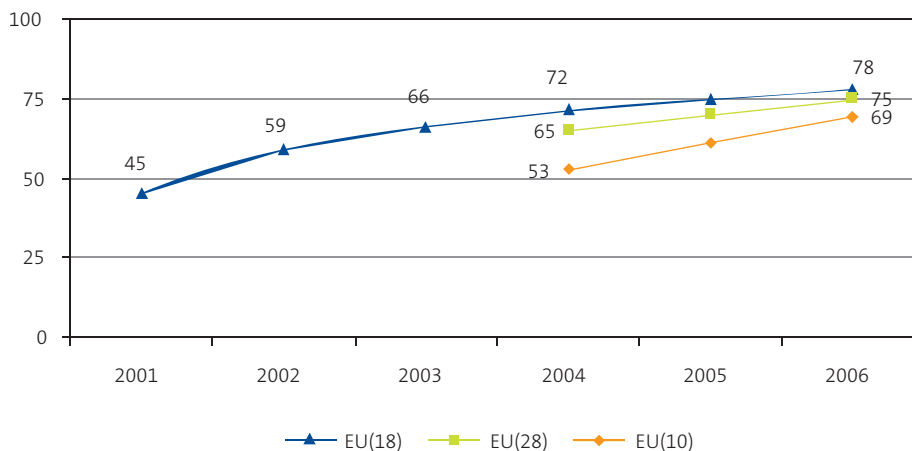
6.2.1. Autoridades en línea en la actualidad

En este informe se han registrado 12.590 proveedores de servicios para los 28 países analizados de los que el 92 % tenían web. Esta cifra supone un incremento del 8% en relación al anterior informe de octubre de 2004 para los 28 países. Un incremento similar se da para los países UE-18 (la UE de los 15 más Islandia, Noruega y Suiza para los que se hicieron los primeros informes y por tanto se dispone de una serie temporal mayor), para los que el porcentaje ha evolucionado de 87% al 95%. UE-10 avanza un 6%, alcanzando el 84% de los proveedores de servicios en línea.

6.2.2. Madurez de la entrega del servicio público en línea

La medida para la sofisticación en línea de UE-28 es del 75%. Esto indica un nivel global europeo de madurez de interacción en dos sentidos, mientras que la medida anterior fue un 10% por debajo. La sofisticación en línea de UE-10 sigue estando 6% por debajo de UE-28-, pero excede ya el nivel europeo global durante la medida anterior, que fue del 65%. UE-18 todavía demuestra un crecimiento estable de 6%; mientras UE-10 aumenta un 16%. Éste crecimiento es aún más importante que el crecimiento de la “vieja Europa” entre 2001 y 2002. Los datos se pueden ver en la Figura 6.1.

Figura 6.1. EVOLUCIÓN DE LA SOFISTICACIÓN DE LOS SERVICIOS EN LÍNEA, 2001-2006



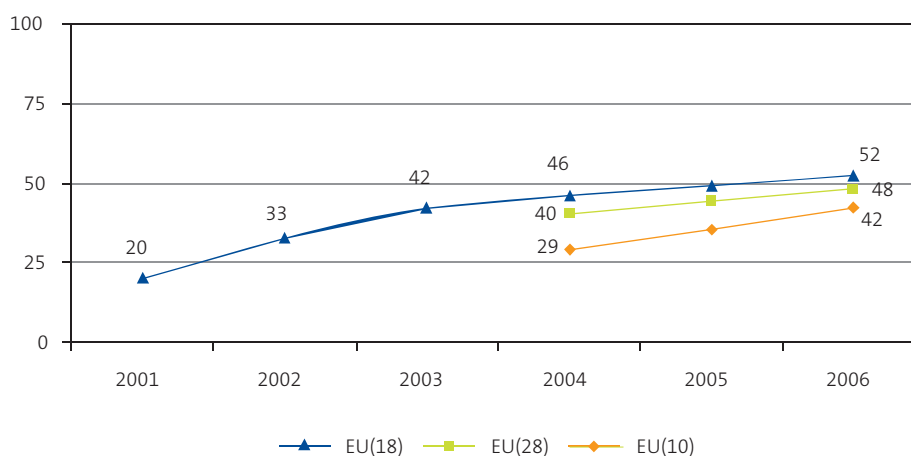
Fuente: Report of the 6th Measurement. June 2006

6.2.3. Servicios completamente transaccionales

Casi el 50% de los servicios públicos son completamente accesibles en línea. También para UE-10 el indicador supera el valor de la media global del informe anterior pero es todavía un 6% inferior. Para los servicios, a nivel nacional, el cambio de un nivel bajo

al de completamente transaccional es más fácil debido a las actuales posibilidades tecnológicas. Esto se pone de manifiesto por el gran crecimiento, de hasta casi el 45%, de este indicador para UE-10. Después de un periodo con crecimiento fuerte para UE-18 hasta 2003, se está produciendo un crecimiento más lento de este indicador. La explicación es que los servicios a nivel nacional son más fácilmente “transformados”,

Figura 6.2. EVOLUCIÓN DE LA SERVICIOS COMPLETAMENTE TRANSACCIONALES, 2001 - 2006



Fuente: Report of the 6th Measurement. June 2006

comparados con los servicios a nivel regional o local. Los datos se pueden ver en la Figura 6.2.

6.2.4. Progreso de los Estados individuales

6.2.4.1. Estados miembro individuales en cuanto a sofisticación en línea

En la Tabla 6.5 se muestra la evolución de la sofisticación de los servicios en línea por paí-

ses. Se puede observar que todos los países han crecido y que más de la mitad de los países está por encima del 75%, es decir de interacción en dos sentidos. Solo Letonia está por debajo del 50%, es decir de la interacción en un sentido. Austria lidera el ranking de países con un incremento importante respecto al informe anterior. Son de destacar los avances de Hungría 31%, Eslovenia 19%, Polonia 17% y Portugal y Malta 15%. El avance de Malta le permite colocarse segunda en el ranking.

Tabla 6.5. SOFISTICACIÓN EN LÍNEA DE LOS 20 SERVICIOS PÚBLICOS POR PAÍSES 2001-2006

		Abril 2006	Oct. 2004	Oct. 2003	Oct. 2002	Oct. 2001
Austria	A	95	87	83	56	40
Malta	MT	92	67			
Estonia	EE	90	78			
Suecia	S	90	89	87	87	61
Noruega	NOR	90	82	75	66	63
Reino Unido	UK	89	84	71	62	50
Eslovenia	SE	87	68			
Dinamarca	DK	85	81	86	82	59
Finlandia	FIN	85	83	80	76	66
Francia	F	85	74	73	63	49
Irlanda	IRL	84	84	86	85	68
Portugal	P	83	68	65	58	51
Hungría	HU	81	50			
Italia	I	80	72	59	57	39
España	E	79	73	68	64	50
Holanda	NL	79	70	65	54	37
Islandia	ISL	78	76	56	53	38
Bélgica	B	74	67	58	47	23
Alemania	D	74	66	52	48	40
Lituania	LT	68	59			
Chipre	C	66	52			
Suiza	CH	62	60	55	49	
Grecia	EL	62	61	54	52	39
República Checa	CZ	61	57			
Luxemburgo	L	60	53	47	32	15
Polonia	PL	53	36			
Eslovaquia	SK	51	40			
Letonia	LV	47	33			

Fuente: Report of the 6th Measurement, June 2006

6.2.4.2. Servicios con completa disponibilidad en línea

En la Tabla 6.6 se muestra la evolución de los servicios con completa disponibilidad en línea por países. Se puede observar que más de la mitad de los países tienen más del 50% de los servicios con

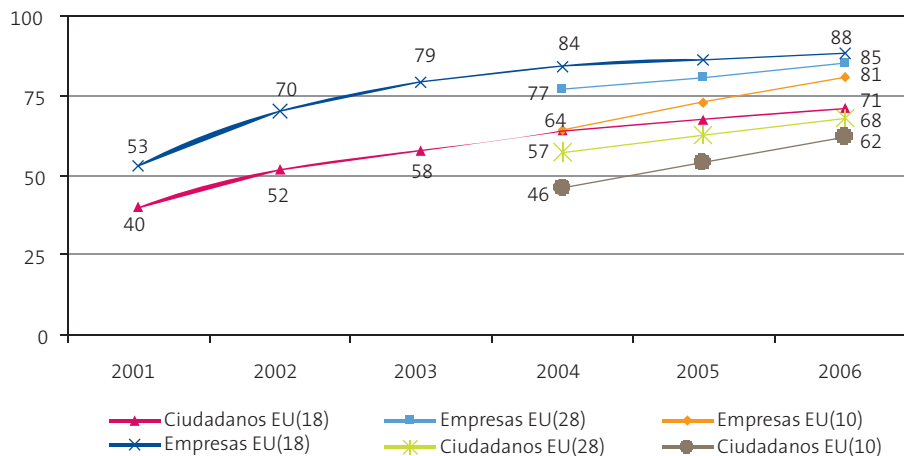
completa disponibilidad. Para Austria, Estonia y Malta es incluso superior al 75%. Austria lidera, también para este indicador, el ranking de países con un incremento importante respecto al informe anterior. Son de destacar los avances de Malta y Hungría 35%, así como de Holanda 21%. El avance de Malta le permite colocarse tercera en el ranking.

Tabla 6.6. DISPONIBILIDAD ENTERAMENTE EN LÍNEA POR PAÍSES Y AÑOS

		Abril 2006	Oct. 2004	Oct. 2003	Oct. 2002	Oct. 2001
Austria	A	83	72	68	20	15
Estonia	EE	79	63			
Malta	MT	75	40			
Suecia	S	74	74	67	67	28
Noruega	NOR	72	56	47	35	35
Reino Unido	UK	71	59	50	33	24
Francia	F	65	50	45	35	25
Eslovenia	SE	65	45			
Dinamarca	DK	63	58	72	61	32
Finlandia	FIN	61	67	61	50	33
Portugal	P	60	40	37	32	32
Italia	I	58	53	45	35	15
España	E	55	55	50	40	30
Holanda	NL	53	32	26	21	5
Hungría	HU	50	15			
Irlanda	IRL	50	50	56	50	22
Bélgica	B	47	35	35	25	0
Alemania	D	47	47	40	35	20
Islandia	ISL	47	50	28	28	11
Lituania	LT	40	40			
Chipre	C	35	25			
República Checa	CZ	30	30			
Grecia	EL	30	32	32	32	11
Luxemburgo	L	25	20	15	5	5
Polonia	PL	20	10			
Eslovaquia	SK	20	15			
Suiza	CH	11	6	0	0	
Letonia	LV	10	5			

Fuente: Report of the 6th Measurement. June 2006

Figura 6.3. EVOLUCIÓN DE LOS INDICADORES DE SOFISTICACIÓN DE SERVICIOS EN LÍNEA PARA CADA GRUPO OBJETIVO: CIUDADANOS *VERSUS* NEGOCIOS. 2001-2006



Fuente: Report of the 6th Measurement. June 2006

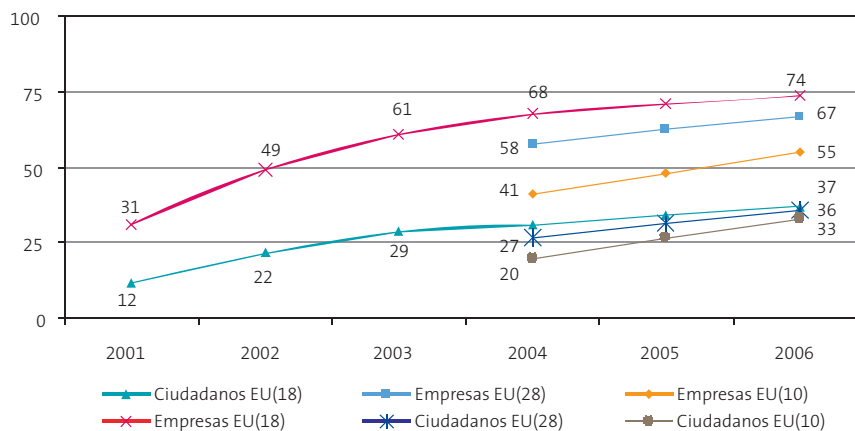
6.2.5. Situación de los grupos objetivo

6.2.5.1. Sofisticación en línea: Ciudadanos *versus* negocio

Al analizar la sofisticación de los servicios en línea en los grupos objetivo, hay un patrón si-

milar para los ciudadanos y los negocios. El valor del indicador de sofisticación de servicios en línea para los negocios excede en gran medida la interacción en dos sentidos, tanto para UE-10 como para UE-18. Esto no es igual para los ciudadanos. Debido al alto nivel de interacción en los negocios, el valor del indica-

Figura 6.4. EVOLUCIÓN DE LOS INDICADORES DE SERVICIOS COMPLETAMENTE EN LÍNEA PARA CADA GRUPO OBJETIVO: CIUDADANOS *VERSUS* NEGOCIOS. 2001



Fuente: Report of the 6th Measurement. June 2006

dor de sofisticación de los servicios en línea parece nivelarse. Con respecto a la sofisticación de los servicios en línea para los ciudadanos, todavía hay un cierto margen para la mejora. Igual que sucede en los indicadores globales de sofisticación de servicios en línea, también hay una brecha entre el valor medio para todos los países estudiados y UE-10, y menor con UE-18. Los datos se pueden ver en la Figura 6.3.

6.2.5.2. Servicios completamente accesibles en línea: Ciudadanos *versus* negocio

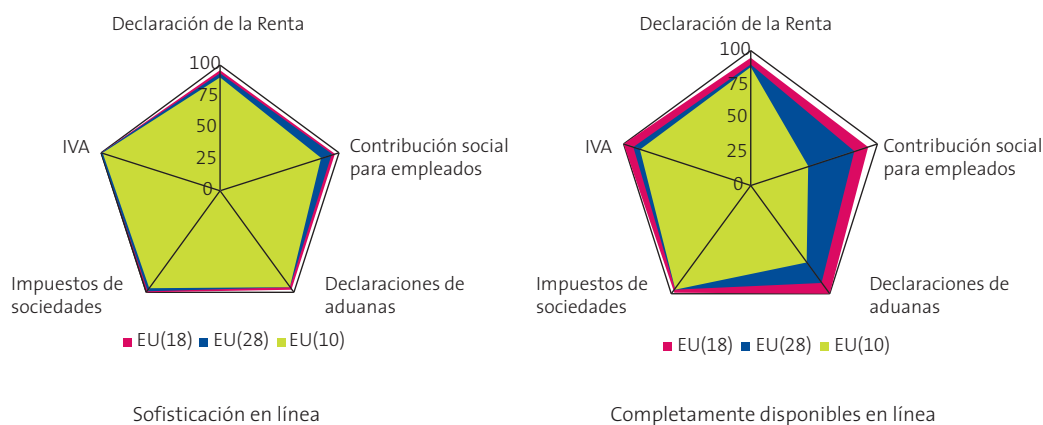
Para este indicador, hay una diferencia clara entre el objetivo de ciudadanos y el de negocios de alrededor 2/3 para los negocios, comparado a 1/3 para los ciudadanos. Mirando los datos históricos en la Figura 6.4, el valor para el indicador de los servicios completamente accesibles en línea para los negocios parece nivelarse. Por otro lado, para los ciudadanos todavía muestra un incremento notable. La diferencia entre UE-10 y UE-18 es mucho más grande para los negocios (el 19%), que para los ciudadanos (el 4%).

6.2.6. Evolución de los *cluster* de servicios públicos

6.2.6.1. *Cluster* de servicios que generan ingresos

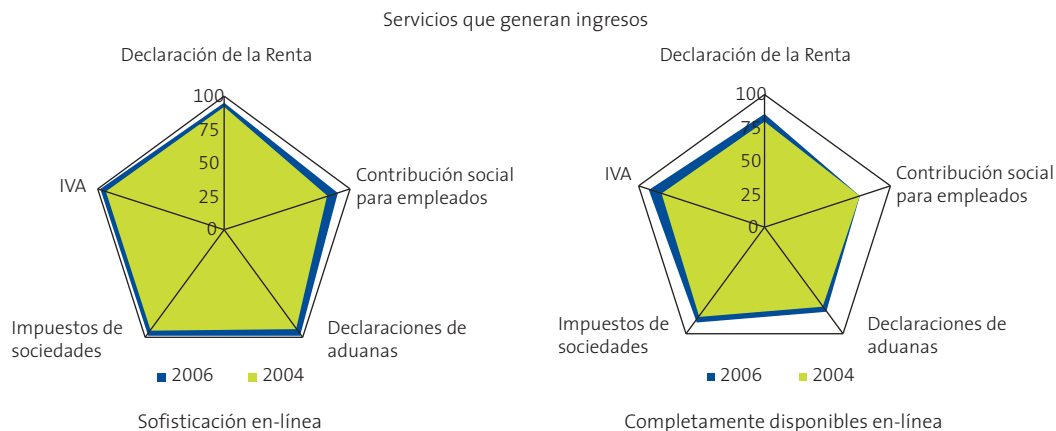
Los cinco servicios que componen este *cluster* son: Contribución social para empleados, Declaración y notificación de impuestos de sociedades, Declaración y notificación de IVA, Declaraciones de derechos de aduanas y Declaración de la renta. La media para este *cluster* es del 94% para UE-28. El valor del servicio “contribución social para los empleados” es más bajo en UE-10 para el indicador de servicios completamente accesibles en línea. La explicación para esto se puede encontrar en que como regla general estos Estados miembro todavía están trabajando con su plataforma de la Seguridad Social. Aunque casi todos estos servicios tienen un valor máximo en relación a sofisticación en línea, hay ciertas diferencias en calidad para los servicios de impuestos que no se tienen en cuenta en el modelo de medida. Las figuras 6.5 y 6.6 recogen los datos del *cluster* de 2006 con su desglose por grupo de países y de evolución entre 2004 y 2006, respectivamente.

Figura 6.5. CLUSTER DE SERVICIOS QUE GENERAN INGRESOS EN 2006 POR GRUPO DE PAÍSES



Fuente: Report of the 6th Measurement. June 2006

Figura 6.6. EVOLUCIÓN DEL CLUSTER DE SERVICIOS QUE GENERAN INGRESOS EN 2004 Y 2006



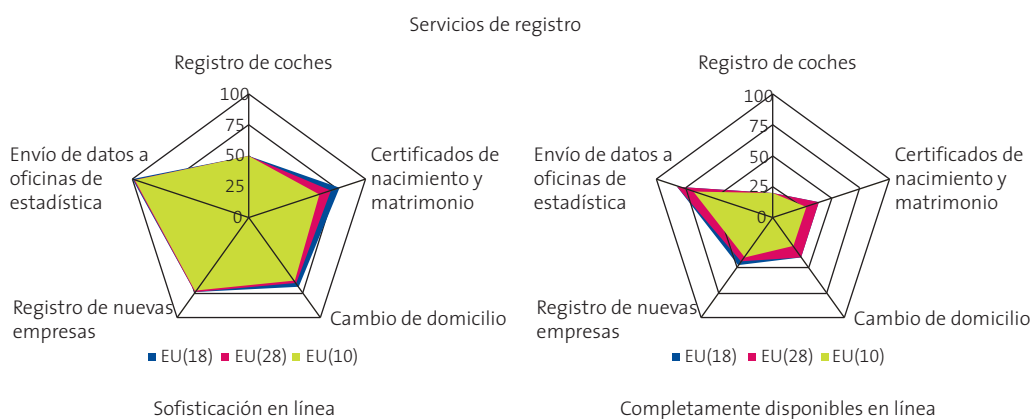
Fuente: Report of the 6th Measurement. June 2006

6.2.6.2. Cluster de servicios de registro

Los cinco servicios que componen este *cluster* son: Registro de coches, Envío de datos a oficinas estadísticas, Certificados de nacimiento y matrimonio, Registro de nuevas compañías y Notificación de cambios de domicilio. La media de este *cluster* es de 72% para UE-28. La posibilidad de que los nego-

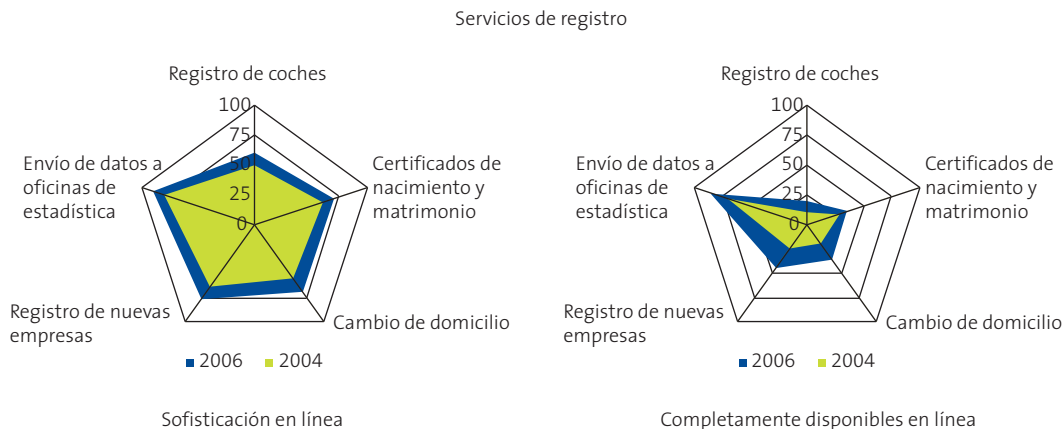
cios suministren datos al Gobierno a través de la web está bien desarrollada tanto para UE-18 como para UE-10. El servicio que tiene un indicador más bajo es el de registro de coches. La razón para esto es doble: el registro del coche ahora se gestiona frecuentemente de manera automática cuando se compra un coche a través de una tienda de venta de coches y ésta no considera necesario es-

Figura 6.7. EVOLUCIÓN DEL CLUSTER DE SERVICIOS DE REGISTRO EN 2004 POR GRUPO DE PAÍSES



Fuente: Report of the 6th Measurement. June 2006

Figura 6.8. EVOLUCIÓN DEL CLUSTER DE SERVICIOS DE REGISTRO EN 2004 Y 2006



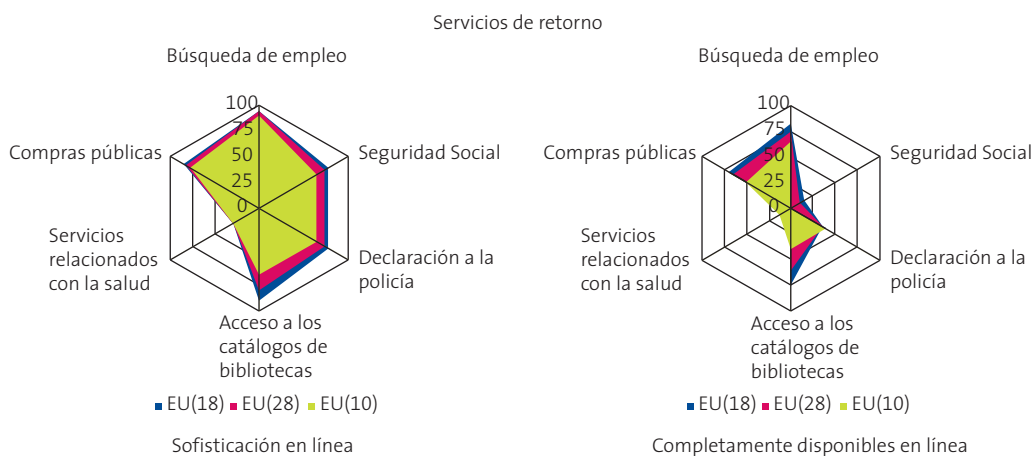
Fuente: Report of the 6th Measurement. June 2006

te servicio; además, no hay muchas aplicaciones en línea disponibles para los ciudadanos que permitan registrar un coche por ellos mismos. Es sorprendente que para los servicios del *cluster* de registro relacionados con los negocios, UE-10 obtiene un valor casi similar a UE-18-. Las figuras 6.7 y 6.8 recogen los datos del *cluster* de 2006 con su desglose por grupo de países y de evolución entre 2004 y 2006, respectivamente.

6.2.6.3. Cluster de servicios de retorno

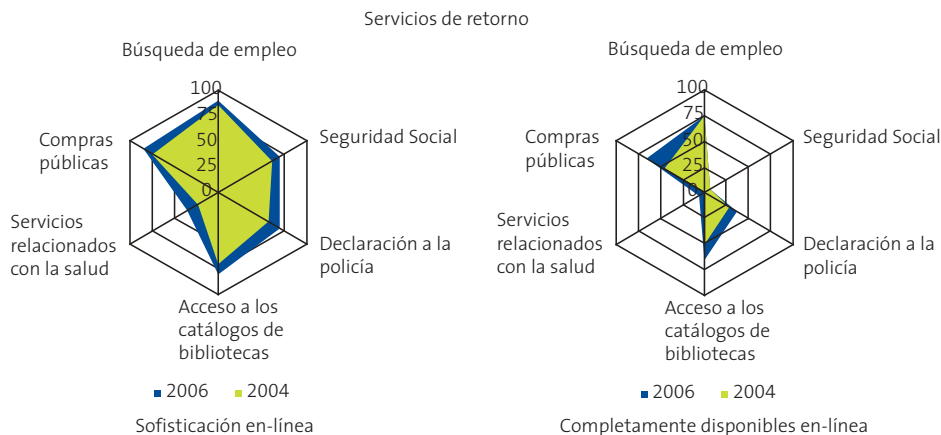
Los seis servicios que componen este cluster son: Servicios de búsqueda de empleo, Solicitudes públicas, Seguridad Social, Servicios relacionados con la salud, Declaraciones a la policía y Acceso a los catálogos de las bibliotecas. La media de este cluster es de 71% para UE-28. Los servicios relativos a la salud todavía son malos. El registro direc-

Figura 6.9. EVOLUCIÓN DEL CLUSTER DE SERVICIOS DE RETORNO EN 2004 POR GRUPO DE PAÍSES



Fuente: Report of the 6th Measurement. June 2006

Figura 6.10. EVOLUCIÓN DEL CLUSTER DE SERVICIOS DE RETORNO EN 2004 Y 2006

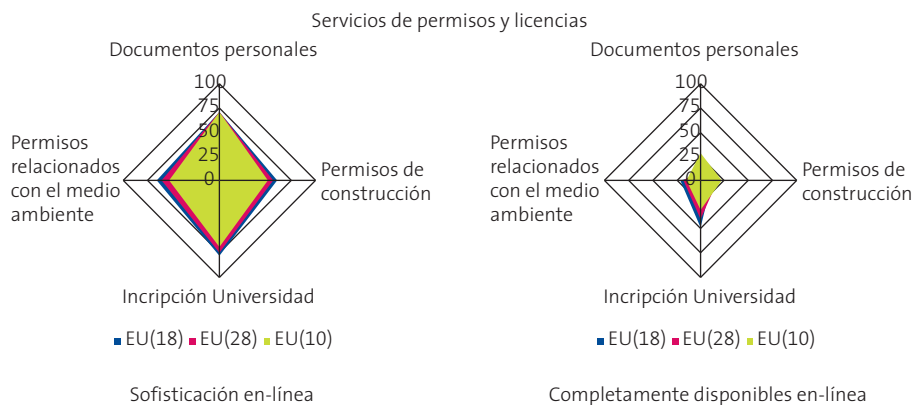


Fuente: Report of the 6th Measurement. June 2006

to de citas de los pacientes con el doctor no es relevante, porque los hospitales no permiten que los pacientes fijen las citas por ellos mismos, o porque el médico de cabecera tiene que ser el que dirija al paciente a un especialista. Los servicios de búsqueda del trabajo tienen un buen valor, con una casi inapreciable diferencia entre UE-18 y UE-10. El servicio de solicitudes públicas es elevado en todos los estados miembro. El servicio de Seguridad Social tiene un valor muy bajo para el indicador de

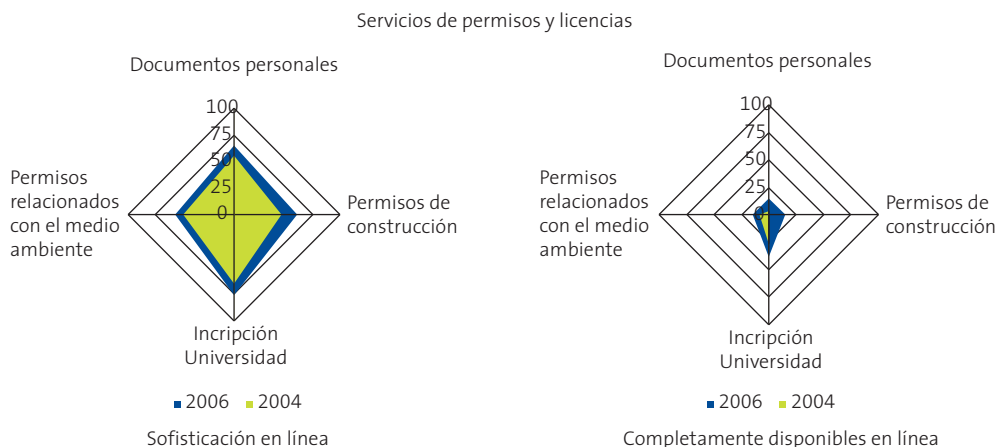
completamente accesible en línea, mientras que este servicio es percibido como importante por los ciudadanos. Algunos países han automatizado este servicio pero desafortunadamente no se puede reflejar en esta clase de medida. Ninguno de los países UE-10 tiene una medida de este servicio en el indicador servicio completamente accesible en línea, lo que probablemente se deba a la madurez de los servicios alrededor de la contribución social. También para el servicio de bibliote-

Figura 6.11. EVOLUCIÓN DEL CLUSTER DE SERVICIOS DE LICENCIAS Y PERMISOS EN 2004 POR GRUPO DE PAÍSES



Fuente: Report of the 6th Measurement. June 2006

Figura 6.12. EVOLUCIÓN DEL CLUSTER DE SERVICIOS DE LICENCIAS Y PERMISOS EN 2004 Y 2006



Fuente: Report of the 6th Measurement. June 2006

cas públicas, UE-10 tiene bastante por hacer. Las figuras 6.9 y 6.10 recogen los datos del *cluster* de 2004 con su desglose por grupo de países y de evolución entre 2004 y 2006, respectivamente.

6.2.6.4. Cluster de licencias y permisos

Los cuatro servicios que componen este *cluster* son: Documentos personales, Permisos relacionados con el medio ambiente, Permisos de construcción e Inscripción de enseñanza de nivel superior. La media de este *cluster* es de 61% para UE-28. Estos servicios se

encuentran generalmente descentralizados. Esto significa que la inversión para conseguir un servicio completamente transaccional en línea es costoso. Por otra parte, la posibilidad de ofrecer este servicio centralizadamente no es fácil. Como el uso de las firmas electrónicas aún no es muy habitual, muchos de estos servicios todavía requieren la intervención humana, y la interoperabilidad de sus sistemas tampoco se desarrolla mucho. Las figuras 6.11 y 6.12 recogen los datos del *cluster* de 2004 con su desglose por grupo de países y de evolución entre 2004 y 2006, respectivamente.

6.3. Referencias

- 217. *eEurope: Una Sociedad de la Información para todos*. Comunicación sobre una iniciativa de la Comisión para el Consejo Europeo extraordinario de Lisboa los días 23 y 24 de marzo de 2000, Bruselas diciembre.1999, COM (1999) 687 final <http://www.csi.map.es/csi/pdf/eeurope.pdf>
- 218. *eEurope 2002: Una Sociedad de la Información para todos*. Plan de acción preparado por el Consejo y la Comisión Europea para el Consejo Europeo de Feira de 19-20 de junio de 2000, Bruselas 14.6.2000. http://www.csi.map.es/csi/pdf/actionplan_es.pdf
- 219. *Balance de las acciones emprendidas por la Presidencia para la puesta en práctica del Plan de Acción eEurope*. Preparado por la Presidencia para el Consejo Europeo de Niza, 7, 8 y 9 de diciembre de 2000. Bruselas, 1 de diciembre de 2000 (13515/1/00 rev1) http://europa.eu.int/information_society/eeurope/2002/news_library/pdf_files/indicdoc_es.pdf

220. *eEurope 2002: Impacto y Prioridades*. Comunicación de la Comisión al Consejo Europeo de primavera de Estocolmo del 23 y 24 de marzo de 2001 y al Parlamento Europeo, Bruselas 13-3.2001, COM (2001) 140 final. http://www.csi.map.es/csi/pdf/impact_es.pdf

221. *eEurope 2005: Una Sociedad de la Información para todos. Plan de acción* Comunicación de la Comisión al Consejo, al Parlamento Europeo, al Comité Económico y Social y al Comité de las Regiones, Bruselas 28.5.2002, COM (2002) 263 final http://www.csi.map.es/csi/pdf/eeurope2005_es.pdf

222. *eEurope 2005: Indicadores para la evaluación comparada*. Comunicación de la Comisión al Consejo y al Parlamento Europeo, Bruselas 21.11.2002 COM (2002) 655 final http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/site/es/com/2002/com2002_0655es01.pdf

223. *Aplicación del plan de acción eEurope 2005*. Resolución del Consejo de 18 de febrero de 2003 (2003/C 48/02) http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/site/es/oj/2003/c_048/c_04820030228es00020009.pdf

224. *Revisión intermedia del Plan de acción eEurope 2005*. Comunicación de la Comisión al Consejo, al Parlamento Europeo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones, Bruselas 18.2.2004, COM(2004) 108 final http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/site/es/com/2004/com2004_0108es01.pdf

225. *Plan de acción eEurope 2005 – Actualización*. Comunicación de la Comisión al Consejo, al Parlamento Europeo y al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones. Bruselas 17.5.2004, COM(2004) 380 final http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/site/es/com/2004/com2004_0380es01.pdf

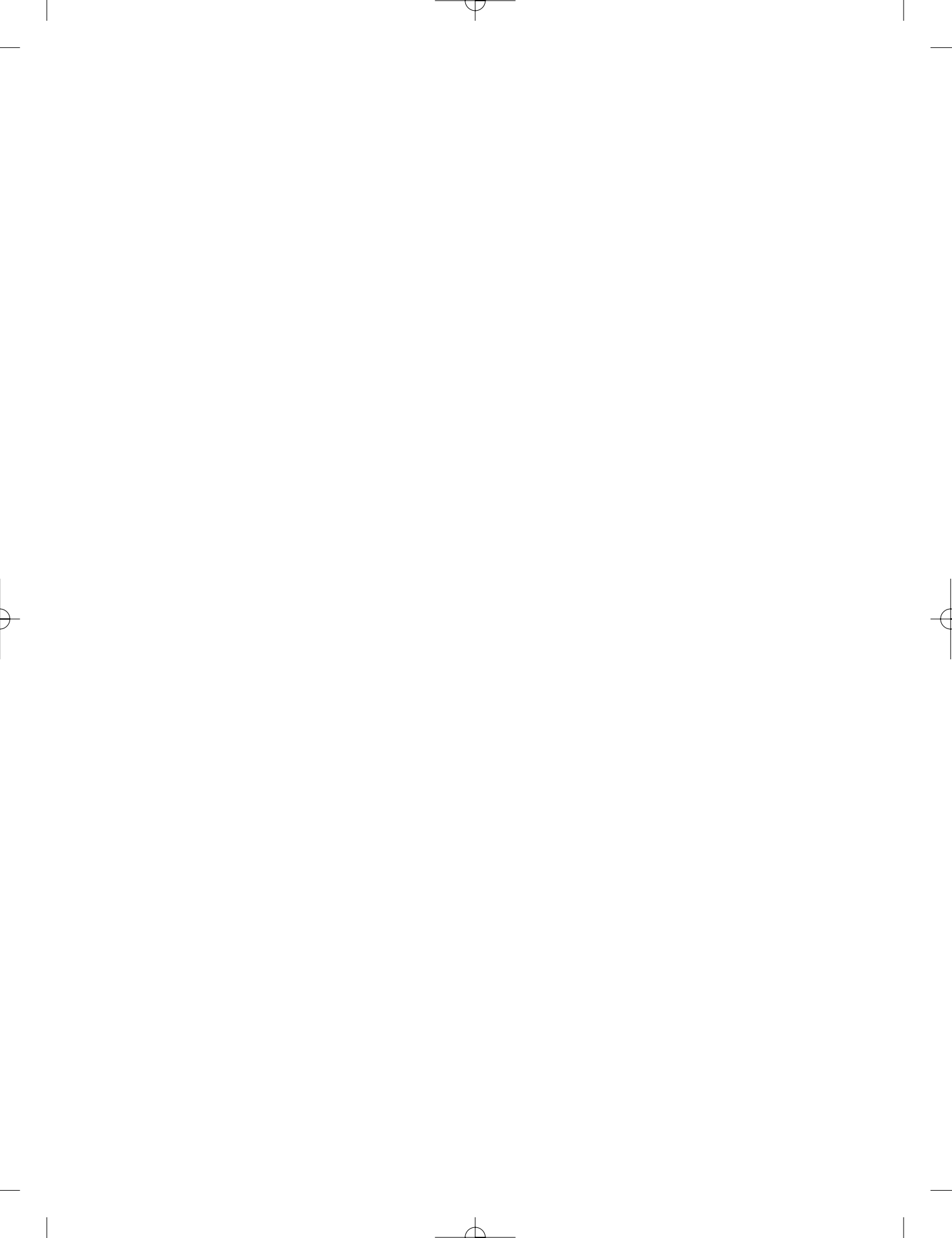
226. *Retos para la Sociedad de la Información europea con posterioridad a 2005*. Comunicación de la Comisión al Consejo, al Parlamento Europeo y al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones. Bruselas 19.11.2004, COM(2004) 757 final <http://www.guiafc.com/documentos/2004-COM-757.pdf>

227. *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. Bruselas 1.6.2005, COM(2005) 229 final http://europa.eu.int/information_society/eeurope/i2010/docs/communications/com_229_i2010_310505_fv_es.doc

228. *Iniciativa i2010 – Primer Informe Anual sobre la Sociedad de la Información Europea*. Comunicación de la Comisión al Consejo, al Parlamento Europeo y al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones. Bruselas 19.5.2006, COM(2006) 215 final http://europa.eu.int/information_society/eeurope/i2010/docs/annual_report/com_2006_215_es.pdf

229. e-Government Observatory. <http://ec.europa.eu/idabc/en/chapter/140>

230. La UE y el desarrollo de la política de e-Administración siguiendo la estrategia de Lisboa. Antonio Alabau. Universidad Politécnica de Valencia. aalabau@dcom.upv.es



7. LA SITUACIÓN RELATIVA DE ESPAÑA RESPECTO A EUROPA

7.1. Introducción

La Administración electrónica es considerada por la Unión Europea como objetivo prioritario dentro de sus actuaciones para el desarrollo de la Sociedad de la Información. El plan de acción de *eEurope 2002* contenía la acción “la administración en línea: ofrecer acceso electrónico a los servicios públicos”, que tenía como principal objetivo el incremento del porcentaje de servicios públicos prestados en línea, pero también se marcó como una de las actuaciones a realizar “aprobar la Iniciativa sobre Accesibilidad de la Red (Web Accessibility Initiative, WAI) para sitios web públicos”.

En el siguiente plan de acción *eEurope 2005*, el indicador clave pasó a ser el número de servicios públicos básicos que se prestan totalmente en línea. Este Plan de Acción contiene propuestas para el ejercicio de una evaluación comparativa basado en un conjunto de indicadores que debían ser propuestos por la Comisión y que serían aprobados por el Consejo, por lo que este ejercicio de evaluación comparativa estará vinculado a las líneas de acción específica de e-Europe.

Además, para hacer un seguimiento de los problemas y desarrollo de la e-Administración así como del cumplimiento de las acciones puestas en marcha por los distintos planes de acción, se creó el Observatorio de eGovernment dentro del Programa IDA (Interchange of Data between Administrations), actualmente IDABC (Interoperable Delivery of European eGovern-

ment Services to public Administrations, Business and Citizens). Este organismo realiza periódicamente un *benchmarking* del grado de desarrollo de la Administración electrónica en la Unión Europea.

También, la iniciativa i-2010 sigue considerando la e-Administración como objetivo prioritario. Para impulsar su desarrollo, el 25 de abril de 2006, puso en marcha un Plan específico llamado “Plan de acción sobre Administración electrónica i-2010: acelerar la Administración electrónica en Europa en beneficio de todos” para acelerar la instauración de la e-Administración en Europa. En este Plan, uno de sus objetivos es “que los Estados miembros y la Comisión instauren un sistema para evaluar comparativamente el impacto y los beneficios de la Administración electrónica”.

7.2. Metodologías de medida

En el Plan de acción e-Europe 2002, se utilizaron 23 indicadores para medir el cumplimiento del Plan, que se justificaban por referencia a los resultados, es decir, no a la política en sí misma, sino al objetivo último de la política (por ejemplo, porcentaje de hogares conectados a Internet, no mediciones del grado de desagregación del bucle local).

Tras la aprobación del Plan de Acción e-Europe 2005, la Comisión, después de numerosos trabajos con expertos de las oficinas nacionales

de estadística de los Estados miembros y de los países candidatos, decidió que el número de indicadores debía ser limitado, fáciles de leer y entender y que estuvieran ligados a las acciones políticas de e-Europe 2005. Los indicadores principales relativos a objetivos de políticas se debían acompañar con indicadores estadísticos suplementarios que aportaran información técnica para el análisis, por ejemplo: edad, género, tamaño, sector. Además, estos indicadores debían permitir comparaciones con terceros países para establecer evaluaciones comparativas y comparar a la UE con los mejores del mundo.

A partir de estos principios directrices, la Comisión propuso 14 indicadores (indicadores de política) y 22 indicadores suplementarios junto con sus fuentes y frecuencias de recogida. Además, se propuso 1 indicador y 3 indicadores suplementarios para los que serían llevados a cabo estudios piloto y que deberían ser considerados para su inclusión en la lista de indicadores en la revisión intermedia de e-Europa en 2004.

Los indicadores aparecen agrupados según al ámbito al que pertenecen, pero a su vez, se presentan agregados en 5 grupos según el objetivo al que vayan dirigidos. Uno de estos grupos es el de servicios públicos en línea.

Dentro de este grupo de los servicios públicos se recogen los indicadores relativos a la Administración Pública, la Educación y la Asistencia Sanitaria. Esta es la metodología utilizada por el INE en sus informes sobre "Inventario de indicadores para la evaluación comparada de eEuropa 2005" y, en concreto el presentado el 6 de septiembre de 2004. Se utilizan 6 indicadores de e-Administración (1 indicador de política definitivo, 2 indicadores suplementarios definitivos y 3 indicadores suplementarios piloto), 3 indicadores de e-Educación (1 indicador de política definitivo, 2 indicadores suplementarios definitivos) y 2 indicadores de e-Salud (2 indicadores de política definitivos).

En concreto, los indicadores e-Administración son:

D.1 Número de servicios públicos básicos totalmente disponibles en línea: se valoran 20 servicios básicos:

- *Servicios públicos para Ciudadanos:*
 - Ingreso de impuestos.
 - Búsqueda de trabajo a través de las Oficinas de Empleo.
 - Ayudas de la Seguridad Social, 3 entre los 4 siguientes:
 - Subsidio de desempleo.
 - Ayuda familiar.
 - Gastos médicos (reembolso o pago directo).
 - Becas de estudios.
 - Documentos personales (pasaporte y permiso de conducir).
 - Matriculación de coches (nuevos, usados e importados).
 - Solicitud de licencias de obra.
 - Denuncias a la policía.
 - Bibliotecas públicas (disponibilidad de catálogos, herramientas de búsqueda).
 - Certificados (nacimiento, matrimonio): petición y suministro
 - Matriculación en la universidad.
 - Declaración de cambio de domicilio.
 - Servicios relacionados con la salud (v.g. anuncio interactivo de servicios disponibles en diferentes hospitales; citas médicas).
- *Servicios Públicos para Empresas:*
 - Contribuciones a la Seguridad Social por empleados.
 - Impuestos de sociedades: declaración, presentación.
 - IVA: declaración, presentación.
 - Registro de nuevas sociedades.
 - Envío de datos para estadísticas oficiales.
 - Declaraciones de aduanas.
 - Permisos relativos al medioambiente (incluidos informes).
 - Compras públicas.

Los servicios públicos básicos pueden estar presentes de acuerdo a cuatro niveles de disponibilidad:

- Información sobre servicios.
- Descarga de impresos.
- Impresos on line.
- Gestión electrónica completa, con pago.

D.2 Porcentaje de individuos que usan Internet para interactuar con las autoridades públicas, desglosado por su fin.

Los fines son de tres tipos: obtener información, obtener impresos y envío de impresos cumplimentados.

D.3 Porcentaje de empresas que usan Internet para interactuar con autoridades públicas, desglosado por su fin

Los fines son de cuatro tipos: obtener información, obtener impresos, envío de impresos cumplimentados y gestión electrónica completa.

D.4 Número de servicios públicos básicos en línea con procesos de gestión digitales integrados

Es un indicador piloto que debe revisarse su factibilidad. Los procesos de gestión digitales integrados son de tres tipos:

- Recogida y gestión de datos.
- Intercambio de información electrónica (si se aplica), incluyéndose formatos y funciones de seguridad.
- Coordinación entre administraciones (si se aplica), incluyendo arquitectura común.

D.5 Compras públicas que están llevadas a cabo totalmente en línea (integradas electrónicamente) como porcentaje (del valor) del total de aprovisionamientos públicos.

Es un indicador piloto que debe revisarse su factibilidad. Los procesos de aprovisionamiento han de ser definidos y seleccionados:

- El aprovisionamiento público tiene que definirse, ya que consiste en diversos procesos que aislados o juntos, podrían ser soportados electrónicamente: búsqueda de bienes, realización de pedidos, registro de entrada de pedidos, recibo de facturas, entrada de precios, certificación, giro postal, pago, archivo.

- El grado de integración de los procesos necesita ser definido.
- Cada proceso individual suele estar descentralizado dentro en cada organización individual. Esta clase de datos, como el volumen actual de transacciones, puede ser difícil de recoger, aún contando con una definición precisa.

D.6 Porcentaje de autoridades públicas que usan software de código abierto

Es un indicador piloto que debe revisarse su factibilidad. Código abierto no sólo significa acceso al código fuente. Los términos de distribución de este tipo de software deben cumplir con varios criterios añadidos entre los que destacan su libre distribución (gratuita).

E.1 Número de alumnos por ordenador con conexión a Internet (banda ancha/no banda ancha)

Se han de incluir, únicamente, ordenadores usados con fines educativos.

E.2 Porcentaje de individuos que han usado Internet con fines formativos y educativos

Desglosado por tres tipos de actividades de formación:

- Reglada (escuela, universidad, ...).
- Cursos de postgrado; dirigidos a búsqueda de oportunidades de empleo.
- Cursos de formación ocupacional; otro tipo de cursos.

E.3 Porcentaje de empresas que usan aplicaciones de e-Educación para la formación y la educación del personal empleado

F.1 Porcentaje de población (de dieciséis años o más) que usa Internet para buscar información sanitaria para sí mismos o para terceros

La información sanitaria a incluir es de tres tipos:

- Lesiones.
- Enfermedades.
- Nutrición.

F.2 Porcentaje de médicos generalistas (de familia) que utilizan historiales electrónicos de pacientes

7.3. Los resultados

Los datos para conocer la situación relativa de España respecto a Europa en cuanto a desarrollo de e-Administración se pueden obtener del informe del INE que tiene por título “Inventario de indicadores para la evaluación comparada de eEuropa 2005²³¹” (cuya última y única publicación es de septiembre de 2004) y los estudios comparados que realiza anualmente el IDABC²³², a través de Cap Gemini, que mide desde el 2001 dos indicadores referentes a la e-Administración: los servicios disponibles en línea (lo que se conoce como D1) y el número de servicios públicos totalmente disponibles en línea.

Este informe de Cap Gemini publicado en junio de 2006 es el más actualizado relativo a los indicadores de e-Administración de los Estados miembros de la UE. Por ello es del que recogeremos los datos para contrastar sus resultados y análisis de España respecto a Europa. No obstante, hay que llamar la atención que este informe terminará una serie iniciada en 2001 debido al cambio de modelo al implantarse la iniciativa i-2010 relativa a la e-Administración. El nuevo sistema de medida previsto por IDABC combinará la continuidad histórica con una revisión del marco de sofisticación, la nueva definición de algunos servicios y la incorporación de un nuevo índice de posición central del usuario.

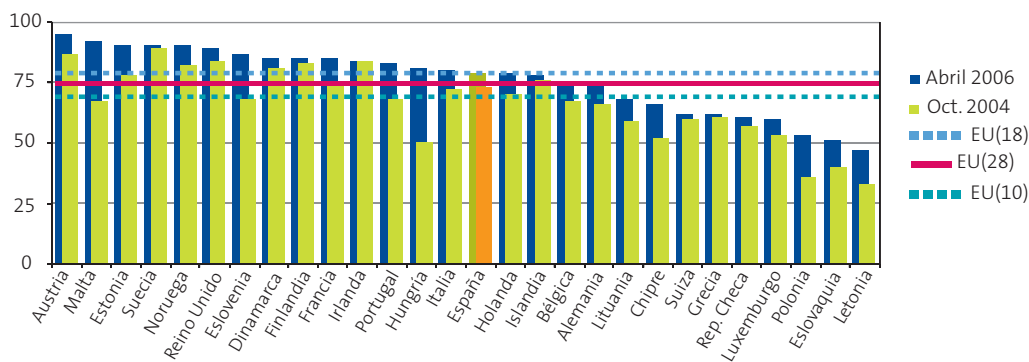
Esto se debe a que el foco en la política de la UE en e-Administración ha pasado del “suministro de servicios por Internet” sobre “el uso de todos estos nuevos modelos de entrega por ciudadanos y grupos especiales” al “impacto de los programas de e-Administración en la entrega de mejores servicios a los clientes, más eficientes en una sociedad inclusiva”, definido por las cinco prioridades del nuevo Plan de Acción i-2010 e-Administración.

No obstante, al no estar disponibles todavía los nuevos indicadores, se presentan a continuación los resultados de los disponibles a finales de 2006 en el Informe de Cap Gemini.

El primer indicador que se presenta a nivel de Estado miembro es el relativo al nivel de sofisticación de los servicios facilitados por la e-Administración. En la Figura 7.1 se recoge la evolución del indicador entre la quinta medida realizada en octubre de 2004 y la sexta de abril de 2006. En el se ve que España se encuentra en el puesto 15 de los 28 países incluidos en el informe pero con un valor por encima de la media y superior al 75%, es decir superior al nivel 3 de los cuatro previstos.

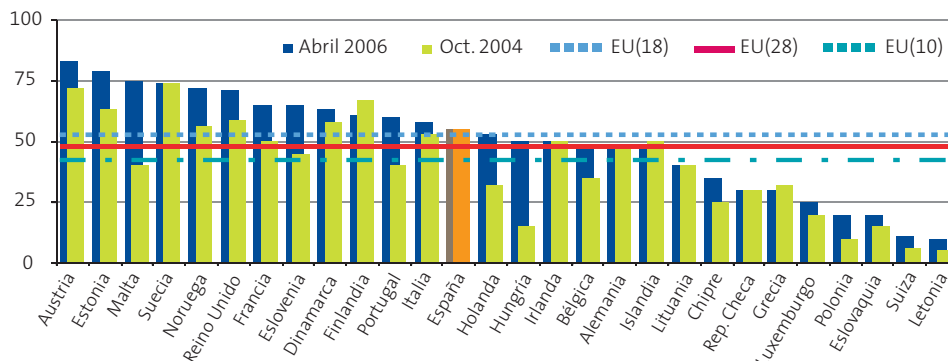
En cuanto al Porcentaje de servicios con disponibilidad total, se muestra el indicador por países en la Figura 7.2. En cuanto a este indicador, España ocupa el lugar 13 con un nivel del 54% lo que significa que se encuentra por encima de la media de los tres grupos de países considerados

Figura 7.1. NIVEL DE SOFISTICACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA e-ADMINISTRACIÓN, POR PAÍSES



Fuente: Report of the 6th Measurement. June 2006.

Figura 7.2. PORCENTAJE DE SERVICIOS EN LÍNEA DE LA e-ADMINISTRACIÓN CON DISPONIBILIDAD TOTAL, POR PAÍSES



Fuente: Report of the 6th Measurement, June 2006.

pero que no ha tenido crecimiento en los últimos 18 meses.

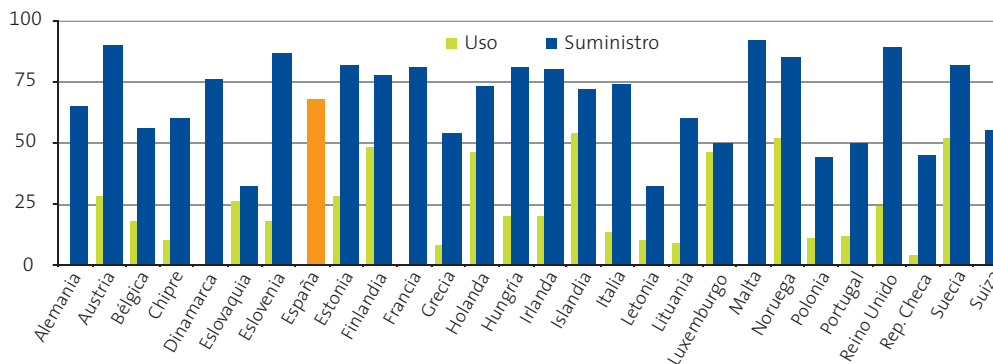
Cuando se desarrollan los programas nacionales de e-Administración es necesario justificar que los grandes presupuestos destinados a implantar los servicios tienen sentido en cuanto son usados por los ciudadanos. El indicador que se dirige a este objetivo es el que compara el nivel de suministro de servicios con el nivel de uso de estos servicios por los ciudadanos. En la Figura 7.3 se presenta la comparación de ambos indicadores y se pone de manifiesto la falta de correlación entre los indicadores para los estados miembros. En el caso de España

solo se presenta el valor del indicador de servicios suministrados por lo que no es posible obtener las correspondientes consecuencias pero es previsible que el uso sea muy bajo todavía.

De la misma forma se debe comparar el nivel de servicios existentes y nivel de uso por las empresas. En la Figura 7.4 se presenta la comparación de los indicadores con las mismas conclusiones de falta de correlación cuando se analizan los valores para el conjunto de países recogidos en el informe

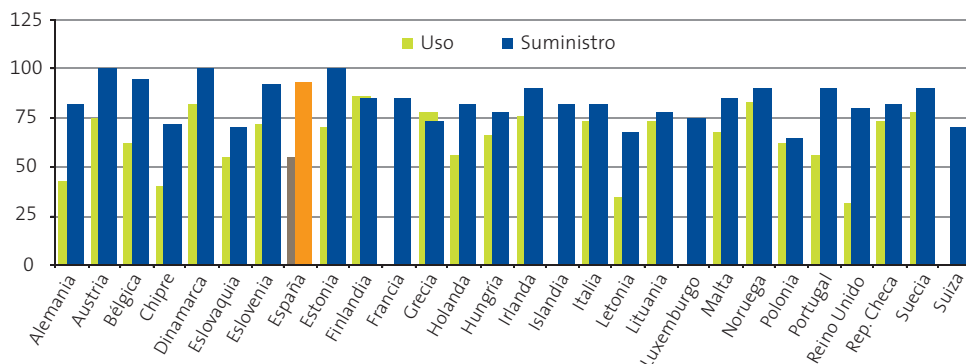
A continuación se recogen los indicadores correspondientes a los niveles de sofisticación para cada

Figura 7.3. COMPARACIÓN ENTRE SUMINISTRO Y USO DE LOS SERVICIOS EN LÍNEA DE LA e-ADMINISTRACIÓN POR LOS CIUDADANOS, POR PAÍSES



Fuente: Report of the 6th Measurement, June 2006.

Figura 7.4. COMPARACIÓN ENTRE SUMINISTRO Y USO DE LOS SERVICIOS EN LÍNEA DE LA e-ADMINISTRACIÓN POR LAS EMPRESAS, POR PAÍSES



Fuente: Report of the 6th Measurement, June 2006.

uno de los 20 servicios considerados como referentes para el análisis de desarrollo de la e-Administración en los distintos estados miembros de la UE.

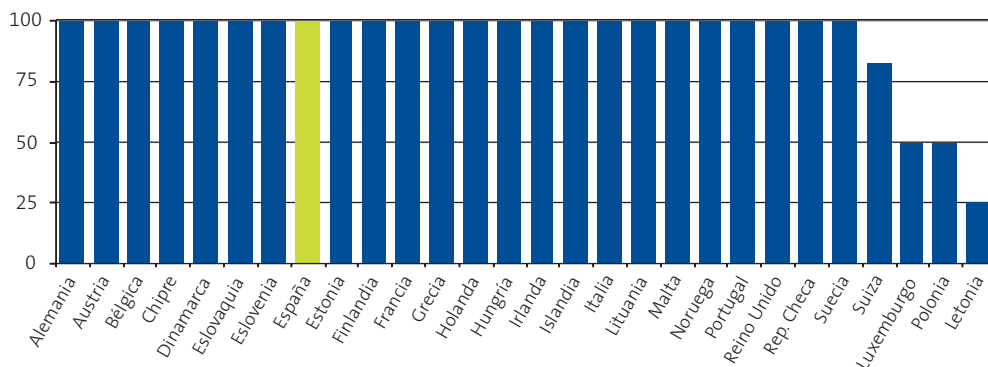
En relación con el servicio de Ingreso de impuestos se recoge en la Figura 7.5. España es uno de los 24 países que tiene el servicio disponible con total interactividad.

El indicador de nivel de sofisticación del servicio de búsqueda de trabajo a través de las oficinas de empleo en línea se recoge en la Figura 7.6. España es uno de los cuatro países de un nivel mas bajo con un valor del 70%.

El Indicador de nivel de sofisticación del servicio de ayudas de la Seguridad Social en relación con el subsidio de desempleo se recoge en la Figura 7.7. España es uno de los 9 países que alcanza el nivel de interactividad total.

El indicador de nivel de sofisticación del servicio de ayudas de la Seguridad Social en relación con la ayuda familiar se recoge en la Figura 7.8. España es, también, uno de los 9 países que alcanza el nivel de interactividad total. Hay que resaltar que el servicio no es relevante en Bélgica, Dinamarca, Finlandia y Suecia; razón por la que aparecen a nivel cero en la Figura 7.8.

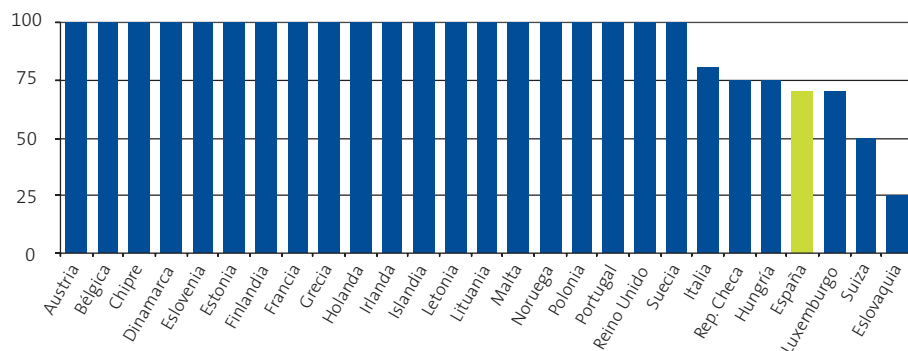
Figura 7.5. NIVEL DE SOFISTICACIÓN DEL SERVICIO EN LÍNEA DE INGRESO DE IMPUESTOS (IRPF), POR PAÍSES



Fuente: Report of the 6th Measurement, June 2006

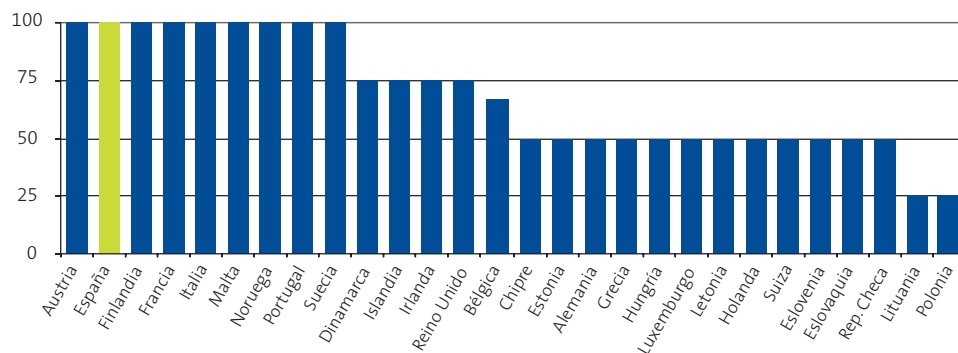
7. LA SITUACIÓN RELATIVA DE ESPAÑA RESPECTO A EUROPA

Figura 7.6. NIVEL DE SOFISTICACIÓN DEL SERVICIO EN LÍNEA DE BÚSQUEDA DE TRABAJO A TRAVÉS DE LAS OFICINAS DE EMPLEO, POR PAÍSES



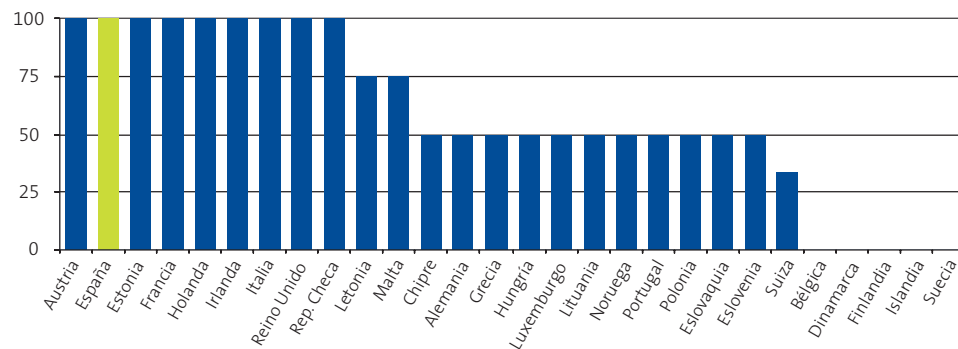
Fuente: Report of the 6th Measurement. June 2006

Figura 7.7. NIVEL DE SOFISTICACIÓN DEL SERVICIO EN LÍNEA DE AYUDAS DE LA SEGURIDAD SOCIAL EN RELACIÓN CON EL SUBSIDIO DE DESEMPLEO, POR PAÍSES



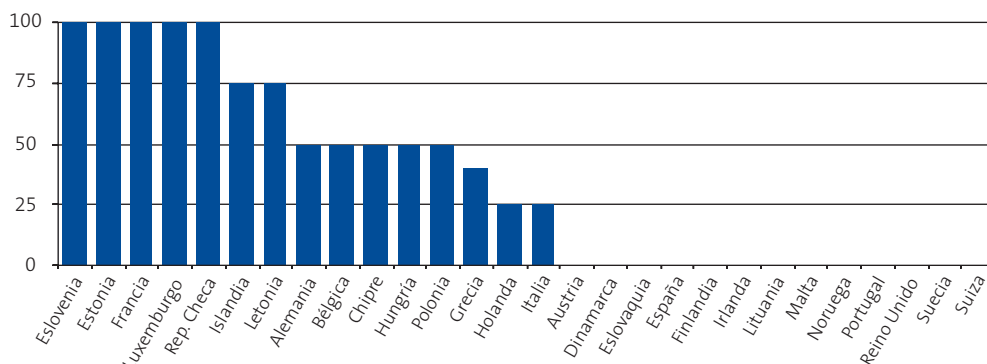
Fuente: Report of the 6th Measurement. June 2006

Figura 7.8. NIVEL DE SOFISTICACIÓN DEL SERVICIO EN LÍNEA DE AYUDAS DE LA SEGURIDAD SOCIAL EN RELACIÓN CON LA AYUDA FAMILIAR, POR PAÍSES



Fuente: Report of the 6th Measurement. June 2006

Figura 7.9. NIVEL DE SOFISTICACIÓN DEL SERVICIO EN LÍNEA DE AYUDAS DE LA SEGURIDAD SOCIAL EN RELACIÓN CON LOS GASTOS MÉDICOS (REEMBOLSO O PAGO DIRECTO), POR PAÍSES



Fuente: Report of the 6th Measurement, June 2006

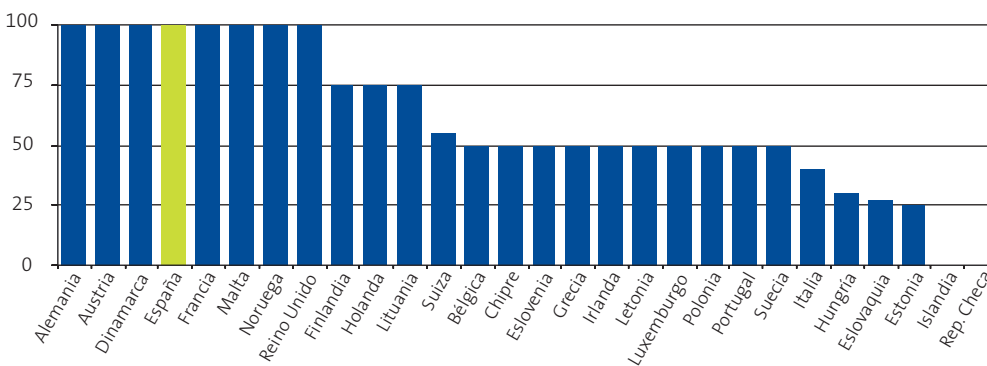
El indicador de nivel de sofisticación del servicio de ayudas de la Seguridad Social en relación con los gastos médicos (reembolso o pago directo) se recoge en la Figura 7.9. Para España este servicio no es relevante por ser la Seguridad Social un servicio gratuito para todos los ciudadanos. Tampoco es relevante para Austria, Dinamarca, Eslovaquia, Finlandia, Irlanda, Lituania, Malta, Noruega, Portugal, Reino Unido, Suiza y Suecia; razón por la que aparecen a nivel cero en la Figura 7.9.

El indicador de nivel de sofisticación del servicio de ayudas de la Seguridad Social en relación con

las becas de estudios se recoge en la Figura 7.10. España es, también, uno de los 8 países que alcanza el nivel de interactividad total. Hay que resaltar que el servicio no es relevante en la República Checa e Islandia; razón por la que aparecen a nivel cero en la Figura 7.10.

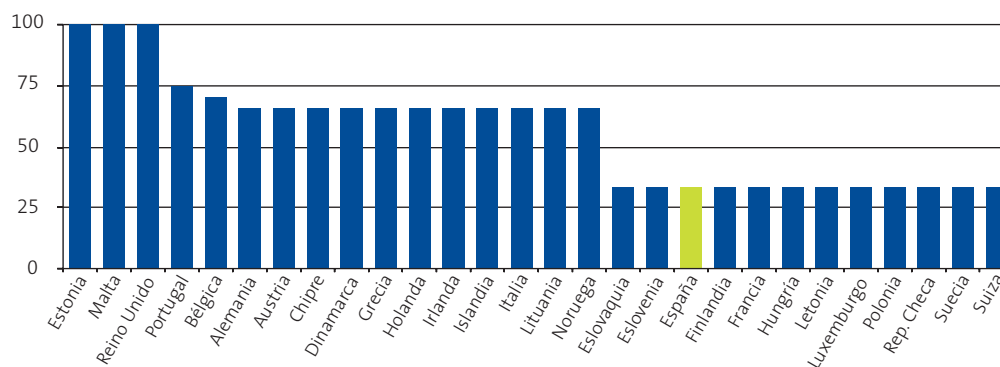
El indicador de nivel de sofisticación del servicio de documentos personales en relación con el soporte se recoge en la Figura 7.11. En este indicador solo hay tres niveles de sofisticación. España se encuentra entre los 12 países que están en el primer nivel de información.

Figura 7.10. NIVEL DE SOFISTICACIÓN DEL SERVICIO EN LÍNEA DE AYUDAS DE LA SEGURIDAD SOCIAL EN RELACIÓN CON LAS BECAS DE ESTUDIOS, POR PAÍSES



Fuente: Report of the 6th Measurement, June 2006

Figura 7.11. NIVEL DE SOFISTICACIÓN DEL SERVICIO EN LÍNEA DE DOCUMENTOS PERSONALES EN RELACIÓN CON EL PASAPORTE, POR PAÍSES



Fuente: Report of the 6th Measurement, June 2006

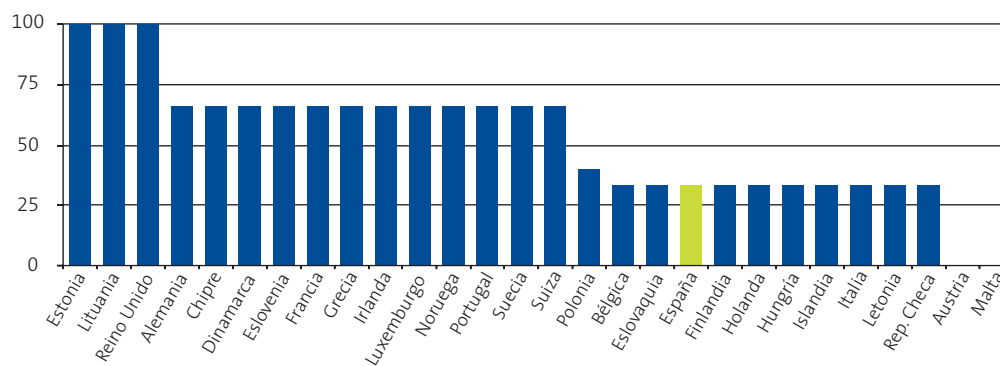
El indicador de nivel de sofisticación del servicio de documentos personales en relación con el permiso de conducir se recoge en la Figura 7.12. En este indicador solo hay tres niveles de sofisticación. España se encuentra entre los 10 países que están en el nivel de información. Hay que resaltar que el servicio no es relevante en Austria y Malta; razón por la que aparecen a nivel cero en la Figura 7.12.

El indicador de nivel de sofisticación del servicio de matriculación de coches se recoge en la Figura 7.13. España se encuentra entre los 9 países que están en el segundo nivel de descarga de los formu-

larios. Hay que resaltar que el servicio no es relevante en Austria, Bélgica, Finlandia e Italia; razón por la que aparecen a nivel cero en la Figura 7.13.

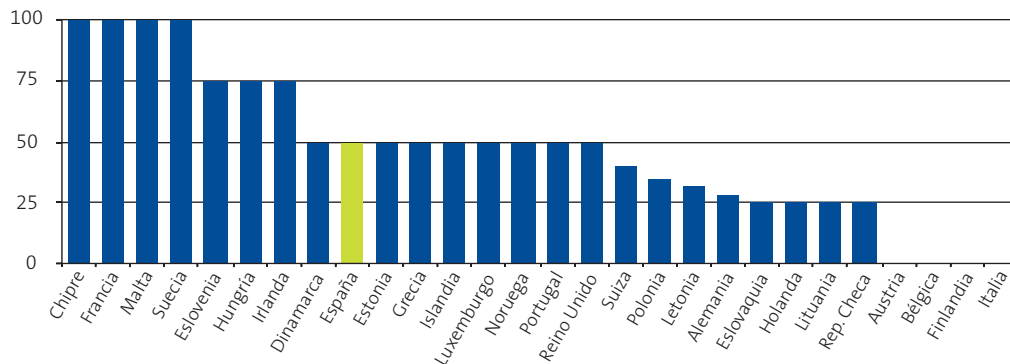
El indicador de nivel de sofisticación del servicio de solicitud de licencias de obra se recoge en la Figura 7.14. España no alcanza el nivel de información en su totalidad por lo que se encuentra en el penúltimo puesto de los 28 países. La razón se encuentra en que las licencias de construcción las gestionan las entidades locales que se encuentran en un nivel muy bajo de incorporación de la e-Administración.

Figura 7.12. NIVEL DE SOFISTICACIÓN DEL SERVICIO EN LÍNEA DE DOCUMENTOS PERSONALES EN RELACIÓN CON EL PERMISO DE CONDUCIR, POR PAÍSES



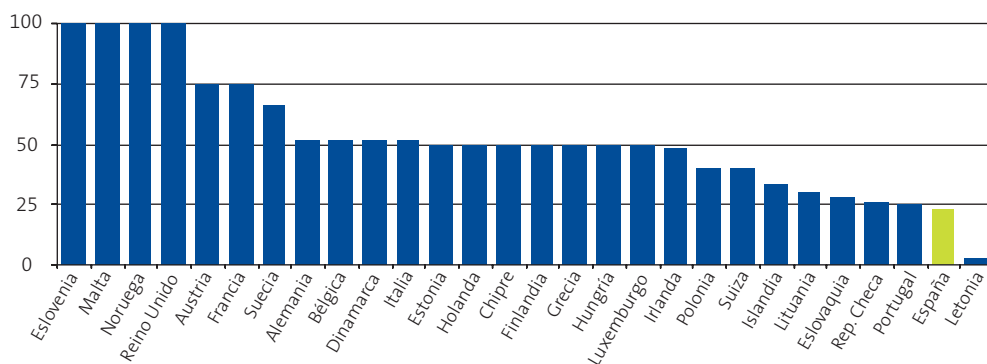
Fuente: Report of the 6th Measurement, June 2006

Figura 7.13. NIVEL DE SOFISTICACIÓN DEL SERVICIO EN LÍNEA DE MATRICULACIÓN DE COCHES, POR PAÍSES



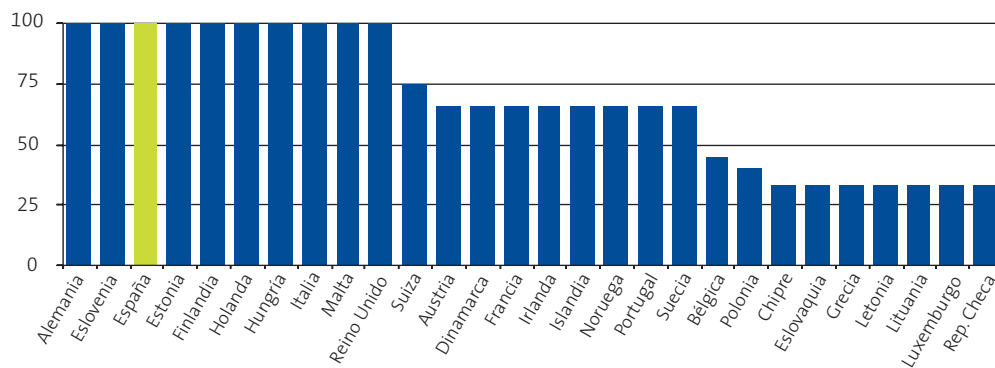
Fuente: Report of the 6th Measurement, June 2006

Figura 7.14. NIVEL DE SOFISTICACIÓN DEL SERVICIO EN LÍNEA DE SOLICITUD DE LICENCIAS DE OBRA, POR PAÍSES



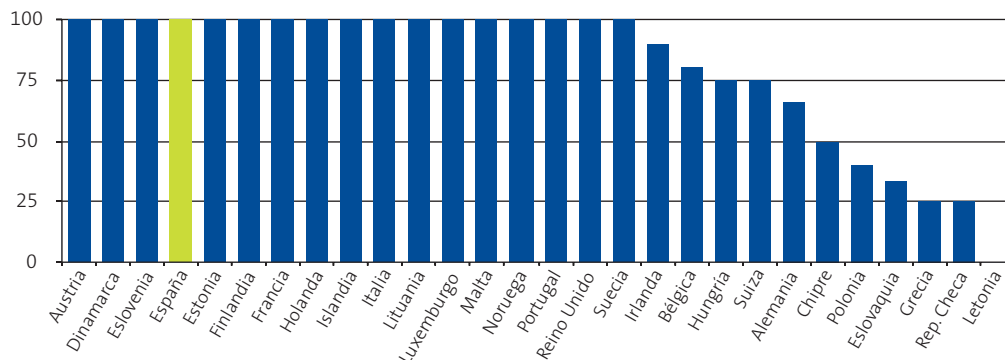
Fuente: Report of the 6th Measurement, June 2006

Figura 7.15. NIVEL DE SOFISTICACIÓN DEL SERVICIO EN LÍNEA DE DENUNCIAS A LA POLICÍA, POR PAÍSES



Fuente: Report of the 6th Measurement, June 2006

Figura 7.16. NIVEL DE SOFISTICACIÓN DEL SERVICIO EN LÍNEA DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS, POR PAÍSES



Fuente: Report of the 6th Measurement, June 2006

El indicador de nivel de sofisticación del servicio de denuncias a la policía se recoge en la Figura 7.15. En este indicador solo hay tres niveles de sofisticación. España se encuentra entre los 10 países que prestan este servicio a su máximo nivel.

El indicador de nivel de sofisticación del servicio de bibliotecas públicas se recoge en la Figura 7.16. En este indicador solo hay tres niveles de sofisticación. España se encuentra entre los 17 países que prestan este servicio a su máximo nivel.

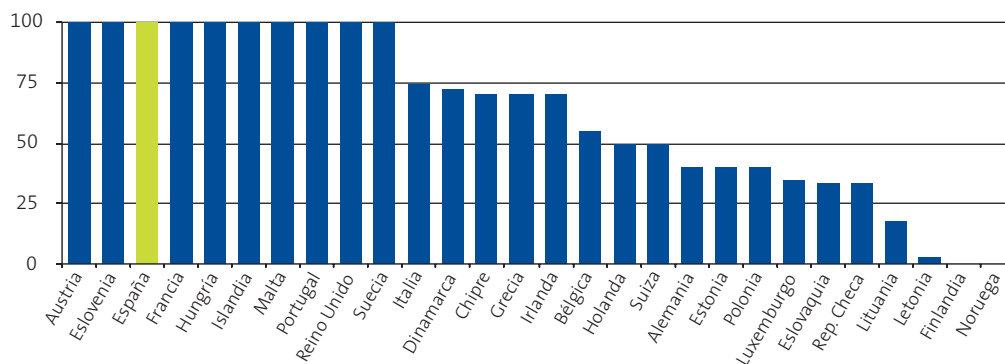
El indicador de nivel de sofisticación del servicio de certificados de nacimiento y matrimonio se recoge en la Figura 7.17. En este indicador sólo hay tres niveles de sofisticación. España se encuentra

entre los 10 países que prestan este servicio a su máximo nivel. Hay que resaltar que el servicio no es relevante en Finlandia y Noruega; razón por la que aparecen a nivel cero en la Figura 7.17.

El indicador de nivel de sofisticación del servicio de matriculación en la universidad se recoge en la Figura 7.18. España se encuentra en el puesto 12 de los 28 países considerados con un nivel del 80% debido a que no todas las universidades disponen de un servicio con interactividad total.

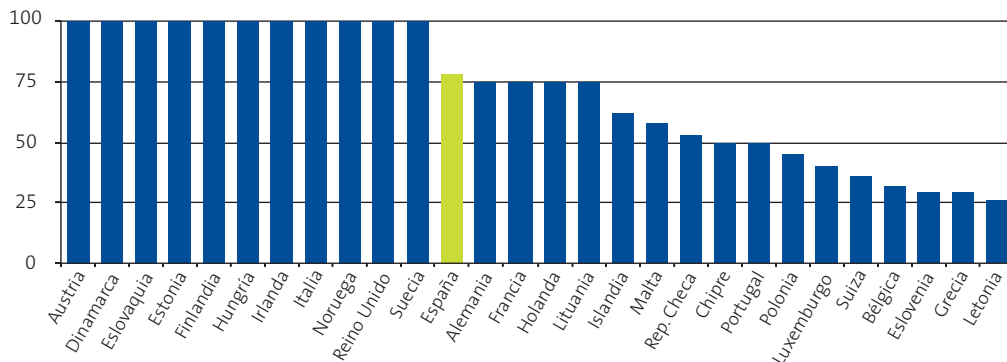
El indicador de nivel de sofisticación del servicio de declaración de cambio de domicilio se recoge en la Figura 7.19. España no alcanza el nivel de información en su totalidad por lo que se encuentra en el penúltimo

Figura 7.17. NIVEL DE SOFISTICACIÓN DEL SERVICIO EN LÍNEA DE CERTIFICADOS DE NACIMIENTO Y MATRIMONIO, POR PAÍSES



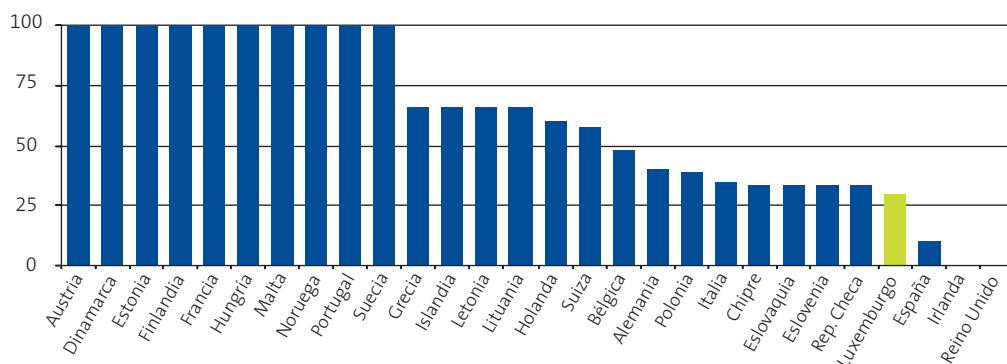
Fuente: Report of the 6th Measurement, June 2006

Figura 7.18. NIVEL DE SOFISTICACIÓN DEL SERVICIO EN LÍNEA DE MATRICULACIÓN EN LA UNIVERSIDAD, POR PAÍSES



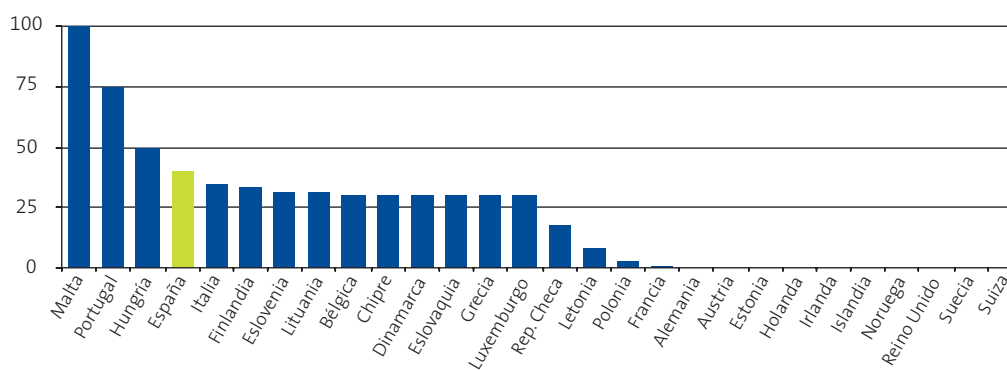
Fuente: Report of the 6th Measurement. June 2006

Figura 7.19. NIVEL DE SOFISTICACIÓN DEL SERVICIO EN LÍNEA DE DECLARACIÓN DE CAMBIO DE DOMICILIO, POR PAÍSES



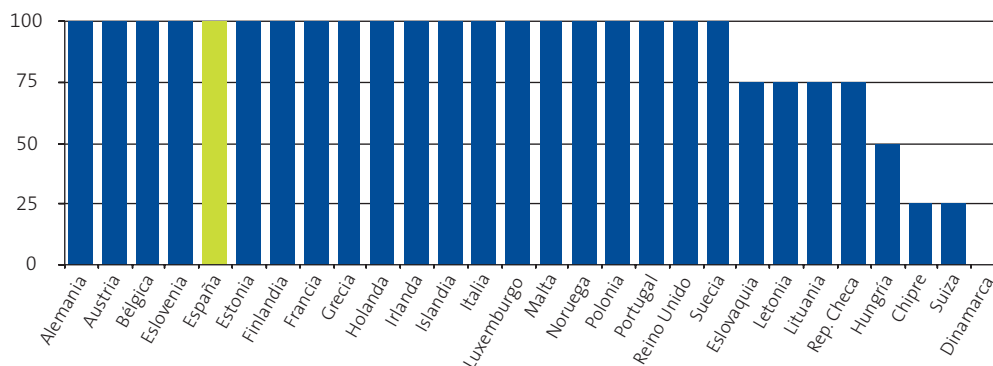
Fuente: Report of the 6th Measurement. June 2006

Figura 7.20. NIVEL DE SOFISTICACIÓN DE LOS SERVICIOS EN LÍNEA RELACIONADOS CON LA SALUD, POR PAÍSES



Fuente: Report of the 6th Measurement. June 2006

Figura 7.21. NIVEL DE SOFISTICACIÓN DEL SERVICIO EN LÍNEA CONTRIBUCIONES A LA SEGURIDAD SOCIAL POR EMPLEADOS, POR PAÍSES



Fuente: Report of the 6th Measurement. June 2006

mo puesto de los 26 países que disponen de este tipo de servicio. La razón se encuentra en que el empadronamiento lo gestionan las entidades locales que se encuentran en un nivel muy bajo de incorporación de la e-Administración. Hay que resaltar que el servicio no es relevante en Irlanda y Reino Unido; razón por la que aparecen a nivel cero en la Figura.

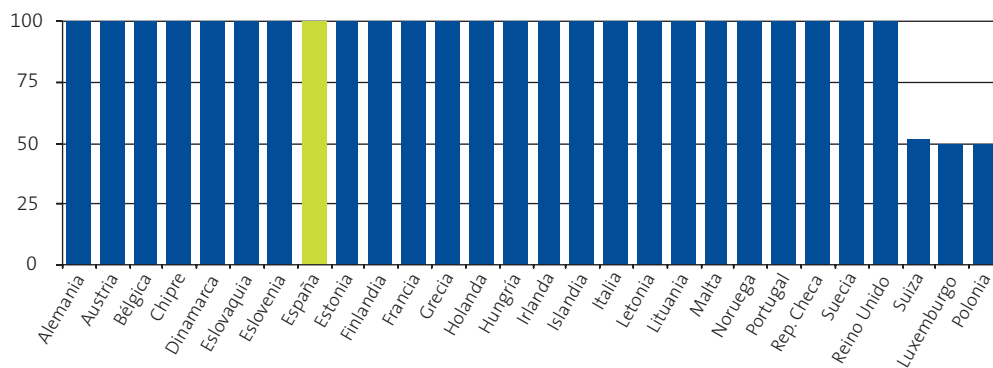
El indicador de nivel de sofisticación de los servicios relacionados con la salud se recoge en la Figura 7.20. España se encuentra en el puesto 4 con un nivel del 40% debido a que no todas las comunidades autónomas que tienen transferido este servicio disponen de un servicio con interactividad total. Hay

que resaltar que el servicio no es relevante en Alemania, Austria, Estonia, Holanda, Islandia, Irlanda, Noruega, Reino Unido, Suecia y Suiza; razón por la que aparecen a nivel cero en la Figura.

El indicador de nivel de sofisticación del Servicio de Contribuciones a la Seguridad Social por empleados se recoge en la Figura 7.21. España se encuentra entre los 20 países que tienen un nivel de servicio con plena interactividad. Hay que resaltar que el servicio no es relevante en Dinamarca; razón por la que aparece a nivel cero en la Figura.

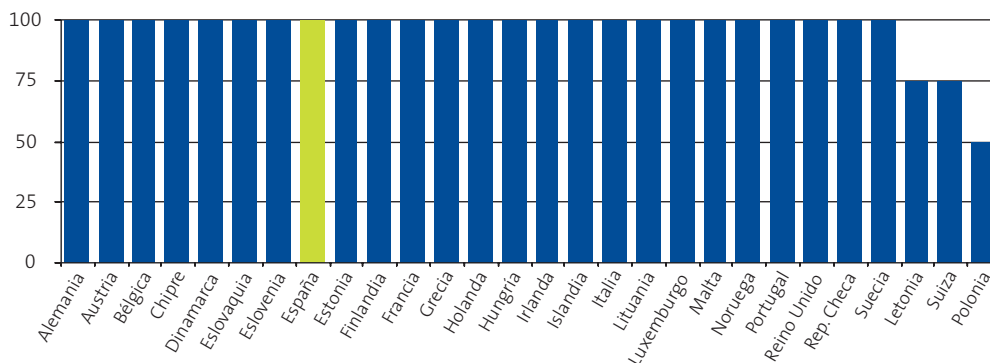
El indicador de nivel de sofisticación del servicio de Impuesto de Sociedades se recoge en la Figura 7.22.

Figura 7.22. NIVEL DE SOFISTICACIÓN DEL SERVICIO EN LÍNEA DE IMPUESTO DE SOCIEDADES, POR PAÍSES



Fuente: Report of the 6th Measurement. June 2006

Figura 7.23. NIVEL DE SOFISTICACIÓN DEL SERVICIO EN LÍNEA DEL IMPUESTO DEL VALOR AÑADIDO, POR PAÍSES



Fuente: Report of the 6th Measurement, June 2006

España se encuentra entre los 25 países que tienen un nivel máximo de sofisticación del servicio. Los servicios de recaudación han sido los primeros en implantarse en todos los países al desarrollar la e-Administración.

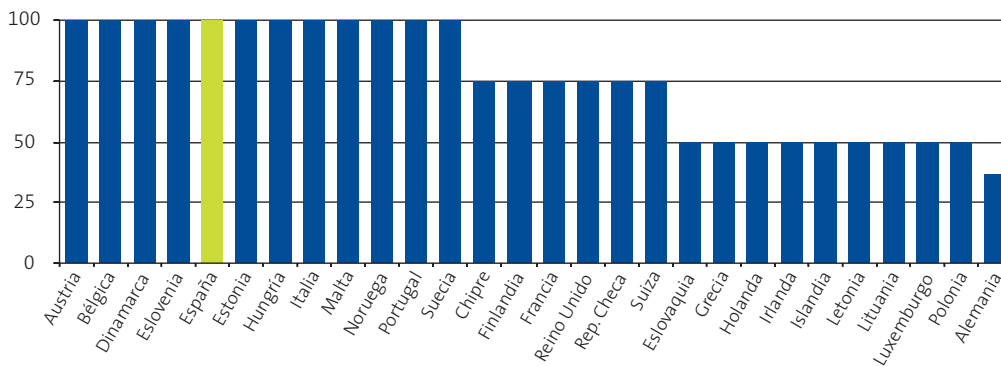
El indicador de nivel de sofisticación del servicio del Impuesto del Valor Añadido se recoge en la Figura 7.23. España se encuentra entre los 25 países que tienen un nivel máximo de sofisticación del servicio. Igual que el servicio del Impuesto de Sociedades, este servicio de recaudación ha sido uno de los primeros en implantarse en todos los países al desarrollar la e-Administración.

El indicador de nivel de sofisticación del servicio de registro de nuevas sociedades se recoge en la Figura 7.24. España se encuentra entre los 12 países que tienen un nivel de servicio con plena interactividad.

El indicador de nivel de sofisticación del servicio de envío de datos para estadísticas oficiales se recoge en la Figura 7.25. España se encuentra entre los 22 países que tienen un nivel de servicio con plena interactividad. Hay que resaltar que el servicio no es relevante en Reino Unido; razón por la que aparece a nivel cero en la Figura.

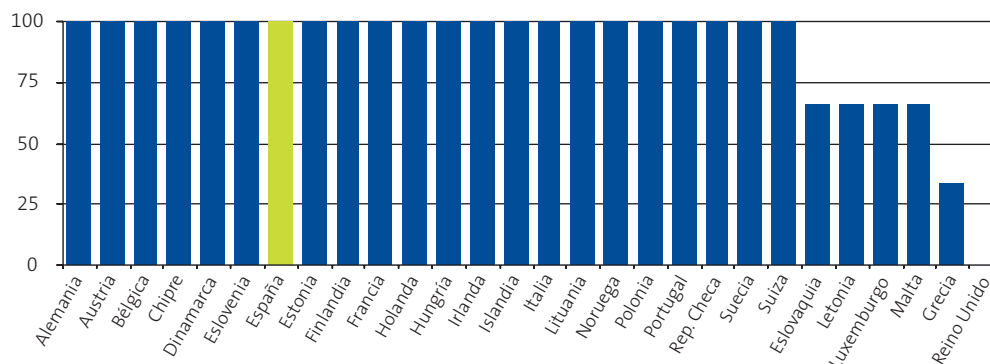
El indicador de nivel de sofisticación del servicio de declaraciones de aduanas se recoge en la Figura 7.26. España se encuentra entre los 23 países

Figura 7.24. NIVEL DE SOFISTICACIÓN DEL SERVICIO EN LÍNEA DE REGISTRO DE NUEVAS SOCIEDADES, POR PAÍSES



Fuente: Report of the 6th Measurement, June 2006

Figura 7.25. NIVEL DE SOFISTICACIÓN DEL SERVICIO EN LÍNEA DE ENVÍO DE DATOS PARA ESTADÍSTICAS OFICIALES, POR PAÍSES



Fuente: Report of the 6th Measurement, June 2006

que tienen un nivel de servicio con plena interactividad.

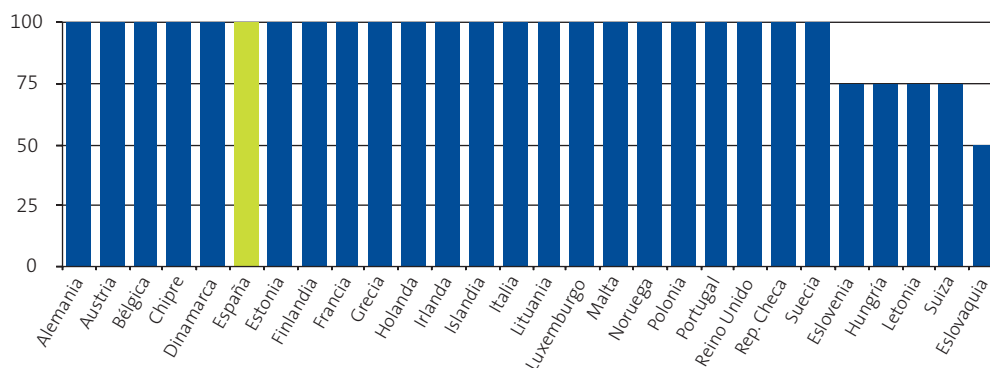
El indicador de nivel de sofisticación del servicio de permisos relativos al medio ambiente se recoge en la Figura 7.27. España se encuentra en el puesto 9 de entre los 28 países de los que se ha recogido información, con un nivel de sofisticación del 60%.

El indicador de nivel de sofisticación del servicio de compras públicas se recoge en la Figura 7.28. España se encuentra entre los 17 países que tienen un nivel de servicio con plena interactividad.

En conclusión, se puede decir que España necesita mejorar en el nivel de sofisticación de los

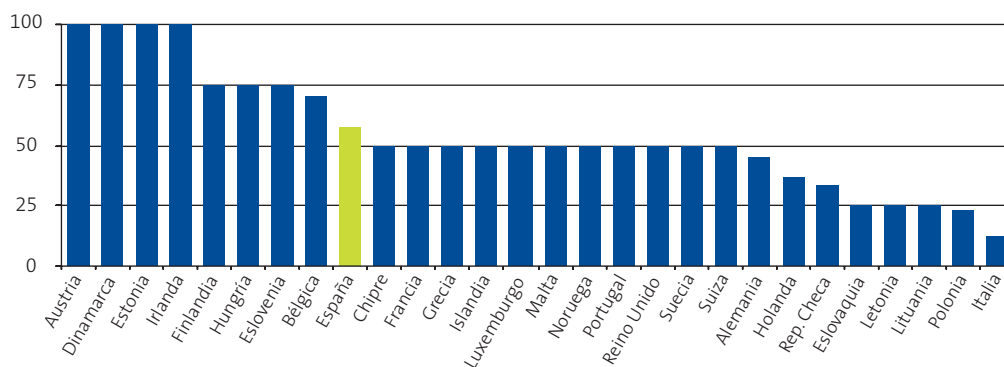
servicios de búsqueda de trabajo a través de las oficinas de empleo, documentos personales en relación al pasaporte, documentos personales en relación al permiso de conducir, matriculación de coches, solicitud de licencias de obra, matriculación en la universidad, declaración de cambio de domicilio, servicios relacionados con la salud y permisos relativos al medioambiente. Para los servicios que están transferidos a las CCAA o son gestionados por las EELL será más difícil conseguir el nivel de actividad plena. Pero, en general se puede decir que España tiene un nivel muy alto de desarrollo de la e-Administra-

Figura 7.26. NIVEL DE SOFISTICACIÓN DEL SERVICIO EN LÍNEA DE DECLARACIONES DE ADUANAS, POR PAÍSES



Fuente: Report of the 6th Measurement, June 2006

Figura 7.27. NIVEL DE SOFISTICACIÓN DEL SERVICIO EN LÍNEA DE PERMISOS RELATIVOS AL MEDIO AMBIENTE, POR PAÍSES



Fuente: Report of the 6th Measurement, June 2006

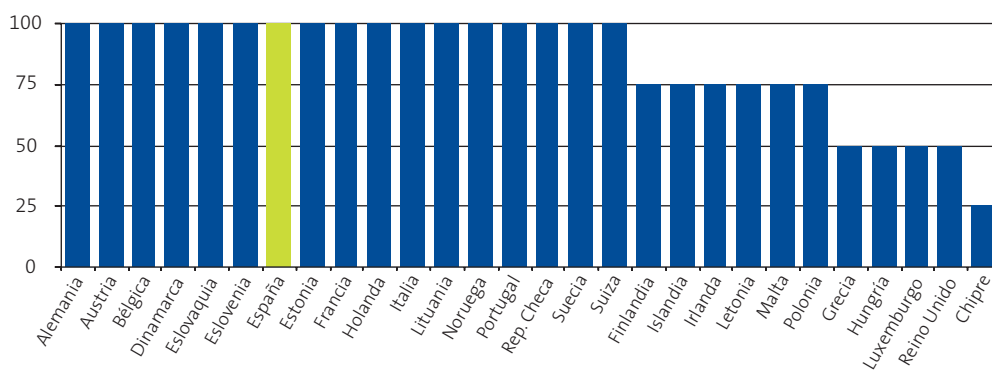
ción de acuerdo a los indicadores establecidos, sin que esto signifique que sea suficiente. Más bien habría que concluir, como dice el propio informe del que se recogen estos datos, que los indicadores deben modificarse para adaptarse a las nuevas políticas de la iniciativa i-2010 para la e-Administración.

En definitiva se puede decir, a partir del análisis de los datos anteriores, que España está a un nivel aceptable de e-Administración de la AGE pero que presenta un importante retraso en las transacciones electrónicas que dependen de las comunidades autónomas o de los ayuntamientos.

Este retraso es principalmente consecuencia de la, hasta ahora, descoordinación y ausencia de un esfuerzo unificado entre Administraciones. Este problema ha sido recogido en los distintos Informes que se han realizado en los últimos años sobre la e-Administración en España.

Por otro lado, se puede afirmar que España se encuentra muy desarrollada en lo que respecta a los indicadores de servicios electrónicos públicos para empresas. La razón se puede encontrar en que los indicadores para empresas utilizados son responsabilidad de la Administración General del Estado.

Figura 7.28. NIVEL DE SOFISTICACIÓN DEL SERVICIO EN LÍNEA DE COMPRAS PÚBLICAS, POR PAÍSES



Fuente: Report of the 6th Measurement, June 2006

7.4. La evolución y las tendencias

La evolución de España en cuanto grado de sofisticación de los 20 servicios en línea considerados como referencia en el Plan de acción e-Europe 2005 se recoge en la tabla 7.1. En ella se muestra que España ha pasado de un nivel del 50% en octubre de 2001 hasta el 79 % en el último informe correspondiente a abril de 2006. Llama la atención el bajo crecimiento de los últimos 18 meses en los que tan sólo se ha crecido un 6%.

En cuanto al porcentaje de servicios disponibles completamente en línea se presenta la evolución en la Tabla 7.2 para los 28 países recogidos en el Informe de Cap Gemini. La evolución de España ha pasado de un nivel del 30% en octubre de 2001 hasta el 55 % en el último informe correspondiente a abril de 2006. Llama la atención que no se haya producido ningún crecimiento en los últimos 18 meses.

En cuanto a la evolución prevista para los próximos años se puede decir que España crecerá de manera muy importante en cuanto a implanta-

ción de servicios completamente interactivos ofrecidos por todas la administraciones públicas. Esta afirmación se fundamenta en que, por un lado, la AGE ha puesto en marcha el Plan Moderniza que, junto con el Plan Avanza, producirá sus frutos ya durante el presente año 2007. Por otro lado, prácticamente todas las CC.AA. tienen en marcha, o en proceso de definición, planes estratégicos muy ambiciosos para implantar servicios en línea en los que el ciudadano es el foco. Además, las administraciones públicas locales están tomando conciencia de la importancia que tienen las TIC para el desarrollo sostenible de sus poblaciones y están adoptando decisiones dirigidas a implantar los servicios en línea que más demandan sus ciudadanos, contando en la mayoría de las ocasiones con ayudas económicas y técnicas de las administraciones autonómicas y central, como es el caso del Plan Avanza y, en concreto, actuaciones como los programas PISTA Local, el Plan de Ciudades Singulares y los que están en estudio por los ministerios de Administraciones Públicas y de Industria, Turismo y Comercio.

7.5. Referencias

231. Inventario de indicadores para la evaluación comparada de eEuropa 2005. INE. Subdirección General de Estadísticas de los Servicios. 6 de septiembre de 2004.

http://www.ine.es/docutrab/tic/inventario_ino5.pdf

232. Online Availability of Public Services: How Is Europe Progressing?. Web Based Survey on Electronic Public Services. Report of the 6th Measurement. Cap Gemini. Junio 2006.

http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/i2010/docs/benchmarking/online_availability_2006.pdf

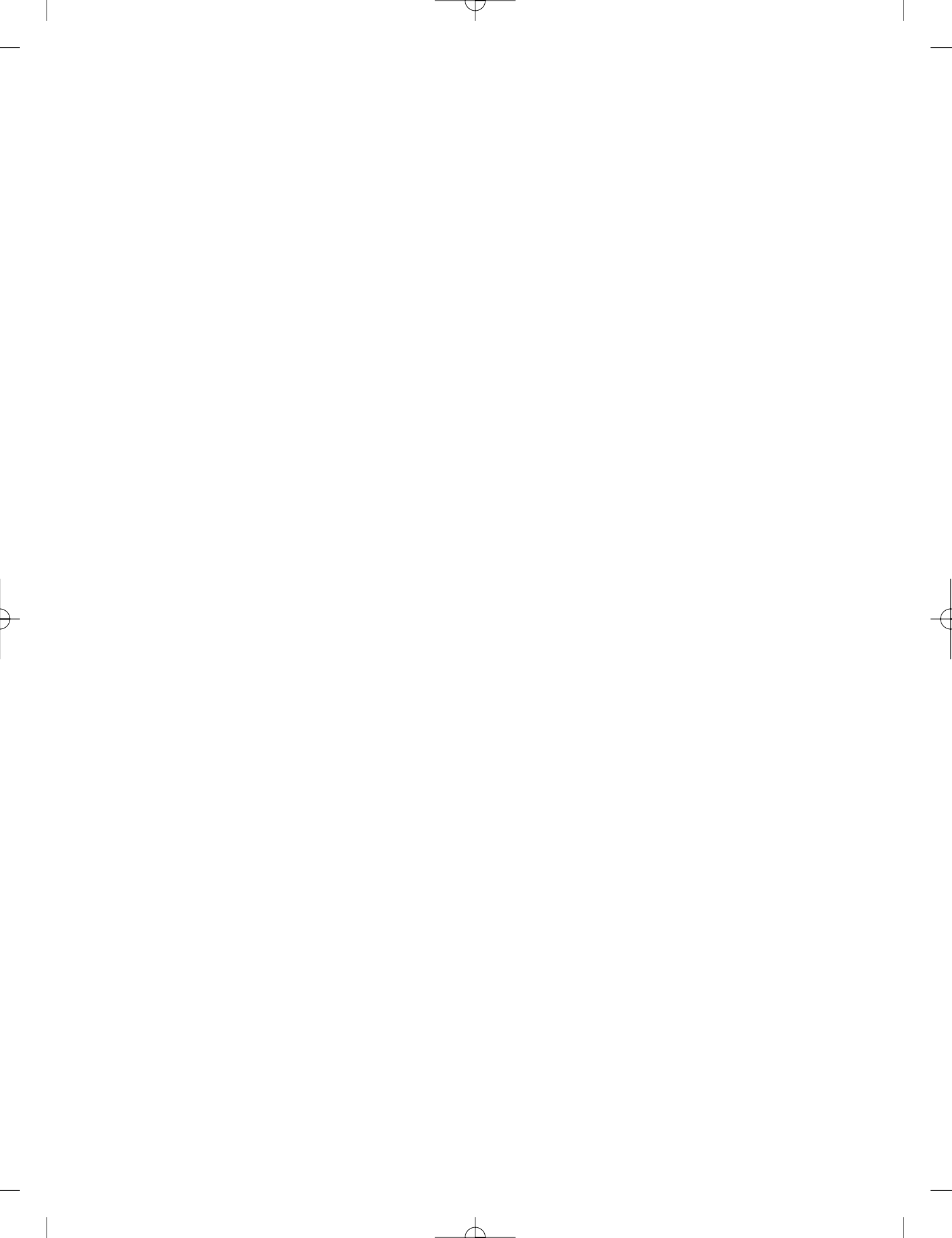
Tabla 7.1 NIVEL DE SOFISTICACIÓN DE LOS SERVICIOS EN LÍNEA DE REFERENCIA EN EL PLAN DE ACCIÓN e-EUROPE 2005, POR PAÍSES

		Abril 2006	Oct. 2004	Oct. 2003	Oct. 2002	Oct. 2001
Austria	A	95	87	83	56	40
Malta	MT	92	67			
Estonia	EE	90	78			
Suecia	S	90	89	87	87	61
Noruega	NOR	90	82	75	66	63
Reino Unido	UK	89	84	71	62	50
Eslovenia	SE	87	68			
Dinamarca	DK	85	81	86	82	59
Finlandia	FIN	85	83	80	76	66
Francia	F	85	74	73	63	49
Irlanda	IRL	84	84	86	85	68
Portugal	P	83	68	65	58	51
Hungría	HU	81	50			
Italia	I	80	72	59	57	39
España	E	79	73	68	64	50
Holanda	NL	79	70	65	54	37
Islandia	ISL	78	76	56	53	38
Bélgica	B	74	67	58	47	23
Alemania	D	74	66	52	48	40
Lituania	LT	68	59			
Chipre	C	66	52			
Suiza	CH	62	60	55	49	
Grecia	EL	62	61	54	52	39
República Checa	CZ	61	57			
Luxemburgo	L	60	53	47	32	15
Polonia	PL	53	36			
Eslovaquia	SK	51	40			
Letonia	LV	47	33			

7. LA SITUACIÓN RELATIVA DE ESPAÑA RESPECTO A EUROPA

Tabla 7.2. PORCENTAJE DE SERVICIOS DISPONIBLES COMPLETAMENTE EN LÍNEA DE LOS UTILIZADOS DE REFERENCIA EN EL PLAN DE ACCIÓN e-EUROPE 2005, POR PAÍSES

		Abril 2006	Oct. 2004	Oct. 2003	Oct. 2002	Oct. 2001
Austria	A	83	72	68	20	15
Estonia	EE	79	63			
Malta	MT	75	40			
Suecia	S	74	74	67	67	28
Noruega	NOR	72	56	47	35	35
Reino Unido	UK	71	59	50	33	24
Francia	F	65	50	45	35	25
Eslovenia	SE	65	45			
Dinamarca	DK	63	58	72	61	32
Finlandia	FIN	61	67	61	50	33
Portugal	P	60	40	37	32	32
Italia	I	58	53	45	35	15
España	E	55	55	50	40	30
Holanda	NL	53	32	26	21	5
Hungría	HU	50	15			
Irlanda	IRL	50	50	56	50	22
Bélgica	B	47	35	35	25	0
Alemania	D	47	47	40	35	20
Islandia	ISL	47	50	28	28	11
Lituania	LT	40	40			
Chipre	C	35	25			
República Checa	CZ	30	30			
Grecia	EL	30	32	32	32	11
Luxemburgo	L	25	20	15	5	5
Polonia	PL	20	10			
Eslovaquia	SK	20	15			
Suiza	CH	11	6	0	0	
Letonia	LV	10	5			



8. LAS ORIENTACIONES Y PLANES DE EUROPA i-2010

Trascurridos cinco años de la Estrategia de Lisboa, tal como se expuso en el capítulo 6, la Comisión Europea decidió hacer un balance de los resultados obtenidos por la aplicación de las distintas actuaciones realizadas hasta ese momento. Comprobó que la economía europea no había alcanzado los resultados previstos en materia de crecimiento, de productividad y de empleo. La creación de empleo se había ralentizado y las inversiones en investigación y desarrollo eran insuficientes en comparación con los objetivos que se fijaron. Si se quería que Europa fuera el primer referente mundial era necesario revisar la Estrategia de Lisboa.

Para realizar la revisión, la Comisión se basó en el informe del grupo de alto nivel “Hacer frente al desafío: la Estrategia de Lisboa para el crecimiento y el empleo²³³”, de noviembre de 2004 que fue encargada por el Consejo Europeo de marzo de 2004²³⁴. Las conclusiones del informe pusieron de manifiesto una situación extremadamente crítica y se lamentaba la ausencia de acciones políticas comprometidas, así como la incapacidad de completar el mercado interior de bienes y de crear el de servicios. El informe criticó, asimismo, la existencia de una agenda de trabajo sobrecargada, una coordinación deficiente y prioridades incompatibles.

El Consejo de la Unión Europea²³⁵, en su reunión de noviembre de 2004 mandató a la Comisión para que presentara antes de finales de enero de 2005 las propuestas necesarias para hacer frente a los nuevos desafíos señalados en el Informe del grupo de alto nivel.

8.1. Revisión de la Estrategia de Lisboa

La Comisión, por medio de su Presidente, presentó la Comunicación “Trabajando juntos por el crecimiento y el empleo. Relanzamiento de la estrategia de Lisboa²³⁶”, al Consejo Europeo de Primavera de 2005. En esta Comunicación, la Comisión decidió no centrar la atención en los objetivos cifrados sino en las acciones que deberían llevarse a cabo. La fecha de 2010 y los objetivos relacionados con las diversas tasas de empleo ya no se consideran prioritarios. En este contexto, la Comunicación se presenta como una reactivación de las prioridades políticas, particularmente en materia de crecimiento y de empleo.

Para lograr mayor crecimiento, los Estados miembros deberán concentrar sus esfuerzos en las reformas acordadas en el marco de la Estrategia de Lisboa y aplicar políticas macroeconómicas orientadas hacia la estabilidad y políticas presupuestarias sanas. En este sentido, es indispensable imprimir un nuevo impulso a la Estrategia de Lisboa para lo que se tomarán dos tipos de medidas:

- Hacer que la Unión Europea sea más atractiva para los inversores y los trabajadores:
 - desarrollando el mercado interior,
 - mejorando las reglamentaciones europeas y nacionales,
 - garantizando mercados abiertos y competitivos tanto dentro como fuera de Europa
 - ampliando y mejorando las infraestructuras europeas.

- Fomentar el conocimiento y la innovación.
 - aumentando las inversiones en investigación y desarrollo,
 - facilitando la innovación, la adopción de las TIC, el uso sostenible de los recursos
 - contribuyendo a la creación de una base industrial europea sólida.

Por otro lado, en relación con el empleo, los Estados deberán crear más puestos de trabajo y de mejor calidad. Para ello, la Comisión puso en marcha la revisión de la Estrategia Europea de Empleo y realizó una nueva propuesta relativa al marco financiero para el periodo 2007-2013 en donde se refleja un cambio de orientación en favor del crecimiento y del empleo. Con el fin de crear más puestos de trabajo y de mejor calidad, la Comisión orientó sus actuaciones en tres direcciones:

- Atraer a un mayor número de personas hacia el mercado de trabajo y modernizar los sistemas de protección social. Los Estados miembros y los interlocutores sociales deberán aplicar políticas que inciten a los trabajadores a permanecer activos y disuadirlos de que abandonen prematuramente el mundo laboral. Asimismo, deberán reformar el sistema de protección social con el fin de lograr un mejor equilibrio entre seguridad y flexibilidad.
- Mejorar la capacidad de adaptación de los trabajadores y de las empresas y aumentar la flexibilidad de los mercados de trabajo para ayudar a Europa a adaptarse a las reestructuraciones y a la evolución de los mercados. La simplificación del reconocimiento mutuo de las cualificaciones profesionales facilitará la movilidad de la mano de obra en toda Europa. Los Estados miembros deberán eliminar lo antes posible cualquier tipo de restricción en este ámbito.
- Invertir más en capital humano mediante la mejora de la educación y las cualificaciones. La Comisión pondría en marcha un programa comunitario para el aprendizaje permanente y los Estados miembros deberían presentar una estrategia nacional en este ámbito en 2006.

Para conseguir los objetivos de empleo, la Comisión fijó la directrices integradas para el empleo y las orientaciones generales de política económica en el documento “Directrices integradas para el crecimiento y el empleo (2005-2008)”³³⁷. Estas directrices, de 12 de abril de 2005, reúnen en un texto único, coherente y simplificado las 23 recomendaciones de la Comisión sobre las Orientaciones Generales de Política Económica (OGPE) y las propuestas de directrices de empleo para el periodo 2005-2008. Constituyen, de hecho, el instrumento político principal para el desarrollo y la aplicación de la estrategia de Lisboa.

Pero además, la Comunicación de 2 de febrero tiene una importancia capital para el desarrollo de la Administración electrónica en la UE, al poner de manifiesto la necesidad de una mejor gobernanza. La Comisión insiste, en esta Comunicación, en un reparto de responsabilidades más claro y eficaz, debido a que el solapamiento de los informes, la excesiva burocracia y una asunción política insuficiente ralentizan el progreso. Para conseguir la mejor gobernanza se insta a los Estados miembros a presentar un programa de acción de Lisboa con el fin de clarificar las tareas que deben realizarse. La Comisión propone una coordinación que simplifique el número de informes y su presentación. También propone que los programas nacionales relacionados con la Estrategia de Lisboa se presenten en un formato que reúna tres procesos de coordinación:

- políticas del mercado del empleo (proceso de Luxemburgo);
- reformas microeconómicas y estructurales (proceso de Cardiff);
- medidas macroeconómicas y presupuestarias (proceso de Colonia).

Con este enfoque, será más fácil para el Consejo Europeo dar orientaciones prácticas en la primavera de cada año, y para la Comisión, verificar los avances obtenidos.

La Comisión propone también nombrar en cada administración nacional a un “señor” o una “señora Lisboa”, encargado/a de que se lleven a cabo to-

das las reformas acordadas en el marco de la Estrategia de Lisboa. Además, con el fin de centrar la atención del Consejo Europeo y del Parlamento Europeo en las materias políticas esenciales, se presentará un único informe sobre el estado de la Estrategia de Lisboa a nivel de la Unión y a nivel nacional.

8.2. Los Objetivos de i-2010

En un entorno de revisión de la Estrategia de Lisboa, la Comisión presentó, a mediados de noviembre de 2004, la Comunicación “Retos para la Sociedad de la Información europea con posterioridad a 2005²³⁸” con el objeto de abrir un debate político sobre la estrategia de la UE en el ámbito de la Sociedad de la Información para después de 2005. Como conclusión de todo ello, la Comisión propuso un nuevo marco estratégico de desarrollo de la Sociedad de la Información recogido en la Comunicación “i-2010 – Una Sociedad de la Información europea para el crecimiento y el empleo²³⁹”.

Este marco promueve una economía digital abierta y competitiva y hace hincapié en las TIC en tanto que impulsoras de la inclusión y la calidad de vida dentro de la nueva Estrategia de Lisboa. Para ello, la iniciativa i-2010 propone tres prioridades para las políticas europeas de Sociedad de la Información y medios de comunicación:

- La construcción de un **Espacio Único Europeo de la Información** que promueva un mercado interior abierto y competitivo para la Sociedad de la Información y los medios de comunicación.
- El refuerzo de la **innovación y la inversión en la investigación** sobre las TIC con el fin de fomentar el crecimiento y la creación de más empleos y de más de calidad.
- El logro de una **sociedad europea de la información basada en la inclusión** que fomenta el crecimiento y el empleo de una manera coherente con el desarrollo sostenible y que da la prioridad a la mejora de los servicios públicos y de la calidad de vida.

Para lograr la construcción del Espacio Único Europeo de la Información, la iniciativa i-2010 se propone abordar cuatro grandes retos por la convergencia digital:

- **La velocidad:** aumentar la velocidad de los servicios de banda ancha en Europa para entregar contenidos enriquecidos, como el vídeo de alta definición.
- **La riqueza de los contenidos:** incrementar la seguridad jurídica y económica para fomentar los nuevos servicios y los contenidos en línea.
- **La interoperabilidad:** potenciar los dispositivos y las plataformas capaces de “hablar entre sí”, y los servicios que se pueden llevar de una plataforma a otra.
- **La seguridad:** hacer más segura Internet frente al fraude, los contenidos nocivos y los fallos tecnológicos, para aumentar la confianza de los inversores y consumidores.

Lo que significa crear un Espacio Único Europeo de la Información que ofrezca comunicaciones de banda ancha asequibles y seguras, contenidos ricos y diversificados y servicios digitales, y tomar las siguientes medidas:

- Revisar el marco regulador de las comunicaciones electrónicas (2006), definiendo en particular una estrategia para la gestión eficiente del espectro (2005).
- Crear un marco coherente para el mercado interior de los servicios de la Sociedad de la Información y los medios de comunicación:
 - modernizar el marco jurídico de los servicios audiovisuales, comenzando en 2005 con una propuesta de la Comisión para la revisión de la Directiva de televisión sin fronteras;
 - analizar el acervo comunitario relacionado con los servicios de la Sociedad de la Información y los medios de comunicación e introducir las adaptaciones necesarias (2007);
 - promover activamente la aplicación rápida y eficiente del acervo, tanto existente como actualizado, que rige los servicios de la Sociedad de la Información y los medios de comunicación.

- Prestar un apoyo permanente a la creación y circulación de contenidos europeos.
- Definir y aplicar una estrategia en favor de una Sociedad de la Información Europea segura (2006).
- Definir y promover acciones centradas en la cuestión de la interoperabilidad, en particular la gestión de derechos digitales (2006/2007).

Para reforzar la innovación y la inversión en la investigación sobre las TIC, la Comisión pondrá en marcha las siguientes medidas:

- Proponer un aumento del 80 % en el apoyo comunitario a la investigación sobre TIC para el 2010 e invitar a los estados miembros a hacer lo propio.
- Dar prioridad a la investigación estratégica sobre las TIC en torno a los pilares tecnológicos clave del 7º PM (2007):
 - tecnologías del conocimiento, los contenidos y la creatividad, incluidas la cognición, la simulación y la visualización;
 - redes de comunicación avanzadas y abiertas;
 - software seguro y fiable;
 - sistemas incorporados;
 - nanoelectrónica.
- Poner en marcha iniciativas de investigación y despliegue que permitan resolver los puntos de estrangulamiento esenciales que exigen soluciones tanto tecnológicas como organizativas (2006).
- Definir medidas complementarias de fomento de la inversión privada en investigación e innovación en el ámbito de las TIC (2006).
- Formular propuestas específicas sobre una Sociedad de la Información para todos en las orientaciones estratégicas comunitarias en materia de cohesión 2007-2013.
- Definir políticas de negocios electrónicos encaminadas a suprimir los obstáculos tecnológicos, organizativos y jurídicos que dificultan la adopción de las TIC, haciendo especial hincapié en las PYME.

- Desarrollar herramientas de apoyo a los nuevos patrones de trabajo que potencian la innovación en las empresas y la adaptación a las nuevas necesidades de capacitación.

Para lograr el tercer objetivo de la iniciativa i-2010 de una sociedad europea de la información basada en la inclusión, que ofrezca servicios públicos de gran calidad y promueva la calidad de vida, la Comisión ha previsto realizar las siguientes actuaciones, que son las más directamente relacionadas con la e-Administración:

- Publicar unas orientaciones políticas sobre accesibilidad y cobertura de la banda ancha (2005).
- Proponer una iniciativa europea sobre inclusión digital (2008).
- Adoptar un plan de acción sobre Administración electrónica y orientaciones estratégicas sobre los servicios públicos basados en las TIC (2006).
- Poner en marcha proyectos de demostración para someter a prueba, a escala operativa, soluciones tecnológicas, jurídicas y organizativas que permitan ofrecer servicios públicos en línea (2007).
- Establecer, como primer paso, tres “iniciativas insignia” sobre el tema de las TIC y la calidad de vida (2007).

8.3. La metodología

Para implementar la iniciativa i-2010, cada protagonista, dentro de la Unión Europea, deberá desempeñar una serie de actuaciones dentro su ámbito de responsabilidad.

La Comisión Europea tendrá los siguientes cometidos:

- Elaborar las propuestas de actualización de los marcos reguladores de las comunicaciones electrónicas y de los servicios de la Sociedad de la Información y los medios de comunicación que exploten todas las posibilidades del mercado interior.

- Utilizar los instrumentos financieros comunitarios para estimular la inversión en investigación estratégica y para suprimir los puntos de estrangulamiento que dificultan la innovación generalizada en el ámbito de las TIC.
- Apoyar a las políticas que aborden la inclusión digital y la calidad de vida.

Los Estados miembros deberán dirigir sus programas y actuaciones a:

- Velar por la transposición rápida y completa de los nuevos marcos reguladores que afectan a la convergencia digital, haciendo hincapié en mercados abiertos y competitivos.
- Aumentar la parte del gasto nacional dedicada a la investigación sobre TIC.
- Desarrollar servicios públicos modernos e interoperables basados en las TIC.
- Emplear su poder adquisitivo como motor de la innovación en las TIC.
- Adoptar objetivos ambiciosos para la evolución de la Sociedad de la Información a nivel nacional.

Los ciudadanos y las empresas deberían participar en un diálogo abierto y constructivo a favor de una sociedad del conocimiento innovadora. Las empresas deberían aumentar las inversiones en la investigación y las tecnologías de las TIC, así como realizar esfuerzos constructivos en ámbitos donde existen puntos de estrangulamiento críticos que obstaculizan la economía digital.

Los Estados miembros deberían presentar anualmente sus realizaciones en los informes de aplicación de los programas nacionales de reforma, según el nuevo ciclo de gobernanza de Lisboa. Los progresos realizados se analizarán en el informe anual sobre progresos en la estrategia de Lisboa de la Comisión. Al mismo tiempo, la Comisión ampliará y reforzará el diálogo con las partes interesadas en colaboración con los estados miembros, en particular por medio del método abierto de coordinación.

La Comisión debería promover el intercambio de buenas prácticas y efectuar un seguimiento de la

asimilación de los servicios de banda ancha, de los servicios de negocios electrónicos y Administración electrónica, de la inversión en la investigación sobre TIC, de las disparidades económicas y sociales y de la alfabetización digital, mediante informes de situación. Eso no supone para los estados miembros la instauración de nuevos mecanismos de notificación adicionales a sus informes de aplicación de los programas nacionales de reforma.

8.4. Plan de acción sobre Administración electrónica i-2010: Acelerar la Administración electrónica en Europa en beneficio de todos

La Comisión presentó, el 25 de abril de 2006, la Comunicación "Plan de acción sobre Administración electrónica i-2010: Acelerar la Administración electrónica en Europa en beneficio de todos"²⁴⁰ para fijar sus actuaciones en el campo de la e-Administración y formando parte integrante de la iniciativa i-2010, con el objeto de contribuir a la nueva estrategia de Lisboa y a otras políticas comunitarias europeas.

Con este plan de acción, la Comisión se propone:

- Acelerar la obtención de beneficios tangibles por parte de todos los ciudadanos y empresas.
- Garantizar que la Administración electrónica a nivel nacional no cree nuevos obstáculos al mercado único debidos a la fragmentación y la ausencia de interoperabilidad.
- Extender los beneficios de la Administración electrónica a nivel de la UE haciendo posible la obtención de economías de escala en las iniciativas de los Estados miembros y cooperando para hacer frente a los retos comunes europeos.
- Garantizar la cooperación de todas las partes interesadas en la UE en la concepción y la realización de la Administración electrónica.

El plan se estructura en torno a cinco grandes objetivos en materia de e-Administración con metas concretas para 2010:

- *Ningún ciudadano debe quedarse atrás*: promover la inclusión a través de la Administración electrónica de manera que para 2010 todos los ciudadanos se beneficien de unos servicios de confianza e innovadores, así como de un acceso sencillo para todos.
- *Hacer realidad la eficiencia y la eficacia*: contribuyendo de forma significativa a la satisfacción de los usuarios, a la transparencia y la rendición de cuentas, al aligeramiento de la carga administrativa y a la mejora de la eficiencia. La Comisión Europea añade valor al prestar apoyo al logro de los cinco objetivos del plan de acción a través de dos tipos de actividades: medición y comunicación. Profundizando en el marco común de medición con indicadores precisos y comparables; creando mecanismos tales como el “marco de buenas prácticas en la Administración electrónica”, el “observatorio de la Administración electrónica”, el portal “Tu Europa”, la red TESTA y la “ventanilla única de aduanas”.
- *Implantar servicios clave de gran repercusión para los ciudadanos y las empresas*: de manera que para 2010, el 100% de la contratación pública esté disponible en forma electrónica, alcanzando el uso real el 50%, con un acuerdo de cooperación sobre otros servicios en línea al ciudadano de gran repercusión.
- *Establecer las herramientas clave*: que permitan a ciudadanos y empresas beneficiarse, para 2010, de un acceso autenticado cómodo, seguro e interoperable a los servicios públicos en toda Europa. Se consideran herramientas clave críticas la gestión interoperable de la identificación electrónica (DNI electrónico) para el acceso a los servicios públicos, la autenticación de documentos electrónicos y el archivo electrónico.
- *Fortalecer la participación y la adopción de decisiones democráticas*: disponiendo para 2010 de unas herramientas que permitan el debate y la participación del público efectivos en la adopción de decisiones democráticas.

La Comisión ha previsto para la ejecución del Plan de acción, llevar a cabo un seguimiento estratégico, elaborando hojas de ruta y realizando el seguimiento del plan de acción apoyándose en la cooperación con los Estados miembros y las demás partes interesadas. A nivel de la UE, el plan de acción se desarrollará mediante programas como Modinis, eTEN, IST, IDABC y el CIP (programa marco de competitividad e innovación).

Los informes anuales sobre i-2010 y las Conferencias Ministeriales bianuales permitirán hacer un examen completo de los avances conseguidos, la preparación de nuevas orientaciones sobre prioridades políticas y la consiguiente actualización del presente plan de acción, el reconocimiento de los logros y la promoción de las soluciones reutilizables.

8.5. e-Government o la Administración electrónica

La Comisión Europea define e-Government o la e-Administración como 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. Esta definición abarca tres dimensiones de mejora a través de las tecnologías:

- la prestación de servicios;
- la participación ciudadana (democratización);
- la dinamización de la gobernanza o del buen gobierno mediante la transformación de las relaciones internas y externas.

La e-Administración es un factor que hace posible una administración mejor y más eficiente, mejora la elaboración y aplicación de las políticas públicas y ayuda al sector público a hacer frente al difícil problema de prestar más y mejores servicios con menos recursos.

De esta manera, propugna que Internet y las TIC pueden ser herramientas, no sólo para el cambio

en la mejora de la prestación de servicios, sino también para la mejora de la organización, para el cambio cultural de la organización y para el buen gobierno.

La Administración ha de estar orientada a los ciudadanos y a la sociedad. En este sentido, la gobernabilidad se enfrenta, por un lado, al desafío de estructurar la organización y los procesos de manera que respondan mejor a las necesidades de los ciudadanos ordinarios, y por otro, a una aproximación de los poderes públicos a los ciudadanos y de transparencia en la actuación de estos poderes públicos.

La transparencia no sólo significa proporcionar a los ciudadanos más información y de forma mucho más accesible, sino que sobre todo implica que los ciudadanos puedan conocer lo que hacen los poderes públicos y todos los ciudadanos deben tener acceso a la información que de ellos posee el Estado. Más que de transparencia, podría hablarse de responsabilidad, que es el término utilizado en el Libro Blanco sobre la Gobernanza de la Unión Europea.

Corresponde, asimismo, a la Administración desarrollar una mayor capacidad para hacer llegar los servicios básicos y la información a quienes más los necesitan.

La Administración se enfrenta por tanto al desafío de las relaciones entre las diversas organizaciones públicas, al relativo a la modernización de las estructuras y finalmente a la mejora de la prestación de los servicios.

La problemática de la apertura y la transparencia constituye asimismo un elemento fundamental del Libro Blanco sobre la Gobernanza publicado en julio de 2001²⁴¹. El Libro Blanco sobre la Gobernanza Europea se refiere a la manera en que la Unión utiliza los poderes que le otorgan sus ciudadanos. Para ello deberá conseguir una mayor participación y apertura independiente de la forma utilizada para la toma de las decisiones. Para ello se considera fundamental la Administración electrónica

Un paso en este sentido se da con la Comunicación, del 23 de noviembre de 2001, sobre la Creación

de un Marco Comunitario para la Explotación de la Información del Sector Público²⁴², dentro del plan de acción e-Europe 2002. Esta Comunicación propuso un conjunto de actuaciones para el aprovechamiento de la información del sector público. Las propuestas de actuación se basan en las reacciones al Libro Verde “La información del sector público: un recurso clave para Europa” (COM(1998) 585), aprobado por la Comisión el 20 de enero de 1999. En la Comunicación se le encomienda al Grupo de Promoción de los Datos Públicos Digitales, creado en relación con la aprobación del programa de contenidos digitales (e-Content), que sea el responsable de garantizar la coordinación entre los Estados miembros y que establezca un foro de comunicación con otras partes interesadas asociándose o incorporándose al Grupo de Trabajo sobre la Administración electrónica.

La tarea del Grupo de Promoción de los Datos Públicos Digitales es servir de plataforma de coordinación y de sondeo para las actividades de explotación de la Información del Sector Público y ser un instrumento para la detección y difusión de las mejores prácticas.

En septiembre de 2003 la Comisión adoptó una Comunicación sobre el papel de la e-Administración en el futuro de Europa²⁴³. En la Comunicación se señala la importancia de la e-Administración, dentro de la estrategia de Lisboa, como un potente medio de prestar servicios públicos de mejor calidad, reducir los tiempos de espera y mejorar la eficacia en el uso de los fondos, aumentar la productividad y mejorar la transparencia y la rendición de cuentas.

La Comunicación analiza la situación a finales de 2003 en materia de e-Administración, enumera los problemas y los obstáculos más importantes y propone un conjunto coherente de 18 actuaciones para reforzar la e-Administración en el contexto de e-Europe 2005, con fechas y responsables concretos para cada una de ellas.

Los días 27 y 28 de septiembre de 2004, bajo la presidencia de Holanda, se reunieron en el Museo CoBra de Amsterdam, el subgrupo de líderes de e-

Government y representantes de las iniciativas nacionales de e-Administración para analizar el camino a seguir en la e-Administración después de 2005. De esta reunión salieron un conjunto de recomendaciones conocidas como “Recomendaciones CoBra”²⁴⁴ que se resumen en las siguientes:

- Los ciudadanos y los negocios deben estar completamente en el centro.
- Las administraciones públicas modernas e innovadoras son esenciales para conseguir los objetivos de la estrategia de Lisboa.
- La e-Administración es el impulsor y un catalizador para la innovación, y debería cumplir con su obligación.
- Hay que moverse desde la preparación al impacto y a la transformación.
- La e-Administración es tanto gente, organización e instituciones, como tecnología.
- Ahora es el momento de comenzar a definir los objetivos para la e-Administración de 2006 a 2010.
- Hay que continuar siendo globalmente competitivos y que Europa siga siendo un lugar atractivo para vivir, para trabajar y para invertir.
- Europa está bien situada para conseguir unas administraciones públicas de categoría mundial.

Todas estas recomendaciones son tenidas en cuenta en la elaboración el 1 de junio de 2005 del actual Plan i-2010. Dentro de este plan se elabora el Plan de Acción e-Government i-2010²⁴⁵ que se publica en ua comunicación de 25 de abril de 2006. El Plan tiene cinco prioridades:

- Ningún ciudadano debe quedarse atrás: promover la inclusión a través de la e-Administración de manera que para 2010 todos los ciudadanos se beneficien de unos servicios de confianza e innovadores, así como de un acceso sencillo para todos.
- La eficiencia y la eficacia deben hacerse realidad, contribuyendo de forma significativa, para 2010, a la satisfacción de los usuarios, a la transparencia y la rendición de cuentas, al aligeramiento de la carga administrativa y a la mejora de la eficiencia.

- Implantar servicios clave de gran repercusión para los ciudadanos y las empresas, de manera que para 2010, el 100 % de la contratación pública esté disponible en forma electrónica, alcanzando el uso real el 50 %, con un acuerdo de cooperación sobre otros servicios en línea al ciudadano de gran repercusión.
- Establecer las herramientas clave, que permitan a ciudadanos y empresas beneficiarse, para 2010, de un acceso autenticado cómodo, seguro e interoperable con los servicios públicos en toda Europa.

El plan de acción estará sustentado por programas como Modinis, eTEN, IST, IDABC y el PIC (Programa marco de Competitividad e Innovación).

Este Plan de Acción de la e-Administración es fruto de mucho trabajo realizado durante los últimos cinco años con la participación de numerosos expertos y responsable de las políticas de la e-Administración de los Estados miembros, pero también de los trabajos realizados por las tres conferencias ministeriales de e-Government y la reunión de alto nivel de Viena. Todo ello se puede comprobar tras analizar los resultados de las conferencias.

La Comisión, para dar ejemplo en su política de defensa de un buen gobierno para los ciudadanos, el 23 de noviembre de 2005, adoptó un marco estratégico denominado e-Comisión 2006-2010²⁴⁶ formando parte de la iniciativa i-2010, en aras de una mejora de su eficacia y transparencia y por medio de la mejor utilización posible de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC).

El objetivo de la e-Comisión es prestar servicios mejores y más transparentes, garantizando la seguridad de la información, incluida la protección de los datos personales, a su personal y a todos aquellos que tienen contacto con la Comisión, es decir, las administraciones, las empresas y los ciudadanos.

La e-Comisión forma parte de la iniciativa i-2010 y atañe al modo en que la Comisión puede prestar servicios mejores, más eficientes, transparentes y seguros a su personal, a las administra-

ciones asociadas, a las empresas y a los ciudadanos, confirmando así a los estados miembros que la Comisión aplica a su propia administración la política de la sociedad europea de la información.

En febrero de 2006, la Comisión adoptó una comunicación sobre la interoperabilidad de los servicios paneuropeos de Administración electrónica,²⁴⁷ donde se señalan los diferentes aspectos de la interoperabilidad necesarios para estos servicios y se insta a los estados miembros a colaborar para conseguir que la interoperabilidad sea una realidad a nivel europeo. En la iniciativa i-2010, la interoperabilidad se considera explícitamente uno de los cuatro objetivos principales para la creación de un espacio único europeo de la información y un elemento esencial de los servicios públicos basados en TIC.

Una primera versión del documento fue el Marco europeo de interoperabilidad (MEI) para servicios paneuropeos de la Administración electrónica,²⁴⁸ en el que se fijaron las directrices de arquitectura correspondientes, se propusieron políticas, normas y especificaciones para contribuir a que los socios de la Administración electrónica europea trabajen juntos. El MEI es un documento de trabajo del programa IDA que ha sido debatido y ampliamente revisado por las partes interesadas pero que no constituye una política oficial de la Comisión Europea aunque ha servido de base a la Comisión para elaborar la Comunicación de interoperabilidad.

La Comunicación recoge las siguientes cuestiones para avanzar hacia la interoperabilidad:

- Establece los requisitos básicos de aplicación de la interoperabilidad paneuropea de los servicios de Administración electrónica.
- Perfila las prioridades en un conjunto estructurado de políticas y medidas para lograr la interoperabilidad de los servicios de Administración electrónica en un contexto paneuropeo.
- Propone nuevas medidas a modo de primeros pasos para completar este marco.

El 12 de junio de 2006, se celebró la Conferencia ministerial de Riga “TIC para una sociedad inclusiva”,

organizada por la presidencia Austriaca y la Comisión Europea y albergada por el Gobierno de Letonia. En esta conferencia se aprobó una Declaración por la que los Estados miembros se comprometen a impulsar una Sociedad de la Información inclusiva y libre de barreras y, entre las medidas a tomar, se incluye el compromiso de hacer que todos los sitios web públicos sean accesibles antes de 2010.

8.5.1. Las conferencias ministeriales de e-Government

Por otro lado, hay que resaltar que la Administración electrónica ha sido un tema de máxima atención en la estrategia de Lisboa y en sus distintos planes de Acción e-Europe.

Desde e-Europe 2002 se impulsaron las conferencias ministeriales de e-Government con el objetivo de compartir experiencias, revisar los casos de las buenas prácticas, discutir las prioridades y conseguir el respaldo de alto nivel para las acciones a realizar en la UE.

La primera se celebró entre los días 29 y 30 de noviembre de 2001²⁴⁹ bajo la presidencia de Bélgica. La conferencia se dirigió a mostrar a los ciudadanos y empresas los beneficios que se pueden cosechar de los servicios públicos en línea. Aunque el lema bajo el que se convoca la Conferencia fue “desde la política a la práctica” el resultado de la Conferencia fue que el ciudadano debía estar “online, not inline” haciendo énfasis en la automatización de los servicios en línea. Ello llevó a que se consideraran servicios prioritarios los impuestos y los aranceles aduaneros.

En esta primera Conferencia se crearon los e-Government Awards²⁵⁰, para fomentar la evaluación comparativa de los avances de la Administración electrónica y el Observatorio de la Administración Electrónica que recoge datos sobre el desarrollo de la e-Administración en los Estados miembros. Todos los estados de la UE han enmarcado, desde entonces, sus iniciativas estratégicas de e-Administración dentro del contexto de los distintos e-Europe.

Los avances en los objetivos fijados por e-Europe 2005 para la Administración electrónica fueron debatidos en la segunda Conferencia Ministerial de e-Government²⁵¹, celebrada entre los días 7 y 8 de julio de 2003 bajo la presidencia de Italia, en Como. El objetivo de la conferencia fue consolidar y ampliar el consenso existente en Europa sobre las prioridades estratégicas de la e-Administración e identificar los servicios públicos interactivos que deben estar disponibles, al mismo tiempo que resaltar los beneficios que todas las administraciones públicas pueden obtener al conocer las mejores prácticas que están llevando a efecto otras administraciones. Así se seleccionaron las 65 acciones más representativas de los servicios de las administraciones públicas para optar al premio e-Government Awards 2003 y se repasó la situación en la que se encontraba la e-Administración en Europa mediante la presentación de un informe. Entre los galardonados estuvo la Agencia Tributaria Española por simplificar y acelerar la entrega de certificados tributarios a los ciudadanos a través de unas comunicaciones electrónicas seguras entre las administraciones y los ciudadanos.

La tercera, y última hasta el momento, Conferencia Ministerial de e-Government se celebró bajo la presidencia del Reino Unido, entre los días 24 y 25 de noviembre de 2005, en Manchester²⁵². En la Conferencia se debatieron los objetivos de Administración electrónica recogidos en la estrategia i-2010. El énfasis de esta Conferencia se dirigió hacia la necesaria transformación de los servicios de las administraciones públicas poniendo al ciudadano en el corazón de la construcción de la e-Administración más que, como hasta ese momento, simplemente destinatario de los servicios. Para conseguirlo durante 2006 se pondrá en funcionamiento un nuevo Plan de Acción sobre Administración electrónica para toda Europa dentro de las acciones estratégicas previstas hasta el año 2010.

La declaración final de la Conferencia se centró en resaltar las ventajas sociales y económicas de la e-Administración para los ciudadanos, las em-

presas y para los gobiernos, fijando cuatro retos principales a los gobiernos:

- Que ningún ciudadano se quede atrás: el diseño de las soluciones, la forma de entrega del servicio público y la disposición de la información deben realizarse pensando en los menos favorecidos.
- Gobierno eficaz y eficiente: utilizar las TIC para mejorar los servicios públicos; reducir los costes de los trámites con las administraciones, especialmente a las empresas; mejorar la eficacia administrativa; y mejorar la transparencia del gobierno.
- Servicios europeos de alto impacto: identificar e implementar los servicios que más beneficien la libertad de movimiento del trabajo, los servicios, los bienes y los capitales.
- Acceso simple y seguro a los servicios públicos en línea a través de identificaciones electrónicas mutuamente reconocidas: trabajar juntos en la UE para tratar los temas referentes a la complejidad, la seguridad y la confianza pública de la autenticación electrónica que permitan el acceso a los servicios públicos.

La declaración propone que los estados miembro integren estos objetivos en sus estrategias nacionales para la e-Administración, y que se concreten durante 2006 las actividades a realizar para cumplir las metas propuestas.

En esta Conferencia recibió una mención de honor en los e-Europe Awards 2005, dentro de la categoría de Mejora de los servicios a la ciudadanía, al programa IRIS del Ayuntamiento de Barcelona. ²⁵³ IRIS (acrónimo de Incidencias, Reclamaciones y Sugerencias) es un programa multicanal para gestionar las peticiones de servicio, avisos, incidencias y reclamaciones de los ciudadanos. Forma parte del Programa del Civismo del Ayuntamiento de Barcelona, destinado a aumentar la conciencia y corresponsabilidad del ciudadano hacia la calidad de vida en la ciudad, el respeto a las normas de convivencia y el funcionamiento de los servicios públicos.

Durante 2006, se han realizado dos reuniones de alto nivel de la UE en relación a la e-Administración. La primera, bajo la presidencia de Austria, se celebró con el lema “Una e-Administración para todos los europeos”²⁵⁴, el 10 de febrero en Viena. El objetivo principal del seminario era debatir sobre los factores legales, políticos y organizativos más urgentes de los servicios de e-Administración. El tema de mayor interés que se trató fue el relativo a un marco común del DNI electrónico como elemento de desarrollo de la e-Administración.

La segunda reunión se ha llevado a cabo bajo la presidencia de Finlandia, el día 13 de septiembre en Helsinki bajo el lema “El impacto de la e-Administración en Europa”²⁵⁵. En la Conferencia se revisó la situación de los desarrollos que cada uno de los estados miembro estaban realizando en relación a e-Administración.

8.5.2. Los programas del Plan de acción sobre Administración electrónica i-2010

El plan de acción i-2010 está sustentado por un conjunto de programas europeos sin los que difícilmente se podría desarrollar. Con el fin de entender en toda su dimensión el alcance del impulso que la UE está dando a la e-Administración se exponen los programas principales.

8.5.2.1. Modinis

El programa Modinis se crea por la Decisión 2256/2003/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, del 17 de noviembre de 2003²⁵⁶ como un programa plurianual para los años 2003-2005, para el seguimiento del plan de acción e-Europe 2005, la difusión de las buenas prácticas y la mejora de la seguridad de las redes y la información.

El programa Modinis proporcionó la ayuda financiera para el plan de acción de e-Europe 2005. En este contexto fija cuatro objetivos genéricos:

- Seguir los resultados obtenidos por los estados miembros y dentro de los mismos, compararlos con los mejores del mundo utilizando, cuando sea posible, estadísticas oficiales.
- Apoyar los esfuerzos realizados por los estados miembros en el marco de e-Europe 2005, a nivel nacional, regional o local, mediante el análisis de las buenas prácticas de e-Europe y la interacción complementaria del desarrollo de mecanismos de intercambios de experiencias.
- Analizar las consecuencias económicas y sociales de la Sociedad de la Información, con vistas a facilitar los debates sobre las políticas, especialmente en relación con la competitividad y la cohesión industriales, así como con la inclusión social; proporcionar al Grupo director “e-Europe” la información necesaria para que pueda valorar la dirección estratégica apropiada del plan de acción e-Europe 2005.
- Preparar la creación de la futura estructura a escala europea para cuestiones de seguridad de las redes y de la información, según se prevé en la Resolución del Consejo de 28 de enero de 2002 y en el plan de acción e-Europe 2005, con miras a mejorar la seguridad de las redes y de la información.

Para alcanzar los objetivos, el programa Modinis tiene cuatro líneas de actuación o acciones:

- Acción 1: Seguimiento y comparación de resultados: recogida y análisis de datos a partir de los indicadores de evaluación comparativa, según se definen en la Resolución del Consejo, de 18 de febrero de 2003, relativa a la aplicación del plan de acción e-Europe 2005.
- Acción 2: Difusión de buenas prácticas: estudios para determinar las buenas prácticas a nivel nacional, regional y local que contribuyan a aplicar satisfactoriamente el plan de acción e-Europe 2005 y apoyo a conferencias, seminarios y talleres especializados en apoyo de los objetivos del plan de acción e-Europe 2005 para fomentar la cooperación y el intercambio de experiencias y buenas prácticas.

- Acción 3: Análisis y debate estratégico: apoyo al trabajo de expertos en materia social y económica con vistas a proporcionar a la Comisión y, cuando lo solicite, al Grupo director e-Europe información para el análisis prospectivo de políticas y apoyo al Grupo director e-Europe, que proporcione una visión estratégica de la aplicación del plan de acción e-Europe 2005 y ofrezca un foro de intercambio de experiencias.
- Acción 4: Mejora de la seguridad de las redes y la información: preparación de la creación de la futura estructura a escala europea para problemas de seguridad de las redes y de la información, mediante, entre otras cosas, financiación de encuestas, estudios y seminarios sobre temas como los mecanismos de seguridad y su interoperabilidad, fiabilidad y protección de las redes, criptografía avanzada, seguridad y derecho a la intimidad en las comunicaciones inalámbricas.

El programa cubrió inicialmente el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2003 y el 31 de diciembre de 2005 con una dotación financiera de 21 millones de euros.

A finales de 2005, el programa se prorrogó mediante la Decisión 2113/2005/CE durante 2006 para cubrir el gap entre la finalización del anterior programa y el Programa Marco 2007-2013. El nuevo programa se reduce a los tres objetivos primeros y a las tres primeras acciones. La dotación financiera adicional ha sido de 9.160.000 euros, para el periodo 1 de enero de 2006 al 31 de diciembre de 2006.

8.5.2.2. eTEN

eTEN (conocido como TEN Telecom) es el programa de la UE para ayudar al despliegue de redes de telecomunicación que soporten servicios con una dimensión trans-Europea pero no financie proyectos de investigación. Se enfoca a servicios públicos, particularmente en áreas donde Europa tiene una ventaja competitiva.

Puede proporcionar:

- Hasta el 50% de los costes de un proyecto piloto para demostrar su viabilidad técnica y económica así como los beneficios para los usuarios finales
- Hasta el 30% de los costes de despliegue inicial para la implantación de un servicio.

eTEN se dirige principalmente a aplicaciones y servicios genéricos en áreas de e-Administración, e-Salud, e-Inclusión, e-Learning y Seguridad y Confianza.

Las características de un proyecto eTEN son las siguientes:

- Debe presentarse por un consorcio formado por un mínimo de dos entidades legales mutuamente independientes y cada una de un Estado miembro de la UE diferente. El consorcio ideal de un proyecto de eTEN incluye a todos los actores de la cadena de valor necesaria para implementar el servicio, su arranque, el despliegue y la operación.
- El servicio propuesto se debe basar en una plataforma tecnológica probada.
- El proyecto debe ser innovador
- El servicio debe tener obstáculos claros para que pueda ser financiado por fuentes privadas
- El servicio debe ser trans-Europeo
- El servicio debe ser de interés común.

El programa eTEN funciona con convocatorias para presentar propuestas, que se publican generalmente una o dos veces al año. Para ayudar a los consorcios a que preparen la oferta, las convocatorias están normalmente abiertas durante unos 3 meses. La información de las convocatorias se publica en la web de eTEN (<http://europa.eu.int/eten>).

Un consorcio puede solicitar ayuda para una prueba piloto de un servicio o para su despliegue inicial. Si se presenta un proyecto piloto, debe estar clara la necesidad de su validación y cuáles serán los criterios para que se pueda decidir el despliegue del servicio. Durante el proceso de la validación, la Comisión supervisa el funciona-

miento del proyecto, revisando periódicamente los resultados. A la terminación de la validación, se debe proponer un plan de negocio o un equivalente. Este plan será la base para que el consorcio decida si continua o no con el servicio.

El punto de partida de un proyecto de despliegue inicial es un plan de negocio claro (o equivalente en el sector público), acompañado de un plan de inversión. La contribución comunitaria se desembolsa paralelamente a la propia inversión del consorcio. Debido a que los proyectos de implantación se incorporan directamente al mercado, debe estar claro que no hay riesgo para la competencia.

8.5.2.3. IST (Information Society Technologies)

Las actividades de investigación de la UE se organizan en programas (o programas Marco) de cuatro años de duración. El Programa Marco que finaliza en 2006 es el sexto (conocido como FP6, siglas inglesas de Framework Programme), abarca los años 2002 a 2006. Dentro del PM6, se fijó como prioridad las Tecnologías de la Sociedad de la Información (IST)

Al finalizar el programa este año, el foco se pone sobre el nuevo FP7. Para discutir sobre lo que vendrá se ha celebrado la Conferencia de alto nivel IST2006 en Helsinki, durante los días 21 a 23 de noviembre de 2006.

El Parlamento Europeo ha aprobado, el 30 de noviembre de 2006, el Séptimo Programa Marco de Investigación 2007-2013, que empezará a aplicarse a partir de enero de 2007. El programa tendrá un presupuesto de 50.521 millones de euros para siete años, frente a los 16.200 millones del Sexto Programa Marco pero inferior a los 72.000 millones de euros propuestos por la Comisión. El montante asignado representa un 6,3% del total de las perspectivas financieras 2007-2013, lo que convierten al Séptimo Programa Marco de Investigación en el tercer instrumento comunitario, por detrás de la Política Agrícola Común y de los Fondos Estructurales.

A los 50.521 millones del programa comunitario hay que añadir otros 2.751 millones de euros para el programa Euratom 2007-2011 y otros 1.310 millones de euros para Euratom 2012-2013.

La financiación por áreas será la siguiente:

- Cooperación: 32.413 millones de euros.
- Ideas: 7.510 millones de euros.
- Personas: 4.750 millones de euros.
- Capacidades: 4.097 millones de euros.
- Acciones no nucleares del Centro Común de Investigación: 1.751 millones de euros.

El reparto que recoge el acuerdo para los programas de "cooperación", que dispondrán de unos recursos totales de 32.413 millones de euros, es el siguiente:

- Salud: 6.100 millones de euros.
- Alimentos, agricultura y pesca y biotecnología: 1.935 millones de euros.
- **Tecnologías de la Información y la Comunicación: 9.050 millones de euros.**
- Nanociencias, nanotecnologías, materiales y nuevas tecnologías de producción: 3.475 millones de euros.
- Energía: 2.350 millones de euros.
- Medio ambiente (incluido el cambio climático): 1.890 millones de euros.
- Transporte (incluida la aeronáutica): 4.160 millones de euros.
- Ciencias socioeconómicas y humanidades: 623 millones de euros.
- Espacio: 430 millones de euros.
- Seguridad: 400 millones de euros.

El nuevo FP7 establece la estructura del Consejo Europeo (CEI) de Investigación y regula el Instrumento de Financiación del Riesgo Compartido (IFRC) creado para promover préstamos bancarios para proyectos de investigación con una dotación de 500 millones de euros para el periodo 2007-2010, dejando abierta la posibilidad de incrementarla con otros 500 millones adicionales, previa evaluación.

El Programa de Tecnologías de la Información y la Comunicación se divide en 7 retos de interés es-

tratético para la Sociedad europea más la investigación en tecnologías de futuro y emergentes y soporta acciones horizontales como la cooperación internacional. Los 7 retos son:

- Reto 1 – Redes extensas y confiables e infraestructura de servicios.
- Reto 2 – Sistemas cognoscitivos, interacción y robótica.
- Reto 3 - Componentes, sistemas e ingeniería.
- Reto 4 - Bibliotecas digitales y contenidos.
- Reto 5 - Cuidados sostenibles y personalizados.
- Reto 6 - Movilidad, sostenibilidad ambiental y eficiencia energética.
- Reto 7 - Vida independiente e inclusión.

8.5.2.4. IDABC (Interoperable Delivery of pan-European e-Government services to public Administrations, Business and Citizens)

IDABC es un programa comunitario manejado por la Comisión de las Comunidades Europeas que significa “entrega Interactiva de servicios de e-Administración paneuropeos a las administraciones públicas, a los negocios y a los ciudadanos”. El programa se estableció en abril de 2004 como continuación del IDA, mediante la Decisión nº 387/2004/CE²⁵⁸ con revisiones anuales y el 18 de agosto de 2006 amplía el programa hasta el 2009, incorporando cambios importantes a su programa de trabajo.

IDABC aprovecha las oportunidades ofrecidas por las tecnologías de información y comunicación:

- para animar y apoyar la entrega de servicios transfronterizos del sector público a los ciudadanos y a las empresas en Europa;
- para mejorar eficacia y la colaboración entre las administraciones públicas europeas; y
- para contribuir a hacer de Europa un lugar atractivo para vivir, para trabajar y para invertir.

Para alcanzar sus objetivos, IDABC emite recomendaciones, desarrolla soluciones y proporciona servicios que permitan a las administraciones

nacionales y europeas comunicarse electrónicamente al mismo tiempo que ofrece servicios públicos modernos a los negocios y ciudadanos en Europa.

El programa también proporciona financiación a proyectos sobre requisitos de política europea, mejorando así la cooperación entre las administraciones de Europa. Los responsables nacionales del sector público están representados en el comité de gestión del programa IDABC y en muchos grupos de expertos. Esto hace del programa un foro único para la coordinación de las políticas nacionales de e-Administración.

Usando tecnologías avanzadas de información y de comunicación, desarrollando soluciones comunes y servicios y proporcionando una plataforma para el intercambio de las buenas prácticas entre las administraciones públicas, IDABC contribuye al objetivo i-2010 de modernizar el sector público europeo.

El nuevo programa de trabajo recientemente aprobado contiene dos tipos de acciones: los proyectos de interés común y las medidas horizontales. Entre los proyectos de mayor impacto está el Observatorio de e-Administración y el de Promoción de un Open Document Exchange Format para interoperabilidad de las administraciones.

8.5.2.5. CIP (Programa marco de Competitividad e Innovación)

La Comisión Europea aprobó, el 6 de abril de 2005, una propuesta para someterla a la decisión del Parlamento Europeo y el Consejo para establecer un Programa marco para la competitividad y la innovación (CIP) para el periodo 2007-2013²⁵⁹.

El Programa marco tiene como objetivo proporcionar una infraestructura coherente para todas las actuaciones comunitarias que sean implementadas en el campo de la empresa, las PYME, la competitividad industrial, la innovación, desarrollo y utilización de TIC, las tecnologías medioambientales y la energía inteligente.

El Programa de infraestructura propuesto, con un presupuesto de 4.212,6 millones de euros, se organiza alrededor de tres bloques principales de actividades:

- Programa para la iniciativa empresarial y la innovación.
- Programa de apoyo a la política en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC).
- Programa Energía Inteligente – Europa.

El Programa de Apoyo a las Políticas TIC será uno de los medios de apoyo a las acciones recogidas en la iniciativa i-2010: sociedad europea de la información y por tanto de apoyo a las actuaciones de e-Administración en el periodo 2007-2013.

El Parlamento Europeo y el Consejo, el 29 de octubre de 2006, adoptó la Decisión nº 1639/2006/CE, por la que se establece el Programa marco para la competitividad y la innovación (CIP) para el periodo 2007-2013.²⁶⁰ El presupuesto final del Programa Marco es de 3.621,3 millones de euros, de los que el 20% se destinará a las políticas TIC.

El Programa de apoyo a la política en materia de TIC incluirá acciones para:

- Desarrollar el espacio único europeo de la información y consolidar el mercado interior de productos y servicios de las TIC y de productos y servicios basados en dichas tecnologías.
- Fomentar la innovación mediante una mayor incorporación de las TIC y más inversiones en las mismas.
- Desarrollar una Sociedad de la Información inclusiva y unos servicios más eficientes y efectivos en ámbitos de interés público, así como mejorar la calidad de vida.

En las acciones relativas al espacio único europeo de la información tendrán como objetivo:

- Garantizar un acceso transparente a los servicios basados en las TIC y establecer condiciones generales propicias para la incorporación rápida, apropiada y efectiva de comunicaciones y servicios digitales convergentes, prestando

atención a aspectos de interoperabilidad, uso de normas abiertas y seguridad y confianza.

- Mejorar las condiciones para el desarrollo de los contenidos digitales, teniendo en cuenta el multilingüismo y la diversidad cultural.
- Realizar un seguimiento de la evolución de la Sociedad de la Información europea, mediante la recopilación de datos y el análisis del desarrollo, la disponibilidad y el uso de los servicios de comunicación digitales, incluido el crecimiento de Internet, el acceso a y la adopción de la banda ancha y la evolución de los contenidos y servicios.

Por otro lado, las acciones relativas al desarrollo de una Sociedad de la Información inclusiva y de unos servicios más eficientes y efectivos en ámbitos de interés público, así como a la mejora de la calidad de vida, tendrán como objetivo:

- Mejorar la accesibilidad de las TIC, incluidos los contenidos digitales y la alfabetización digital.
- Aumentar la confianza en las TIC y el apoyo a sus usuarios, prestando especial atención a la protección de la intimidad.
- Mejorar la calidad, eficiencia, disponibilidad y accesibilidad de servicios electrónicos en ámbitos de interés público y que permitan participar a través de las TIC, incluidos, cuando proceda, los servicios públicos interoperables paneuropeos o transfronterizos, y desarrollar módulos de interés común e intercambiar buenas prácticas.

8.6. Actualización de la iniciativa i-2010

La Comisión actualizó la iniciativa i-2010 mediante la Comunicación “Iniciativa i-2010 – Primer Informe Anual sobre la Sociedad de la Información Europea²⁶¹”, del 19 de mayo de 2006. La Comunicación pone al día las acciones que se llevarán a cabo dentro de la iniciativa i-2010 durante los 18 meses hasta finales de 2007, a partir del documento de trabajo de la Comisión²⁶², realizado por el grupo de expertos constituido en marzo de 2006²⁶³, en el que se revisan las acciones clave incluidas en

la i-2010 a la luz de los avances realizados en la UE en el ámbito de las tecnologías de la información y la comunicación.

La actualización de la iniciativa i-2010 hasta finales de 2007 ha previsto para cada una de las tres líneas de actuación las siguientes medidas:

- Espacio Europeo Único de la Información. Se tiene previsto:
 - Presentar propuestas para la revisión del marco regulador de las comunicaciones electrónicas, como por ejemplo, la propuesta de revisión de la Recomendación relativa a los mercados pertinentes de productos y servicios, y un Reglamento sobre itinerancia internacional.
 - Fomentar una gestión eficaz del espectro radioeléctrico.
 - Evaluar los avances realizados en términos de normalización e interoperabilidad de los servicios de televisión móvil.
 - Hacer extensiva la iniciativa sobre cine en línea a los contenidos en línea y presentar propuestas en el marco de una comunicación a finales de 2006.
 - Tratar los aspectos relacionados con la fiabilidad, la privacidad y la seguridad en una comunicación relativa a una estrategia de seguridad comunitaria y en las comunicaciones sobre delincuencia informática y sobre correos electrónicos no deseados y programas informáticos nocivos.
 - Revisar el marco regulador sobre protección del consumidor, tomando en consideración los nuevos avances técnicos.
 - Proseguir el análisis de las implicaciones de la convergencia en las políticas, en colaboración con los estados miembros, a través del grupo de expertos de alto nivel sobre la i-2010.
- Innovación e inversión en el ámbito de la investigación. Se realizarán las siguientes acciones:
 - Adoptar el programa de trabajo del 7º Programa Marco.
 - Presentar dos iniciativas tecnológicas conjuntas (nanoelectrónica y sistemas incorporados).
 - Publicar una comunicación sobre investigación e innovación en el ámbito de las TIC.
 - Analizar la eventual aplicación de las directivas relativas a la contratación pública a la contratación precomercial y a la contratación de innovaciones con vistas a la incorporación de la I+D.
 - Estudiar la cuestión de la normalización en relación con las TIC.
 - Adoptar el programa de trabajo relativo al programa de apoyo de las políticas de TIC.
 - Reexaminar la competitividad del sector en el marco del grupo de trabajo sobre TIC y, posteriormente, en el Grupo de expertos de alto nivel i-2010.
 - Llevar a término un debate público sobre la RFID y publicar una comunicación al respecto a finales de 2006.
 - Analizar las políticas y tendencias en materia de negocios electrónicos (2006) y definir las medidas necesarias al respecto (2007).
- Inclusión, mejora de los servicios públicos y calidad de vida. Para esta línea de actuación están previstas las siguientes acciones:
 - Proceder a un seguimiento de los compromisos adquiridos en el marco de la comunicación sobre accesibilidad electrónica.
 - Apoyar la creación de una plataforma de información para el intercambio de las mejores prácticas sobre banda ancha y organizar una gran conferencia sobre banda ancha destinada a las comunidades rurales.
 - Preparar en colaboración con los Estados miembros la Declaración Ministerial de la Conferencia de Riga sobre inclusión digital.
 - Supervisar las actividades en materia de alfabetización digital, es decir, la conferencia sobre el aprendizaje electrónico y la comunicación sobre las TIC aplicadas a la educación y a la formación a fin de apoyar el aprendizaje continuo y la innovación.
 - Lanzar un plan de acción sobre Administración electrónica y proponer orientaciones es-

tratégicas en relación con unos servicios públicos basados en las TIC.

- Crear el portal sobre salud pública de la Unión Europea y elaborar una recomendación sobre interoperabilidad en el ámbito de la salud electrónica.
- Poner en marcha proyectos piloto a fin de ensayar, a escala operativa, soluciones tecnológicas, legales y organizativas para la prestación de servicios públicos en línea (2007).
- Poner en marcha la iniciativa piloto “TIC para una vida independiente en una sociedad que envejece”.
- Aplicar la iniciativa piloto “Automóviles inteligentes”.
- Aplicar la iniciativa piloto “Bibliotecas digitales” y presentar una recomendación sobre digitalización y preservación digital y una comunicación sobre bibliotecas digitales de información científica.
- Proponer una cuarta iniciativa piloto en relación con las TIC denominada “TIC para un crecimiento sostenible”.

Como conclusiones, la Comisión fija tres palancas para seguir impulsando la iniciativa i-2010 durante el periodo 2006-2007. Éstas serán:

- **Urgencia:** hay que plasmar en acciones concretas el creciente reconocimiento del papel desempeñado por las TIC en el impulso del crecimiento y el empleo, dotando a los Programas

Nacionales de Reforma de un planteamiento estratégico que permita aprovechar las oportunidades que brinda la convergencia digital y que combine los niveles micro y macroeconómico. Asimismo, es necesario tramitar con rapidez y eficiencia las propuestas legislativas que se inscriben en la iniciativa i-2010, de modo que Europa pueda beneficiarse plenamente del efecto acelerado de la convergencia digital sobre el crecimiento y el empleo.

- **Asociación:** es preciso que, en el marco de la Agenda de Lisboa y la iniciativa i-2010, la Comisión, los Estados miembros y los interesados actúen de forma conjunta y responsable no sólo para determinar cuáles son los puntos de estrangulamiento que dificultan la innovación, sino también para adoptar medidas decididas con vistas a la coordinación de las políticas a nivel europeo a fin de crear un espacio único de la información que integre a los 25 estados miembros de la UE.
- **Acción:** tras el consenso logrado respecto de la importancia de las TIC para el impulso del crecimiento y el empleo, y la mejora la calidad de vida, es hora de que la UE pase a la acción, mediante una aplicación decidida de la reglamentación y las políticas que fomentan la competitividad y sirviéndose del peso económico de las administraciones públicas para promover la aparición de servicios innovadores en beneficio de los ciudadanos y a favor del crecimiento y el empleo.

8.7. Referencias

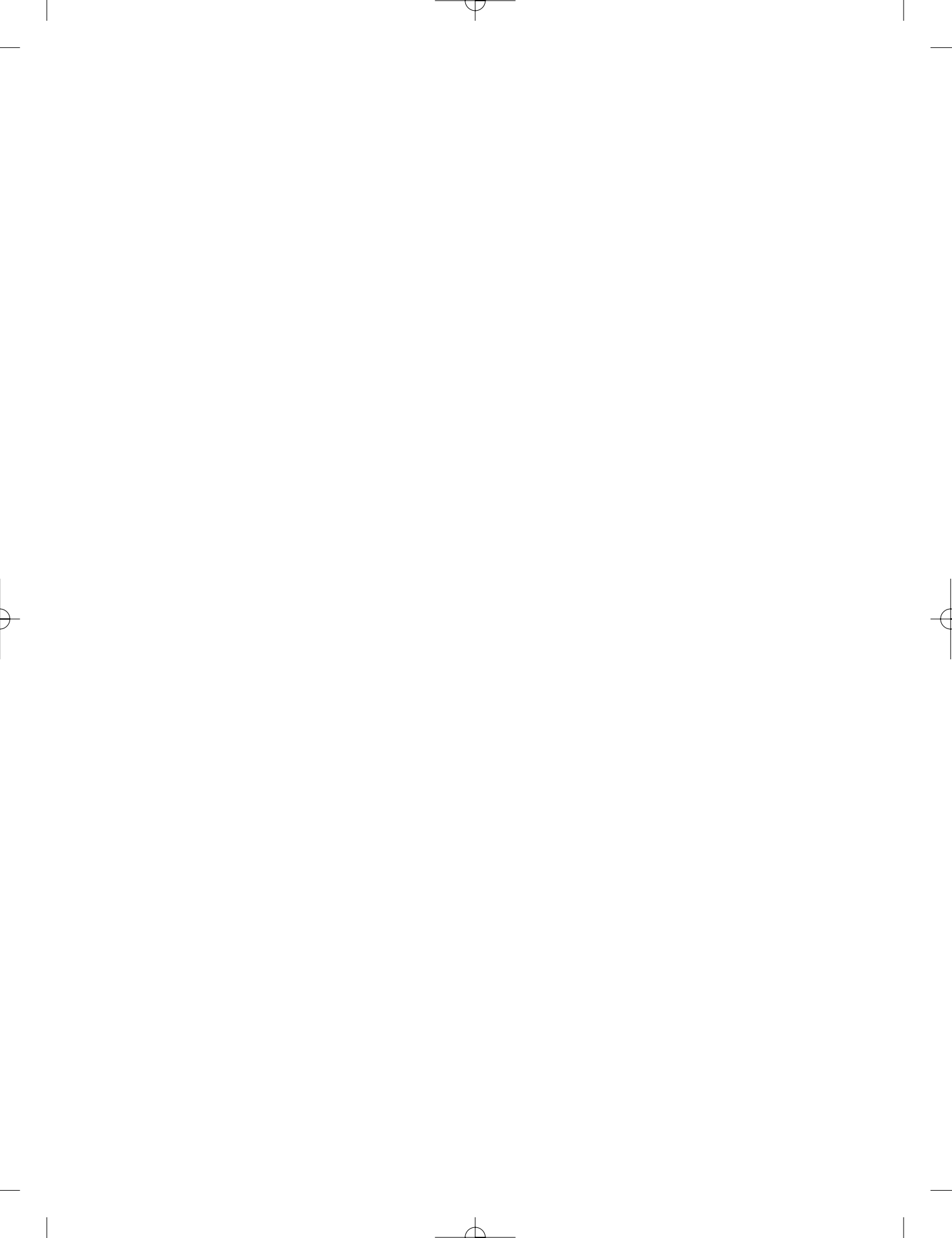
233. *Hacer frente al desafío. La Estrategia de Lisboa para el Crecimiento y el Empleo.* Informe del Grupo de Alto Nivel. Noviembre de 2004. http://ec.europa.eu/growthandjobs/pdf/kok_report_es.pdf

234. *Consejo Europeo de Bruselas, 25 y 26 de marzo de 2004.* Conclusiones de la Presidencia. (Punto 48). Bruselas 19.5.2004. (CONCL 9048/04 rev.1) http://www.consilium.europa.eu/ueDocs/cms_Data/docs/pressData/es/ec/79704.pdf

235. *Consejo Europeo de Bruselas, 4 y 5 de noviembre de 2004.* Conclusiones de la Presidencia. (Punto 7) Bruselas 8.12.2004. (CONCL 14292/1/04 rev.1) http://www.consilium.europa.eu/ueDocs/cms_Data/docs/pressData/es/ec/82539.pdf

236. Trabajando juntos por el crecimiento y el empleo. Relanzamiento de la estrategia de Lisboa. Comunicación al Consejo Europeo de Primavera del Presidente Barroso de común acuerdo con el Vicepresidente Verheugen. Bruselas, 2.2.2005. COM(2005) 24 final. http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/site/es/com/2005/com2005_0024es01.pdf
237. Directrices integradas para el crecimiento y el empleo (2005-2008) Bruselas, 12.4.2005 COM(2005) 141 final <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:52005DC0141:ES:HTML>
238. Retos para la Sociedad de la Información europea con posterioridad a 2005. Comunicación de la Comisión al Consejo, al Parlamento Europeo y al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones. Bruselas, 19.11.2004 COM(2004) 757 final. <http://www.guiafc.com/documentos/2004-COM-757.pdf>
239. 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. Bruselas, 1.6.2005 COM(2005) 229 final. http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/i2010/docs/communications/com_229_i2010_310505_fv_es.pdf
240. 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 y al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones. Bruselas, 25.4.2006 COM(2006) 173 final. http://europa.eu.int/information_society/activities/egovernment_research/doc/highlights/comm_pdf_com_2006_0173_f_es_acte.pdf
241. *La Gobernanza Europea. Libro Blanco*. Bruselas, 25.7.2001 COM (2001) 428 final. http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/site/es/com/2001/com2001_0428es01.pdf
242. *La e-Europe 2002: Creación de un Marco Comunitario para la Explotación de la Información del Sector Público*. Comunicación de la Comisión al Consejo, al Parlamento Europeo y al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones. Bruselas 23.10.2001, COM(2001) 607 final. http://europa.eu.int/eur-lex/es/com/cnc/2001/com2001_0607es01.pdf
243. *El papel de la administración electrónica en el futuro de Europa*. Comunicación de la Comisión al Consejo, al Parlamento Europeo y al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones. Bruselas 26.9.2003, COM(2003) 567 final http://europa.eu.int/information_society/eeurope/2005/doc/all_about/egov_communication_es.pdf
244. *“CoBRA Recommendations” to the e-Europe Advisory Group*. Amsterdam 27-28 de Septiembre de 2004. http://europa.eu.int/information_society/activities/egovernment_research/doc/cobra_recommendations_for_eGovernment_beyond2005.pdf
245. *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 y al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones. Bruselas 25.4.2006, COM(2006) 173 final. http://europa.eu.int/information_society/activities/egovernment_research/doc/highlights/comm_pdf_com_2006_0173_f_es_acte.pdf
246. *e-Commission 2006-2010: enabling efficiency and transparency*. Comunicación a la Comisión, de 23 de noviembre de 2005. http://ec.europa.eu/dgs/informatics/pdf/ecommm-2006-2010_cs_en_v414_postcis.pdf
247. *Interoperabilidad de los servicios paneuropeos de administración electrónica*. Comunicación de la Comisión al Consejo y al Parlamento Europeo. Bruselas 13.2.2006, COM(2006) 45 final http://europa.eu.int/eur-lex/lex/LexUriServ/site/es/com/2006/com2006_0045es01.pdf
248. Marco europeo de interoperabilidad (MEI) para servicios paneuropeos de la Administración electrónica IDABC. Noviembre 2004 <http://ec.europa.eu/idabc/servlets/Doc?id=19529>
249. *Conference on eGovernment: “From Policy to Practice”* 29-30 November 2001, Charlemagne, Brussels. http://europa.eu.int/information_society/activities/egovernment_research/archives/events/2001/index_en.htm
250. *e-Europe Awards for Innovation in e-Government*. Bruselas, 30 de noviembre 2001 http://europa.eu.int/information_society/activities/egovernment_research/archives/events/2001/documents/press3.doc

251. *eGovernment Conference 2003*, 7-8 Julio 2003, Villa Erba, Como (Italia).
http://europa.eu.int/information_society/activities/egovernment_research/archives/events/egovconf/index_en.htm
252. *Ministerial eGovernment Conference 2005*, 24-25 November, Manchester, UK
http://europa.eu.int/information_society/activities/egovernment_research/minconf2005/index_en.htm
253. *Programa IRIS (Incidencia, Reclamaciones y Sugerencia) del Ayuntamiento de Barcelona*.
<http://www.bcn.es/iris/cas/>
254. *eGovernment for all Europeans*. Vienna 10.2.2006 <http://www.egov2006.gv.at/egov4all.html>
255. *The Impact of eGovernment in Europe*. Helsinki, 13.9.2006
http://europa.eu.int/information_society/activities/egovernment_research/doc/highlights/e&e_agenda.pdf
256. Decisión nº 2256/2003/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de noviembre de 2003, por la que se adopta un programa plurianual (2003-2005) para el seguimiento del plan de acción eEuropa 2005, la difusión de las buenas prácticas y la mejora de la seguridad de las redes y la información (Modinis)
http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/site/es/oj/2003/l_336/l_33620031223es00010005.pdf
257. Decisión nº 2113/2005/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 14 de diciembre de 2005, por la que se modifica la Decisión no 2256/2003/CE con el fin de prorrogar el programa en 2006 para la difusión de las buenas prácticas y el seguimiento de la asimilación de las tecnologías de la información y de las comunicaciones (TIC)
http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/site/es/oj/2005/l_344/l_34420051227es00340037.pdf
258. *Interoperable Delivery of pan-European Services to Public Administrations, Businesses and Citizens (IDABC)* Decisión nº 387/2004/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, Bruselas 21.4.2004
[http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:32004Do387R\(01\):ES:HTML](http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:32004Do387R(01):ES:HTML)
259. Propuesta de Decisión del Parlamento Europeo y del Consejo, de 6 de abril de 2005, por la que se establece un programa marco para la innovación y la competitividad (2007-2013), Bruselas, 6.4.2005, COM(2005) 121 final
ftp://ftp.cordis.europa.eu/pub/innovation/docs/cip_com121_06042005_es.pdf
260. Decisión nº 1639/2006/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 24 de octubre de 2006 por la que se establece un programa marco para la innovación y la competitividad (2007-2013)
ftp://ftp.cordis.europa.eu/pub/innovation/docs/cip_es.pdf
261. *Iniciativa i2010 – Primer Informe Anual sobre la Sociedad de la Información Europea*. Comunicación de la Comisión al Consejo, al Parlamento Europeo y al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones. Bruselas, 19.5.2006 COM(2006) 215 final.
<http://www.guiafc.com/documentos/2006-COM-215.pdf>
262. *i2010 - First Annual Report on the European Information Society*. Commission Staff Working Paper. Bruselas, 19.5.2006 SEC(2006) 604
http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/i2010/docs/annual_report/sec_2006_604_en.pdf
263. Decisión de la Comisión, de 15 de marzo de 2006, por la que se constituye un grupo de expertos de alto nivel para asesorar a la Comisión Europea en la aplicación y desarrollo de la estrategia i2010. (DOCE L/80, de 17de marzo)
http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/site/es/oj/2006/l_080/l_08020060317es00740075.pdf



9. REFLEXIONES SOBRE INDICADORES EN ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

9.1. Los indicadores en Administración electrónica

En los últimos tiempos se impone la técnica de los indicadores para todo. La realidad es siempre compleja. La descripción de sus múltiples facetas no hace posible descripciones simples. Es por ello por lo que gobiernos e instituciones tratan de simplificar la realidad para hacerla más comprensible. Sin embargo, en el proceso de simplificación se pierde mucha información. Más aún, lo que suele ser peor, la simplificación de la realidad puede resultar en orientaciones tendenciosas finalmente

9.1.1. La función y estructura de los indicadores

En el contexto presente, los indicadores a considerar son los que se corresponden con el grado de avance de la Administración electrónica en una institución, Administración Pública o país.

Los indicadores no son, en principio, más que referencias que permiten visualizar el cumplimiento de un determinado objetivo. El mecanismo implícito en la elaboración de indicadores consiste en fijar unos objetivos deseables, midiéndose la distancia entre la situación real y el objetivo. La métrica que permite esta cuantificación suele ser muy variable, aunque, en la mayor parte de los casos, se recurre a medidas relativas porcentuales.

Los indicadores se utilizan a menudo en la medida del avance de proyectos. Así, cuando se invierte en la puesta en marcha de alguna iniciativa, se suele prever una progresión más o menos lineal del avance, comparándose la porción del tiempo total transcurrido sobre el tiempo total estimado y el grado de avance de las realizaciones, convenientemente cuantificado.

Asimismo, los indicadores han tomado un gran protagonismo en la valoración de determinadas situaciones de desarrollo socioeconómico. En estos casos se asume que una determinada situación es deseable, valorándose el grado de realidad de dicha situación en un determinado contexto.

Obviamente, en este caso se deben dar dos circunstancias para que los indicadores tengan sentido:

- Debe existir un escenario deseable y cuantificable.
- Se debe poder medir la situación real para compararla con la deseable, bien de forma objetiva, contando aquello que sea susceptible de cuantificación (número de ordenadores, accesos, webs, etc.) o mediante la realización de muestreos o encuestas.

En cualquier caso, resulta muy importante resaltar que *el uso de indicadores tiende a simplificar la realidad*. Es decir, el significado profundo del uso de los indicadores es el de extraer de la realidad algunos datos que permitan valorar la evolución de una situación que suele presentar una cierta com-

plejidad. Un ejemplo de este hecho se puede poner de manifiesto si se contemplan las estadísticas de uso de ordenadores por las empresas. Así, uno de los indicadores suele ser el porcentaje de empleados que disponen de ordenador. No importa el uso que se realice de dichas máquinas, tan sólo su disponibilidad. Sin embargo, es evidente que si hay más máquinas disponibles, existe mayor probabilidad de que sean utilizadas para algo, por lo que cabría inferir que el indicador de disponibilidad de ordenadores por los empleados resulta ilustrativo de la utilidad que las empresas adjudican al propio ordenador. Así, este indicador sencillo pretende ilustrar sobre la realidad más compleja del uso de la informática en las empresas.

Normalmente, aquellos que diseñan indicadores son conscientes de esta limitación, por lo que suelen recurrir a dos técnicas para obviar el carácter simplificador de los indicadores:

- Diseño de un batería de indicadores para caracterizar una determinada situación. De esta forma, se pretende visualizar la realidad desde varios puntos de vista, aportando una visión más rica del fenómeno cuya evolución se pretende medir.
- Elaboración de indicadores compuestos. Estos indicadores suelen ser combinaciones lineales de otros indicadores sencillos. Se suelen utilizar para realizar clasificaciones ordenadas. Ejemplos típicos serían la clasificación de países en un cierto orden, en función del cumplimiento de un determinado objetivo.

En el caso de la iniciativa e-Europe 2005 se ha recurrido a ambas técnicas. En general, los indicadores seleccionados son en forma de batería, tal como se indica en los documentos que definen el contenido y alcance de la iniciativa²⁶⁴. Sin embargo, dada la complejidad de ilustrar el desarrollo de la Sociedad de la Información en las empresas, los diseñadores de la iniciativa se inclinaron por un indicador compuesto, denominado H, que tiene en cuenta un conjunto de indicadores simples de adopción de la tecnología y del uso que de ella se hace²⁶⁵.

Los indicadores compuestos se han venido desarrollando ligados a problemas de econometría, cuando resulta obvio que la realidad a calificar adopta una cierta complejidad. Para ello se suelen elegir un conjunto de variables a medir, relacionadas con el fenómeno que se desea cuantificar. Estas variables han de ser independientes entre sí, desde un punto de vista estadístico. En el caso de existir dependencia entre las variables escogidas, el indicador compuesto sufriría un sesgo, disminuyendo la influencia de las demás variables en su valor final.

La analogía geométrica sería la de representar puntos en un sistema de coordenadas formado por tantos ejes como indicadores simples forman el indicador compuesto. Los diferentes puntos de este espacio representarían a las diversas situaciones que se pretendiese modelar (países, regiones, empresas, etc.).

En definitiva, se trata de que las variables escogidas representen, lo mejor posible, a los múltiples aspectos de una determinada realidad que, además, puedan ser medidas de una forma sencilla o, al menos, que exista un procedimiento preestablecido para hacerlo.

El problema del procedimiento de medida resulta esencial para la funcionalidad de un indicador. El procedimiento establecido debe garantizar un determinado error máximo de medida que pueda ser conocido a priori. Dependiendo del uso que se vaya a hacer de los indicadores puede ser necesario recurrir a procedimientos y fuentes que presenten más dificultades de utilización, menor frecuencia de medida o menos especificidad, con tal de asegurar un mínimo de fiabilidad.

Así, por ejemplo, la Comisión Europea suele utilizar, a efectos de los indicadores de tipo socio-económico y, en particular a aquellos ligados a la medida de la evolución de la Sociedad de la Información en países y regiones, aquellos datos que su propia institución estadística reúne. A este respecto, todas las referencias se suelen concentrar en EUROSTAT. Esta institución consolida los datos aportados por los Institutos de Estadis-

tica Nacionales, lo cual suele suponer un retraso en la publicación de resultados. Sin embargo, la utilización de estos datos aporta diversas importantes ventajas:

- Los datos reflejan la seriedad de las instituciones que han procedido a su recopilación.
- Responden a una metodología de recogida de datos común definida por EUROSTAT.
- Suelen ser datos homogéneos, a efectos de comparaciones entre países.
- Se trata de datos neutrales. Sus valores no se encuentran sesgados por intereses de grupo.

Es cierto que existen muchas instituciones, consultoras o grupos de interés que publican estudios y estadísticas sobre diversos tipos de fenómenos socioeconómicos. En los últimos años han proliferado los informes sobre el desarrollo de la Sociedad de la Información que, incluso, pueden actualizarse de forma periódica. Algunos de ellos utilizan estadísticas oficiales como base para la elaboración de sus indicadores y de las conclusiones que sobre el análisis de su evolución se pudieran extraer. Otros prefieren realizar sus propias encuestas, aportando los resultados obtenidos como valores de los indicadores utilizados. Resulta conveniente constatar que, en muchos de estos casos, los datos de una misma variable adopta distintos valores. Ello puede ser debido a varios factores, como podrían ser:

- Las diferentes metodologías utilizadas en la obtención de las correspondientes variables.
- Los tamaños de las muestras utilizadas en las variables medidas mediante encuesta.
- Los universos muestrales utilizados.
- O simplemente el sesgo introducido deliberadamente con objeto de hacer aparecer una determinada realidad.

A este respecto, suele ser llamativo el esfuerzo realizado por ciertas instituciones o empresas en minusvalorar el desarrollo de algún aspecto de la Sociedad de la Información en un determinado

país, cuando se trata de que las administraciones públicas dediquen más recursos a promover y a subvencionar a los agentes involucrados (empresas, administraciones, etc.).

En el caso de la Administración electrónica, la iniciativa e-Europe 2005 se inclinó por adoptar indicadores simples en batería sin generar ningún tipo de indicador compuesto, a diferencia del caso de la medida del grado de utilización por las empresas de las herramientas de la Sociedad de la Información. En el caso de las empresas, se construyó un indicador compuesto, basado en una docena de indicadores simples, con el objetivo declarado de medir los progresos experimentados²⁶⁶. Aparentemente se consideró que el caso de las administraciones públicas estaba integrado por situaciones mucho más heterogéneas dentro de un país que en el caso de las empresas, por lo que resultaba mucho más útil el disponer de un determinado número de indicadores simples.

9.1.2. Los modelos de indicadores utilizados

En el caso de la Administración electrónica, los indicadores más utilizados son los que se desarrollaron en relación con la iniciativa e-Europe 2005 que, por comodidad, se reproducen en la Tabla 9.1.

Tratando de resumir el modelo de indicadores adoptado, se trata de la medida del número de servicios puestos en línea por las administraciones, tomando como referencia 20 servicios tipo. Además se contempla, dentro de los indicadores complementarios, el porcentaje de empresas y personas que interactúan con las administraciones a través de Internet. Dentro del conjunto de indicadores complementarios adicionales se incluyen tres variables de sumo interés, como son: la integración interna de los servicios públicos en línea, las compras públicas y el uso de software libre en las aplicaciones puestas en marcha por las administraciones.

Tabla 9.1. INDICADORES DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA EN e-EUROPE 2005

Indicador de política
D.1 Número de servicios públicos básicos disponibles por completo en línea. Se valorarán los 20 servicios básicos recogidos en la Comunicación eEurope 2002: Impacto y Prioridades de la Comisión al Consejo Europeo de primavera de Estocolmo del 23 y 24 de marzo de 2001 y al Parlamento Europeo, Bruselas 13.3.2001, COM (2001) 140 final, que se mencionó anteriormente. Tendrá una frecuencia anual y como referencia el primer trimestre del año.
Indicadores estadísticos complementarios
D.2 Porcentaje de personas que usan Internet para interactuar con las autoridades públicas, desglosado por fines. Los fines son: recabar información, obtener impresos, entregar impresos rellenados).
D.3 Porcentaje de empresas que usan Internet para interactuar con las autoridades públicas, desglosado por fines. Los fines son: recabar información, obtener impresos, entregar impresos rellenados).
Indicadores complementarios adicionales a examinar su viabilidad en la evaluación intermedia
D.4 Número de servicios públicos básicos en línea disponibles, con procesos internos digitales integrados.
D.5 Procesos de contratación pública en línea en su totalidad (electrónicamente integrados), en tanto por ciento (en valor) de toda la contratación pública.
D.6 Porcentaje de autoridades públicas que emplean software de código abierto.

Tabla 9.2. SERVICIOS PÚBLICOS SELECCIONADOS PARA SU SEGUIMIENTO EN e-EUROPE 2005

Servicios públicos para ciudadanos	Servicios públicos para empresas
1. Declaración de la renta	1. Contribución social para empleados
2. Servicios de búsqueda de empleo	2. Declaración y notificación de impuestos de sociedades
3. Seguridad Social (3 de los 4 servicios):	3. Declaración y notificación de IVA
• Desempleo	
• Pensiones	
• Costes médicos	
• Becas	
4. Documentos personales (pasaporte y carnet de conducir)	4. Registro de nuevas compañías
5. Registro de coches	5. Envío de datos a oficinas estadísticas
6. Permisos de construcción	6. Declaraciones de derechos de aduanas
7. Declaraciones a la policía (p.ej. en caso de robo)	7. Permisos relacionados con el medio ambiente
8. Acceso a los catálogos de las bibliotecas	8. Solicitudes públicas
9. Certificados de nacimiento y matrimonio	
10. Inscripción de enseñanza de nivel superior	
11. Notificación de cambios de domicilio	
12. Servicios relacionados con la salud	

9.1.3. Alguna crítica

A la vista de la lista de indicadores seleccionados en e-Europe 2005, cabe apuntar alguna crítica, que puede querer significar un cierto sesgo de su diseño básico. La Tabla 9.3 muestra los servicios seleccionados de la Tabla 9.2, clasificados por tipos o *clusters*, en la terminología adoptada en los informes periódicos de evaluación de la iniciativa.

Una primera consideración es la de que *no aparece ningún servicio de participación* entre los seleccionados. Es decir, se decide no incentivar el uso de los nuevos medios para la participación ciudadana. No cabe duda que la inclusión de ciertos servicios entre aquellos que se van a observar para medir el avance de un país, promueve su puesta en marcha, aunque sólo sea como criterio de selección de inversiones entre varias alternativas. Pues bien, la participación no aparece, a pesar de que, en muchos de los documentos de la Comisión se apunta que ésta es uno de los objetivos deseables de la Administración electrónica.

Asumiendo que la educación hoy es uno de las tareas que más recursos consumen en la mayor parte de los países europeos, resulta también llamativo que no se incluya ningún servicio relativo a la *enseñanza primaria y secundaria*, tales como

reservas de plaza, seguimiento de los alumnos por las familias, etc., siendo estos servicios fáciles de implantar, con la ventaja adicional de que podrían aportar transparencia a procesos que, en algunos países son conflictivos, tales como la reserva de plazas, que se prestan a ciertos procesos discriminatorios si, como en España, existe un sector de gestión pública y otro de gestión concertada.

Una crítica final, aunque quizás de índole menor, es el peso que tienen los servicios recaudatorios en el conjunto de servicios a observar. Ello tiene lógica, ya que las ganancias de eficacia pueden ser importantes en todos los procesos de recaudación. De hecho, se puede observar, que estos servicios son los que más se han desarrollado en toda Europa.

9.1.4. El modelo ideal

A la vista de los indicadores adoptados para el seguimiento del avance de la Administración electrónica, resulta conveniente el analizar la naturaleza del escenario ideal que estos indicadores suponen. Es decir, se trata de analizar el escenario en el que un país o región cumpla con todos los indicadores de Administración electrónica a sus niveles máximos.

TABLA 9.3. CLASIFICACIÓN DE SERVICIOS E-EUROPE 2005 POR TIPOS O *CLUSTERS*

CIUDADANOS		EMPRESAS	
Documentos personales	AUT	Autorizaciones medio-ambientales	AUT
Autorización de edificación	AUT	Cotizaciones sociales	GI
Matrícula universitaria	AUT	Declaración de aduanas	GI
Impuesto de la renta	GI	Impuesto de sociedades	GI
Alta de vehículo	REG	IVA	GI
Certificados de nacimiento y matrimonio	REG	Alta de nueva empresa	REG
Comunicación de mudanza	REG	Remisión de datos estadísticos	REG
Búsqueda de empleo	RET	Compras públicas	RET
Denuncias policiales	RET	GI: Generadores de ingresos	
Bibliotecas públicas	RET	RET: Generadores de retornos a los usuarios	
Prestaciones de la Seguridad Social	RET	REG: Registros	
Servicios de salud	RET	AUT: Autorizaciones	

9.1.5. El significado del modelo ideal

Es importante identificar los significados que están implícitos en un modelo ideal. Esto es lo que trata de mostrar, de forma muy simple, la Figura 9.1. En ella se trata de representar la realidad actual, con toda su complejidad, que es modelada mediante los indicadores. Los correspondientes valores de los indicadores se miden con respecto a unas referencias. Lo más normal es que estos indicadores se expresen en porcentajes con respecto a su valor en una situación deseable.

Esta realidad deseable es la que también se trata de representar en la Figura 9.1. Si el universo se encontrase en la situación deseable, todos los indicadores se encontrarían a su valor máximo.

Es decir, detrás de la estructura de indicadores escogida para describir la realidad actual se encuentra una situación deseable futura de forma implícita.

Esta situación implícita, que es deseable y que se promueve es la que surgiría de una realidad en la que los valores de los indicadores fuesen los óptimos en todos los casos.

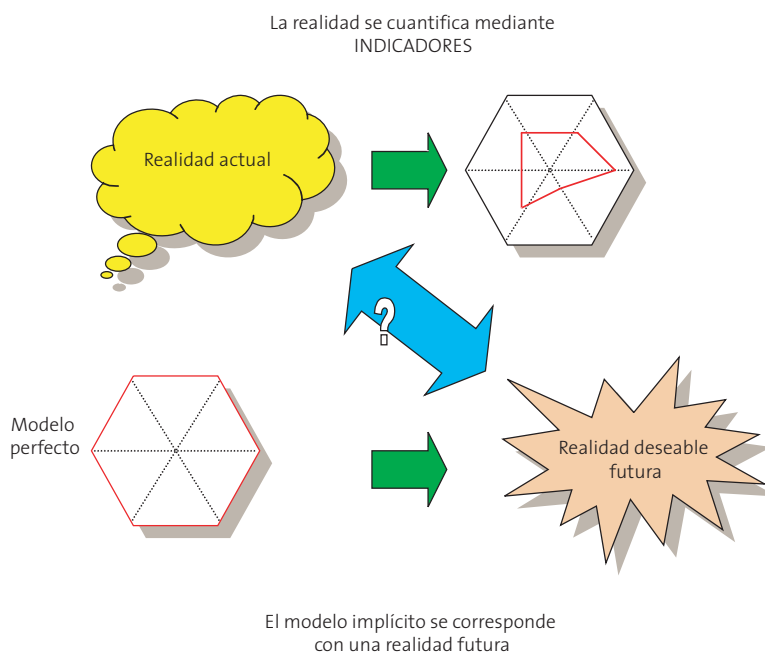
Las preguntas que pueden surgir, a partir de este punto serían diversas:

- ¿Es la realidad a la que apuntan los indicadores y que está implícita en el sistema de indicadores verdaderamente deseable?
- ¿Qué conjunto social, grupo o entidad es el más beneficiado?
- ¿Esta realidad futura, resuelve satisfactoriamente los problemas que se pretenden abordar al realizar las acciones programadas?

9.1.6. El significado de los indicadores de e-Europe 2005

Tomando en consideración las reflexiones del apartado anterior, se trata, en los siguientes pá-

Figura 9.1. EL PROCESO DE MODELADO A TRAVÉS DE INDICADORES Y LAS REALIDADES ACTUAL Y DESEADA



rrafos, de analizar el significado real de los indicadores de Administración electrónica adoptados en e-Europe 2005.

La realidad futura ideal a la que apuntan estos indicadores sería la caracterizada por los siguientes rasgos y propiedades:

- En el universo considerado (Unión Europea, país, etc.) se dispondría de 20 servicios enteramente en línea, que serían los indicados en la Tabla 9.2.
- El 100% de las empresas existentes y de los ciudadanos interactuarían con las administraciones públicas a través de Internet.
- Todos los procesos disponibles en línea se encontrarían integrados internamente, por lo que los procesos no requerirían intervención humana, salvo en tareas de control y supervisión.
- El 100% de la contratación pública se realizaría a través de procesos integrados en línea.
- Todas las autoridades públicas emplearían software de código abierto.

Tratemos de analizar, a continuación, las implicaciones de la situación descrita.

9.1.6.1. Los 20 servicios disponibles en línea

La primera pregunta es si resulta *deseable* para la comunidad afectada que los 20 servicios estén disponibles en línea. La respuesta, en principio, debe ser afirmativa, ya que se trata de opciones para ciudadanos o empresas que deberían simplificar las relaciones con las administraciones, eliminando pérdidas de tiempo y ganando en eficacia las propias administraciones, al eliminar el papel de los procesos.

La segunda pregunta sería sobre los grupos que saldrían *beneficiados* por esta disponibilidad. Aquí cabe distinguir entre beneficiados directa e indirectamente. El grupo más beneficiado directamente sería la industria y el comercio de tecnologías de la información en su faceta de proveedor de las administraciones públicas. Este esfuerzo

supone, sin duda, importantes inversiones, lo que redundaría en un incremento de las ventas de esta industria.

Es obvio que otro grupo beneficiado indirectamente serían los ciudadanos y empresas que deban interactuar con las administraciones, ya que dispondrán de un nuevo mecanismo de interacción más cómodo para realizar sus trámites.

El grupo social de los funcionarios y empleados de las administraciones puede sufrir el tradicional proceso de obsolescencia en sus cualificaciones, requiriendo esfuerzos de formación, pudiéndose dar, en algunos casos, excedentes de personal. Estos excedentes, particularmente de los niveles inferiores de cualificación habrían de ser gestionados, por lo que el efecto de estas innovaciones dependerá de cómo se resuelvan estos problemas.

Finalmente cabe preguntarse si la disponibilidad de estos 20 servicios *resuelve* realmente los problemas que se suponen ha de resolver. Aquí la respuesta debe ser condicional. La forma concreta que adopten las diversas soluciones es la que determina si el sistema es más cómodo para los usuarios y aumenta la eficiencia de las administraciones. A este respecto, bastaría con considerar un ejemplo sencillo. Un problema clásico de los procesos administrativos es el de asegurar los acuses de recibo de los documentos. Es evidente que este proceso se puede realizar a través de Internet de forma sencilla. No obstante, en muchos casos se puede utilizar un método que haga uso de la disponibilidad casi universal de teléfonos móviles, realizando dichas transacciones a través de mensajes SMS. Es obvio que una y otra alternativa presentan sus ventajas e inconvenientes. Sin embargo, en situaciones concretas, una de ellas puede resultar la más conveniente.

Otro ejemplo de actualidad es el problema de la facturación electrónica a las administraciones públicas. La legislación española se ha venido decantando por el uso de facturas electrónicas que hagan uso de la firma digital²⁶⁷, debido a motivaciones de tipo fiscal y a pesar de que las directivas comunitarias establecen que no sea necesaria esta firma, lo

que ha determinado que el desarrollo de esta forma de interacción comercial no se haya desarrollado prácticamente en España. Sin embargo, países como Dinamarca, con la mirada puesta en la eliminación del papel en las transacciones, introducen la intermediación de las oficinas de correos, de manera que las empresas (sobre todo las pequeñas), envían por correo electrónico sus facturas a las oficinas de correos, quien hace de intermediario con las demás empresas, estableciendo unas ciertas garantías para ambas partes. La conclusión es que la práctica totalidad de las empresas facturan a las administraciones públicas haciendo uso de este mecanismo. Como corolario, este procedimiento se utiliza cada vez más entre las empresas comerciales danesas.

Resulta interesante, a este respecto resaltar dos circunstancias:

- Los daneses han ido a resolver el problema planteado inicialmente, es decir, eliminar el papel de las transacciones, medida que tiene un impacto progresivo en la adopción de la gestión electrónica por las empresas.
- Resulta paradójico que se exija la firma electrónica en España para las facturas digitales, cuando esta firma no se suele requerir en las facturas sobre papel.

Parece que el borrador de Proyecto de Ley que el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo elabora en la actualidad sobre el Impulso a la Sociedad de la Información tiende a flexibilizar estos requisitos de la factura electrónica, aunque sin decantarse por un modelo más operativo.

9.1.6.2. Interacción total de ciudadanos y empresas

¿Es deseable que el 100% de los ciudadanos y empresas interactúen electrónicamente con la Administración? Obviamente este hecho nunca se va a dar, debiéndose interpretar en el sentido de que el 100% de los ciudadanos y empresas *tengan la opción* de interactuar con las administraciones públicas a través de la Red.

Por otro lado, en este caso ideal se estaría en la circunstancia de que todos los ciudadanos deberían tener acceso a Internet, con todo lo que ello implica de equipamiento, servicios, etc.

Se puede concluir que la interacción total electrónica con las administraciones públicas sería deseable si se estima que lo es el que el 100% de la población y las empresas dispongan de medios de conexión a la Red.

En este caso, una vez más, son las industrias de hardware y software el grupo más beneficiado directamente por el cumplimiento pleno de este indicador, apareciendo dos grupos adicionales como beneficiarios indirectos, como serían los funcionarios, en la medida en la que se simplificaría su trabajo, y los ciudadanos y empresas en general que deban realizar trámites con las administraciones. Una vez más, sería necesario matizar los problemas de recualificación de funcionarios que se deberían de abordar caso de cumplirse enteramente lo previsto en el indicador.

En cuanto a si la satisfacción plena del valor del indicador resolvería los problemas implícitos, la respuesta no resulta muy evidente. Basta recordar la percepción pública que existe sobre los sistemas de *call center* de las grandes corporaciones de servicios. En general, el público tiene sensación de encontrarse desprotegido frente a abusos, al no poder contactar físicamente con un interlocutor adecuado que pueda resolver su problema. Muy posiblemente sería necesario prever la coexistencia de servicios que se pudiesen prestar de forma presencial, con el fin de obviar los problemas que plantean los sistemas de intercambio y comunicación electrónicos.

9.1.6.3. Integración total de procesos internos

La integración total de los procesos internos con los sistemas de tramitación en línea sería deseable desde el punto de vista de la eficacia de las administraciones. Este es un hecho evidente, ya que, de igual forma que en los casos de comercio elec-

trónico, los verdaderos incrementos de productividad se obtienen a partir de la integración.

Una vez más, en este caso, el grupo beneficiado de forma directa sería la industria de las tecnologías de la información y las comunicaciones, dadas las considerables inversiones que tendrían que asumir las administraciones en conseguir este objetivo. Entre los grupos que deberían sufrir reajustes, recualificaciones o, simplemente, paro, se situarían los funcionarios sobrantes. También se podrían contabilizar unos beneficios indirectos entre ciudadanos y empresas, debido al aumento de la eficiencia de las administraciones, siempre que ello no fuese en detrimento de las capacidades de respuesta ante errores de los diversos agentes involucrados.

Por último, cabe pensar que esta integración de procesos podría resolver algunos problemas de eficacia, disminuyendo, en principio los errores derivados de la manipulación de los documentos en soporte papel.

9.1.6.4. Contratación pública totalmente en línea

De alcanzarse enteramente la situación de que toda la contratación pública se pudiese hacer en línea, es evidente que se abriría, teóricamente, la posibilidad de competencia entre suministradores, tal como apuntan los estudiosos del comercio electrónico. No obstante, existen ya suficientes experiencias de casos en los que ello ha supuesto un desplazamiento de los suministradores locales. Ello puede no ser muy importante en el caso de grandes administraciones, como la estatal o ciertas comunidades autónomas. Sin embargo, puede resultar muy perturbador para las administraciones más pequeñas, como las locales, al menos durante un periodo transitorio muy amplio. Esta circunstancia se ha verificado con ciertos ayuntamientos británicos, que han perdido empleo y actividad económica en el propio municipio por abrir las licitaciones a través de la Red.

Los grupos beneficiados por el cumplimiento total de este indicador, aparte de la industria de las tecnologías de la información y las comunicaciones, podrían ser los potenciales licitadores exteriores al entorno considerado, local, regional o nacional. Podrían existir beneficios indirectos para el conjunto de los ciudadanos en el caso de que los mecanismos de competencia funcionasen realmente, a través de una disminución de los costes de los productos y los servicios para las administraciones.

La extensión de los procesos de licitación en línea puede resolver problemas para aquellas empresas lejanas del punto geográfico de licitación. Por otro lado, estos procesos deberían eliminar, hasta cierto punto, las necesidades de documentación necesaria por parte de los licitadores, siempre que existiese, por parte de las administraciones, la disponibilidad y los medios para eliminar ciertos requisitos que ahora se cumplimentan con documentos en soporte papel (escrituras, clasificaciones, poderes, etc.).

9.1.6.5. Todas las administraciones usando código abierto

Independientemente de que la definición del indicador, en este caso, sea poco precisa, se podría interpretar en el sentido de que todas las administraciones dispusiesen de alguna aplicación desarrollada en código abierto, es decir, en sentido no estricto.

Sin duda este hecho sería deseable, desde el punto de vista de la eliminación de monopolios de hecho que ahora se dan. Al menos en el caso de las estaciones de trabajo y en los paquetes de ofimática. Una gestión cuidadosa del software básico de servidores y estaciones de trabajo proporcionaría diversas ventajas, tales como disminución de los costes por incremento de la competencia, flexibilidad en la parametrización y capacidad local de adaptación de los productos implantados.

En este caso existen claros ganadores y perdedores, en el caso de cumplirse totalmente lo

apuntado por el indicador. Los grupos ganadores serían aquellas empresas capaces de desarrollar, mantener y adaptar las aplicaciones desarrolladas en código abierto, mientras que los perdedores serían las empresas tales como Microsoft que disfrutaban de un práctico monopolio en sistemas operativos y aplicaciones de ofimática. No habría que olvidar, en esta línea, el potencial de incremento de la actividad económica local si se dispone de aplicaciones y sistemas desarrollados en código abierto, teniendo en cuenta que estas actividades, teóricamente, aportan mayor valor añadido que las actividades meramente comerciales.

El disponer de aplicaciones y sistemas operativos desarrollados en código abierto puede resolver el problema fundamental de poder adaptar perfectamente estas herramientas a las necesidades concretas de cada situación, siempre que se disponga de expertos que puedan llevar a cabo estas adaptaciones.

9.1.6.6. Resumen del significado

La realidad deseable futura que describe el conjunto de indicadores de e-Europe 2005 para la Administración electrónica muestra un panorama en el que el principal grupo beneficiario suele ser el conjunto de la industria de hardware, software y servicios TIC de forma directa. De forma indirecta es obvio que se beneficia a ciudadanos y empresas, por la disponibilidad de los servicios.

Entre los grupos perjudicados aparecen los funcionarios, que requieren un proceso de reconversión y recualificación importante.

El atractivo de alcanzar los objetivos implícitos en los diversos indicadores parece deseable en la mayor parte de los casos, *siempre que ello redunde en una mejora de eficacia de las administraciones*. Una excepción está constituida por el caso del uso de software de código abierto, que presenta cualidades y efectos laterales de indudable interés pa-

ra el desarrollo de empresas más locales y la disminución del poder de ciertos monopolios.

En cuanto a si el cumplimiento de objetivos resuelve realmente los problemas que se pretenden abordar, la conclusión debe ser mucho más matizada. A este respecto conviene considerar la adaptación de las soluciones escogidas al problema real planteado, tratando de evitar fenómenos que alejen a los usuarios de las personas que pueden resolver sus problemas, minimizando el fenómeno *call center* y la impersonalización de los procesos. Se puede concluir que en algún caso, como el de la licitación en línea, se pueden generar problemas con las empresas locales, particularmente en ámbitos más pequeños, como pueden ser los municipales, al abrir la competencia a través de las licitaciones en línea.

9.2. Algunas conclusiones

Los indicadores, como simplificación de la realidad y apuntadores de objetivos, no son neutrales. Su diseñador parte de la caracterización de una realidad deseable que sintetiza en una serie de variables, estableciendo objetivos y ordenando los cumplimientos y retrasos. De su análisis cabe extraer los grupos beneficiados y perjudicados por su cumplimiento.

Sin embargo, es raro observar que este tipo de indicadores, se basen en pedir la opinión de los usuarios sobre su satisfacción en relación con los problemas que se supone que las inversiones implícitas vayan a resolver. Es evidente que resulta más simple contar, ordenadores, aplicaciones, servicios, etc. Pero si ello no va unido a la satisfacción de necesidades reales, se podría concluir que las inversiones podrían ser dedicadas a otros menesteres con más provecho.

Por último, resulta llamativo observar que no se han considerado indicadores ligados a la participación ni a la educación básica, que es asumida por los gobiernos, con diferentes fórmulas en toda Europa.

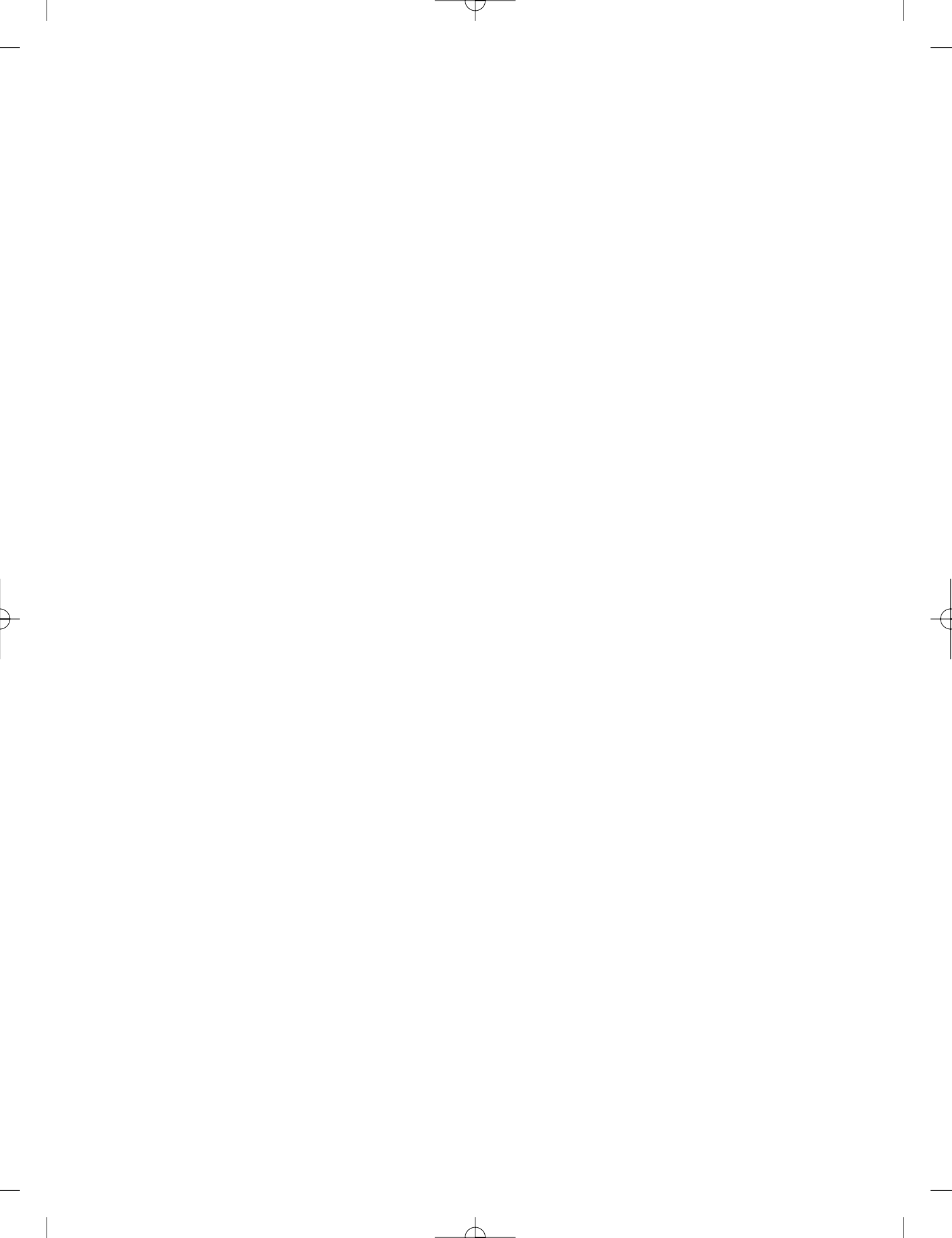
9.3. Referencias

264. Comisión de las Comunidades Europeas. Bruselas, 21.11.2002. COM(2002) 655 final. Comunicación de la comisión al consejo y al parlamento europeo. eEurope 2005: Indicadores para la evaluación comparada

265. Fulvia Pennoni and Stefano Tarantola. Preliminary analysis: e-business readiness composite indicator for 2003-2004 survey (updated 2005-06-06 by Ari Latvala) Ispra June 13, 2005. European Commission; DG Joint Research Centre; Institute for the Protection and Security of the Citizen (IPSC); Econometrics and statistical support.

266. Inventario de indicadores para la evaluación comparada de eEuropa 2005. INE Madrid, septiembre 2004 Subdirección General de Estadísticas de los Servicios Ver. 06.09.2004

267. Ley de servicios de la Sociedad de la información <http://www.lssi.es/NR/rdonlyres/10B5755E-E620-4203-9E39-134E2FDECF/0/2Ley342002.pdf>



10. LA LEY PARA EL ACCESO ELECTRÓNICO DE LOS CIUDADANOS A LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

10.1. Antecedentes

Desde mediados de 2005, el Ministerio de Administraciones Públicas inició los primeros borradores de la llamada entonces Ley de Administración Electrónica. Desde los primeros momentos se quería una ley que sirviera “no sólo para que las administraciones puedan ofrecer los servicios, sino para que los ciudadanos tengan el derecho de exigirlos y puedan hacer sus trámites a través de la Red y los procedimientos telemáticos”.

Los primeros borradores de la ley recogían ya los resultados de la tercera Conferencia Ministerial sobre e-Government de la Unión Europea celebrada en Manchester los días 24 y 25 de noviembre de 2005. En la Declaración final de la Conferencia²⁶⁸ se recoge la propuesta del Gobierno español de establecer criterios objetivos para evaluar el grado de avance de la Administración electrónica en cada país, se fija para 2010 la posibilidad de que todos los ciudadanos comunitarios puedan acceder a los servicios telemáticos públicos de cualquier estado de la UE con todas las garantías de seguridad, que en todos los estados miembros sea posible antes de 2010 realizar, a través de Internet, al menos, el 50% de los trámites administrativos y que la Administración electrónica potencie su papel como instrumento de integración social, en la medida que elimina la discriminación de acceso a los distintos servicios públicos.

Los principios que guiaron los primeros borradores fueron:

- La Ley debe establecer el derecho de los ciudadanos a no tener que presentar documentos con datos que las administraciones ya tienen en su poder.
- La Administración estará obligada a aceptar documentos electrónicos presentados por los ciudadanos.
- Se generalizará la validez administrativa del documento electrónico.
- Se reconocerá una firma electrónica o instrumentos alternativos para relacionarse con cualquier administración de forma digital.

Los documentos electrónicos tendrán la misma validez jurídica que los tradicionales.

Los primeros dos borradores del anteproyecto de Ley fueron sometidos a numerosos debates, tanto por especialistas, como abierto al ciudadano, durante los meses de octubre y noviembre. Es de destacar que se recibieron cientos de opiniones, tanto a través de la página de participación ciudadana de la Web o6o como directamente a la Dirección General de Modernización Administrativa, que manifestaron su apoyo al anteproyecto de la ley por el gran avance que suponía para el impulso de la Administración electrónica en España.

10.2. Principios que rigen el proyecto de Ley

Los principios que han guiado la redacción del proyecto de Ley están recogidos en el documento

“Principios de una Ley de Administración Electrónica” (Principios LAE v1.0.doc)²⁶⁹. En este documento se destaca que el primer objetivo de la Ley es que el ciudadano disponga de una Administración moderna y accesible para cualquier ciudadano. Para ello, la Ley debe recoger, como primer principio, la relación del ciudadano con las administraciones públicas por medios electrónicos como un derecho de los ciudadanos y como una obligación de las Administraciones.

Para hacer real este derecho de los ciudadanos, las administraciones públicas deberían poner a disposición de los ciudadanos al menos un punto de acceso único a través del cual los usuarios puedan, de forma sencilla y accesible para todos:

- Acceder a la información y servicios de su competencia.
- Presentar solicitudes y recursos.
- Presentar ofertas en los procedimientos de contratación pública.
- Realizar el trámite de audiencia cuando proceda.
- Efectuar pagos.
- Acceder a las notificaciones y comunicaciones que les remita la Administración Pública.

En esos puntos de acceso único de cada Administración (estatal, autonómica y local) el ciudadano debería encontrar con facilidad los medios para dirigirse a las demás administraciones. También, en dicho punto de acceso único, el ciudadano debe poder encontrar información sobre los servicios electrónicos multicanal o que le sean ofrecidos por más de un medio, tecnología o plataforma.

Un segundo principio que ha guiado la redacción del proyecto de Ley es el derecho del ciudadano a conocer por medios electrónicos cuál es el estado de su expediente en cada momento. La Ley debe regular el contenido de la información a que los ciudadanos pueden acceder electrónicamente cuando deseen saber el estado de los expedientes en que tengan la condición de interesados. Pero no debe olvidarse que se deben mantener los modos tradicionales en soporte papel puesto que no todos los interesados en un expediente estarán en

condiciones ni desearán siempre que el expediente se tramite electrónicamente en su totalidad.

El tercer principio a tener en cuenta en el Proyecto de Ley se basa en solicitar diferentes niveles de autenticación en el acceso, según el tipo de servicio que se demande, es decir, principio de proporcionalidad entre el nivel de autenticación y el tipo de servicio demandado. Esto significa que no tiene que ser necesariamente firma electrónica toda petición de acceso. Se puede y debe pedir firma electrónica en los servicios que implican peticiones y renunciaciones de derechos y acciones, pero no el acceso a una página de información general o, tal vez, ni siquiera el acceso al propio expediente para verificar el estado de una tramitación en que podía bastar una contraseña vinculada al usuario o el número de expediente. Para aplicar este principio es necesario:

- Regular la eficacia jurídica de las firmas electrónicas, reforzando la estandarización y la interoperabilidad.
- Regular de manera uniforme la firma electrónica de la persona jurídica y de los entes sin personalidad.
- Fijar condiciones generales para la admisión de prestadores de servicio de certificación y evitar el casuismo actual en la autenticación de la actividad administrativa.

Además, la diversidad de servicios comporta un abanico de firmas tanto en lo que hace a los sujetos (organismos dotados de personalidad, órganos administrativos y sus titulares, personas físicas habilitadas designadas por el órgano requirentes para solicitar certificados telemáticos), como en lo que hace a la variedad objetiva de las firmas electrónicas (firmas digitales propiamente dichas, códigos de verificación de diverso tipo generados electrónicamente, claves de acceso, etc.). La asignación de cada tipo de firma a la actuación de que se trate debe responder al principio de proporcionalidad en relación con la naturaleza de cada una de tales actuaciones.

El cuarto principio que debe recoger el Proyecto de Ley es de privacidad de los datos que se faciliten en relación con un expediente. Para aplicar este principio deben bastar las normas de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, pero se deben establecer previsiones que garanticen la utilización de los datos obtenidos de las comunicaciones electrónicas para el fin preciso para el que han sido remitidos a la Administración.

El quinto principio que se debe incorporar es el de especialidad. Esto significa que cada documento esté vinculado a un expediente concreto y, por tanto, se debe impedir que cada Administración pública, o el conjunto de todas ellas, buceen en los archivos electrónicos de los demás órganos, o de las demás Administraciones, para analizar todos los documentos correspondientes a un ciudadano para verificar si es pertinente utilizarlo en un expediente distinto del inicial en que obra. Sólo, en el caso que sea el propio interesado el que solicita la incorporación de un documento o dato ubicado en un expediente y que considera relevante para otro expediente, se debe solicitar el documento concreto que obra en alguna de las Administraciones públicas para que sea remitido electrónicamente de unas a otras, pero siempre si se cuenta explícitamente con el consentimiento del interesado.

El sexto principio es el de neutralidad tecnológica para facilitar el acceso a la información electrónica multicanal sin limitaciones de tecnología. El ordenador e Internet, en banda ancha pueden, y deben, ser una vía pero no la única. Los numerosos sistemas de comunicaciones actuales o cualquier otro que vaya apareciendo deben ser incorporados como medio para facilitar la información electrónicamente. Hoy las comunicaciones vía SMS son ya otra forma de actuación que en algunas administraciones ya se utilizan. En pocos meses la implantación masiva de la Televisión Digital Terrestre, por ejemplo, abre también posibilidades con las que hay que contar también. La Ley no puede limitarse a regular el uso de los canales electrónicos disponibles hoy en día, ya que la gran

velocidad en el desarrollo de las tecnologías de la información hacen posible la aparición de nuevos instrumentos electrónicos que pudieran aplicarse para la Administración electrónica en muy poco tiempo, siendo necesario generalizar la regulación de estos canales.

El séptimo principio que debe regir el Proyecto de Ley es de cumplimiento de los compromisos comunitarios y de las iniciativas en vigor referentes a la Administración electrónica. Esto significa que se debe tener en cuenta la Comunicación de la Comisión Europea que recoge el Plan de Acción sobre Administración electrónica i-2010 que señala como grandes pilares, los siguientes:

- La inclusión social: ningún ciudadano debe quedarse atrás.
- La eficacia y la eficiencia dirigidas a la transparencia, la satisfacción de usuarios, la rendición de cuentas y el aligeramiento de la carga administrativa.
- La medición del impacto y los beneficios de la Administración electrónica y la comunicación para compartir experiencias.
- La implantación de servicios electrónicos de gran impacto para ciudadanos y empresas especialmente el de la contratación administrativa.
- El establecimiento de herramientas claves que permitan a los ciudadanos un acceso autenticado, cómodo, seguro e interoperable de los servicios públicos en toda Europa
- El fortalecimiento de la participación y la adopción de decisiones democráticas: debate y participación efectiva del público en la adopción de decisiones democráticas.

Además, para la aplicación de este séptimo principio se debe tener en cuenta la Comunicación de la Comisión Europea sobre interoperabilidad para los servicios de Administración electrónica pan-europeos²⁷⁹. En esta Comunicación se resalta la necesidad de mejorar la interacción entre las administraciones públicas, para facilitar la movilidad y la interacción de los ciudadanos y empresas, y el uso de estándares abiertos.

El octavo, y último principio, que debe regir el Proyecto de Ley es el de conservación de las garantías constitucionales y legales a los derechos de los ciudadanos y en general de las personas que se relacionan con la Administración pública. Este principio no hace más que aplicar el artículo 18.4 de la Constitución Española que encomienda a la Ley la limitación del uso de la informática para preservar el ejercicio de los derechos constitucionales.

10.3. El contenido del Proyecto de Ley para el Acceso Electrónico de los Ciudadanos a las Administraciones Públicas

El Proyecto de Ley establece como base el derecho de todos los ciudadanos a relacionarse electrónicamente con las administraciones públicas, así como la obligación de éstas a garantizarlo. Este es el objetivo principal de la Ley sobre el que gira todo su contenido y sobre el que no parece que existan dudas por todos los que han participado en los debates para la redacción del Proyecto de Ley. Además se incorporan ordenadamente todos y cada uno de los principios que han servido de punto de partida.

El Proyecto de Ley regula el nivel de obligaciones de las administraciones, el ritmo en el que deberán tener disponibles sus servicios, la facilidad de interoperabilidad entre las administraciones y cómo se garantizan los derechos de los ciudadanos.

A continuación se comentarán todos los contenidos del proyecto que se ha considerado pueden ser de interés para comprender mejor la importancia de este Proyecto de Ley que va a permitir que España pueda disponer de la legislación sobre Administración electrónica más avanzada del mundo. Todo ello con ánimo de ayudar a comprender mejor su contenido para que los ciudadanos, funcionarios, administraciones públicas y, si llegara el caso, los diputados y senadores, que al final tienen que decidir, puedan tener una referencia sencilla de lo que la Ley puede suponer para la mejora de la calidad de vida de los españoles.

Hay que tener en cuenta que, en la actualidad, únicamente hay 5 países en el mundo con una ley que garantiza los derechos que se recogen en el Proyecto de Ley: Estados Unidos, Finlandia, Francia, Austria e Italia. Sus experiencias, errores y aciertos deben ser utilizados de referencia para intentar evitar sus equivocaciones pero sin olvidar que la idiosincrasia de cada país es muy importante cuando se trata de servicios públicos y más si para hacer uso de ellos se utilizan tecnologías como las TIC.

Por ello, la ley debería ser un punto de partida de una nueva generación de derechos de los ciudadanos, los derechos digitales, sin distinción de zona geográfica, nivel de conocimientos o capacidades físicas. En este sentido, el Proyecto de Ley obliga por igual a todas las administraciones de las 17 comunidades autónomas, de las 2 ciudades con Estado de Autonomía y de las entidades locales y a la Administración General del Estado. Todas ellas, directa o indirectamente, han participado en la elaboración del Proyecto de Ley pero no todas tienen la misma capacidad para llevar adelante en un tiempo corto los cambios necesarios. Los redactores del Proyecto de Ley han sido conscientes en todo momento del esfuerzo de las administraciones para cumplir los derechos de los ciudadanos y han previsto que la Administración General del Estado necesita invertir 1.900 millones de euros para desarrollar nuevos servicios electrónicos a partir de 2008. Esta cantidad puede ser más que suficiente.

En líneas generales los derechos y obligaciones recogidos en el Proyecto de Ley son los que se muestran a continuación en la Tabla 10.1.

El Proyecto de Ley contiene una Exposición de Motivos, un Título Preliminar sobre el ámbito de aplicación y los principios generales, cuatro Títulos de desarrollo normativo, seis Disposiciones adicionales, una Disposición transitoria, una Disposición derogatoria, cinco Disposiciones finales y un Anexo de definiciones.

En la Exposición de Motivos se presentan los derechos de los ciudadanos que rigen el articulado

TABLA 10.1. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LA LEY PARA EL ACCESO DE LOS CIUDADANOS A LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

Derechos
Los ciudadanos podrán realizar todas sus gestiones por medios electrónicos.
Los ciudadanos elegirán a través de qué canal acceden a los servicios públicos.
Los ciudadanos podrán hacer sus trámites 24 horas al día los 365 días del año.
Los ciudadanos podrán consultar en cualquier momento el estado de tramitación de los procedimientos que tengan en marcha.
Las comunicaciones en soporte electrónico tendrán la misma validez legal que las tradicionales en papel.
Los ciudadanos no tendrán que aportar datos ni documentos que obren en poder de las administraciones públicas.
Los servicios prestados de forma electrónica ofrecerán el grado máximo de calidad, seguridad y confidencialidad de los datos.
Realizar un trámite o recibir información a través de Internet o un teléfono tendrá la misma validez que la forma tradicional.
Los ciudadanos podrán realizar trámites distintos de forma conjunta.
Los ciudadanos se beneficiarán de una Administración electrónica de calidad, a la altura de la de los países más avanzados.
Obligaciones
Las administraciones deberán facilitar información y la realización de trámites por Internet, móviles, televisión o cualquier otro medio disponible en el futuro.
Las administraciones públicas deberán garantizar el acceso a las personas que carezcan de medios propios o conocimientos suficientes. Estos canales deberán ser, como mínimo, oficinas de atención presencial, puntos de acceso electrónico y servicios de atención telefónica.
Se crearán los registros electrónicos a través de los que se podrán enviar documentos en soporte electrónico en cualquier momento.
La Administración estará obligada a facilitar información sobre la marcha de las gestiones al ciudadano que lo desee por el medio que lo solicite.
Los datos personales de los ciudadanos se tratarán siempre bajo las máximas garantías de seguridad y confidencialidad.
Las administraciones garantizarán la comunicación para que intercambien datos que ya posean en lugar de pedirselos a los ciudadanos, siempre y cuando éstos lo autoricen.
Se podrán utilizar las lenguas cooficiales para comunicarse con las administraciones.
Se crea el concepto de sede electrónica, lugar oficial de prestación de servicios electrónicos al ciudadano.
Las administraciones públicas garantizarán su interoperabilidad para asegurar este derecho.
La Administración General del Estado deberá cumplir con los principios y obligaciones de esta Ley en 2008. Las demás administraciones, en 2010.

del Proyecto de Ley y que se han comentado anteriormente. Además, la Exposición de Motivos deja claramente recogida la cautela para que, en todo momento, la Ley se ajuste a los principios constitucionales, haciendo especial hincapié a su artícu-

lo 149.1.18 relativo a las “Bases del régimen jurídico de las Administraciones Públicas”. A partir del sometimiento a la Constitución y del derecho del ciudadano a comunicarse electrónicamente, la Exposición de Motivos en los siguientes aparta-

dos va enumerando las consecuencias que conlleva para justificar el resto de los principios que guían el Proyecto de Ley, al tiempo que sirve de base a la justificación de las limitaciones del Proyecto de Ley debido a la complejidad y variedad de actuaciones que se deben realizar.

El Título Preliminar del Proyecto de Ley recoge su Objeto, el Ámbito de aplicación, los Fines y los Principios. Sobre ellos ya se ha comentado anteriormente y se ajusta plenamente a lo que se pretende obtener de la Ley.

El Título Primero trata sobre los derechos de los ciudadanos a relacionarse con las administraciones públicas por medios electrónicos. Hay que destacar que el artículo 6.2 desarrolla los derechos de los ciudadanos en sus relaciones con las administraciones públicas electrónicamente. Entre ellos es de destacar el que permite al ciudadano elegir el canal por el que quiera relacionarse con la Administración entre los disponibles en cada momento.

El Título Segundo del Proyecto de Ley recoge las normas que regirán el régimen jurídico de la Administración electrónica. Se trata por capítulos independientes el régimen jurídico de la Sede electrónica, la Identificación y Autenticación, los registros, comunicaciones y notificaciones electrónicas, y los documentos y archivos electrónicos.

Respecto al Capítulo I del Título Segundo hay que destacar el paso tan importante que supone el dar la misma validez legal a lo publicado en “los diarios o boletines oficiales en las sedes electrónicas de la Administración, Órgano o Entidad competente” que a la edición impresa.

El Capítulo II de este segundo Título del Proyecto de Ley, relativo a la identificación y autenticación, recoge con bastante precisión los sistemas admitidos de forma genérica y que es de gran importancia por los temas que recoge. Dentro del mismo Capítulo II, hay que destacar la importancia del artículo 19, referente a la Firma electrónica del personal al servicio de las administraciones, por dar libertad a las administraciones para que sus empleados públicos se identifiquen o no me-

dante firma electrónica. También, el artículo 20 referente al intercambio electrónico de datos en entornos cerrados de comunicación, es destacable al establecer las condiciones de validez a los documentos transmitidos en entornos cerrados de comunicaciones entre administraciones públicas, a efectos de autenticación y validez de los emisores y receptores. De igual forma, merece ser destacado el artículo 21 relativo a la interoperabilidad de la identificación y autenticación por medio de certificados electrónicos. En este artículo se fijan las condiciones que deben reunir los certificados electrónicos en poder de los ciudadanos para que puedan ser considerados válidos para relacionarse con las administraciones públicas. Por último, dentro de este Capítulo, el artículo 22 se considera muy importante para que la Ley garantice la igualdad de todos los ciudadanos para comunicarse electrónicamente con las administraciones públicas. En él se da solución a la identificación y autenticación de los ciudadanos que no dispongan de identificación o autenticación adecuada para la realización de operaciones por medios electrónicos que la requieran.

En la Sección 1ª del Capítulo III del segundo Título, se recoge correctamente lo relativo a los registros. En sus artículos se desarrolla la manera en que se crearán los registros, su funcionamiento y el cómputo de los plazos. El contenido de este Capítulo es de gran ayuda para que todas las administraciones dispongan de registros bien organizados y con normas de funcionamiento y uso similares.

La Sección 2ª de este Capítulo se refiere a las comunicaciones y notificaciones electrónicas. En sus artículos se da al ciudadano el derecho de elegir en todo momento la manera en que quiere comunicarse con las administraciones públicas así como la obligación de las administraciones públicas a utilizar los medios electrónicos siempre que los ciudadanos lo soliciten. Todo ello se aplicará, también, a las notificaciones que deberán ser realizadas por medios electrónicos cuando el ciudadano los haya señalado como medio preferente o haya consentido su utilización.

El Capítulo IV del Título segundo recoge la normativa aplicable a los documentos y archivos electrónicos con suficiente claridad y precisión. En su articulado se pone en valor el principio del derecho de los ciudadanos a decidir el formato en el que desea mantener la comunicación con las administraciones públicas.

El Título Tercero trata de la gestión electrónica de los procedimientos. En los dos capítulos que le desarrollan se recogen las disposiciones comunes y la manera de utilizar los medios electrónicos en la tramitación del procedimiento de manera similar a como se viene haciendo habitualmente por la mayoría de las administraciones que tienen instalada la tramitación electrónica de procedimientos.

El Título Cuarto regula la cooperación entre administraciones públicas para impulsar la Administración electrónica. En su Capítulo I se designa al Comité Sectorial de Administración Electrónica de la Conferencia Sectorial de Administración Pública como el órgano técnico de cooperación y se le asignan funciones de preparación de planes y programas conjuntos de actuación entre Administraciones para impulsar el desarrollo de la e-Administración en España. Mediante este artículo se centraliza, de hecho la responsabilidad del impulso de la e-Administración en este Comité.

El Capítulo II del Título cuarto, relativo a la cooperación de interoperabilidad de sistemas y aplicaciones, hace referencia a la necesidad de elaborar el Esquema Nacional de Interoperabilidad y el Esquema Nacional de Seguridad.

El primero de los documentos contendrá los criterios y recomendaciones en materia de seguridad, conservación y normalización de la información, de los formatos y de las aplicaciones para garantizar la interoperabilidad de las distintas administraciones.

El segundo documento, Esquema Nacional de Seguridad, debe establecer la política de seguridad en la utilización de medios electrónicos por las Administraciones Públicas.

Ambas normas recogerán las recomendaciones de la Unión Europea, estándares abiertos y están-

dares internacionales reconocidos, así como los servicios en funcionamiento de las distintas Administraciones.

También, en este Capítulo II, se hace referencia a las redes de las administraciones públicas con la intención de integrarlas. La integración de las redes supondrá un pilar importante para el desarrollo eficaz de la Administración electrónica española.

El Capítulo III de este Título Cuarto, referente a la reutilización de aplicaciones y transferencia de tecnologías, es el último del articulado del Proyecto de Ley. En sus dos artículos se recoge la manera en que se reutilizarán las aplicaciones y como se realizará las transferencias de tecnologías entre Administraciones.

Las Disposiciones adicionales regulan la Reunión de Órganos colegiados por medios electrónicos; fijan la necesidad de formar a los empleados públicos en los medios electrónicos a implantar; marcan un plazo de 6 meses desde la publicación de la ley para elaborar un Plan de Medios para implantar los medios adecuados para que la Ley sea aplicada en el ámbito de la AGE; hacen referencia a los procedimientos especiales que deberán ser tratados de acuerdo con sus normas especiales; disponen que la Ley no será de aplicación a la recogida de datos de la Función Estadística Pública; y por último, garantizan el uso de las lenguas oficiales del Estado.

La Disposición transitoria hace referencia a los trámites en proceso en el momento de aplicación de la Ley que deberán continuar con el sistema por el que se iniciaron hasta su finalización y a los registros telemáticos en el momento de entrada en vigor de la ley que serán considerados registros electrónicos con la misma validez que los recogidos en el articulado de esta ley.

La Disposición derogatoria realiza las funciones habituales respecto a las normas que entran en contradicción con la Ley que se aprueba.

La Disposición final primera recuerda la aplicación del artículo 148.1.18 de la Constitución española; la Disposición final segunda fija el 1 de enero de 2009 para la entrada en vigor del artículo 11.2 relati-

vo al Boletín Oficial del Estado; la Disposición final tercera marca el 31 de diciembre de 2009 como fecha en la que las administraciones General del Estado y las administraciones autonómicas deben tener disponibles sus sistemas de medios electrónicos para que la Ley tenga plena efectividad en sus ámbitos y esta misma fecha se fija para las Administraciones Locales pero con la salvedad “que lo permitan sus disponibilidades presupuestarias”; y la Disposición final quinta señala la entrada en vigor de la Ley en el día siguiente a su publicación.

Por último, en el Anexo se recogen las definiciones de aquellos términos utilizados que necesitan ser precisados o por ser de uso restringido en el sector de las TIC o que pueden ser utilizadas de manera diferente y es necesario precisar su sentido en este Proyecto de Ley.

10.4. Aportaciones y comentarios de particulares e instituciones a la Ley

Durante más de año y medio se han mantenido numerosas reuniones con todos los que de una u otra forma estaban implicados con el contenido del Proyecto de Ley. Además, el portal o6o.es ha recogido abiertamente en tres ocasiones las opiniones de los ciudadanos en los distintos momentos de los trabajos preparatorios del Proyecto de Ley. Todas y cada una de las aportaciones manifestadas en las reuniones y en el Portal o6o se han tenido en cuenta de manera integradora. Se puede decir sin posibilidad de equivocación que es el Proyecto de Ley que se ha elaborado con mayor participación de todas las Administraciones, de las organizaciones profesionales y ciudadanas y directamente del ciudadano.

El Proyecto de Ley ha recibido y sigue recibiendo apoyo de todos los ámbitos de la sociedad. Tanto desde las administraciones públicas que ven al Proyecto como una referencia fundamental para el desarrollo de la Administración electrónica como desde las instituciones y organismos del sector de TIC que ven el Proyecto de Ley impulsor de la Sociedad de la Información, como desde los ciudadanos y sus organizaciones por suponer el Proyecto de Ley la obtención de derechos en sus relaciones con las administraciones públicas haciendo más sencillas sus comunicaciones y permitiendo el ahorro de tiempo en las gestiones.

10.5. Algunas conclusiones

De lo anteriormente expuesto se podrían extraer algunas conclusiones de interés sobre el proyecto de Ley:

- Resulta un enorme acierto el centrar los objetivos de la Ley sobre los derechos del ciudadano.
- La Ley es extremadamente importante para la futura evolución de la Administración electrónica en España.
- Se ha de tratar, desde el principio, de utilizar todo su potencial para racionalizar las relaciones inter-administrativas entre los diferentes niveles (AGE, CCAA y EELL).
- Contemplados los comentarios de los agentes diversos que han decidido contribuir a la mejora de la Ley, se podría concluir que hay un amplio consenso en el contenido del Proyecto.
- En conjunto, el Proyecto de Ley constituye un buen instrumento para avanzar en la Administración electrónica en España. Su paso por las Cortes no debería desvirtuar este hecho.

10.6. Referencias

268. Declaración Final de la Conferencia Ministerial sobre eGovernment de 24 de noviembre 2005, Manchester, United Kingdom.

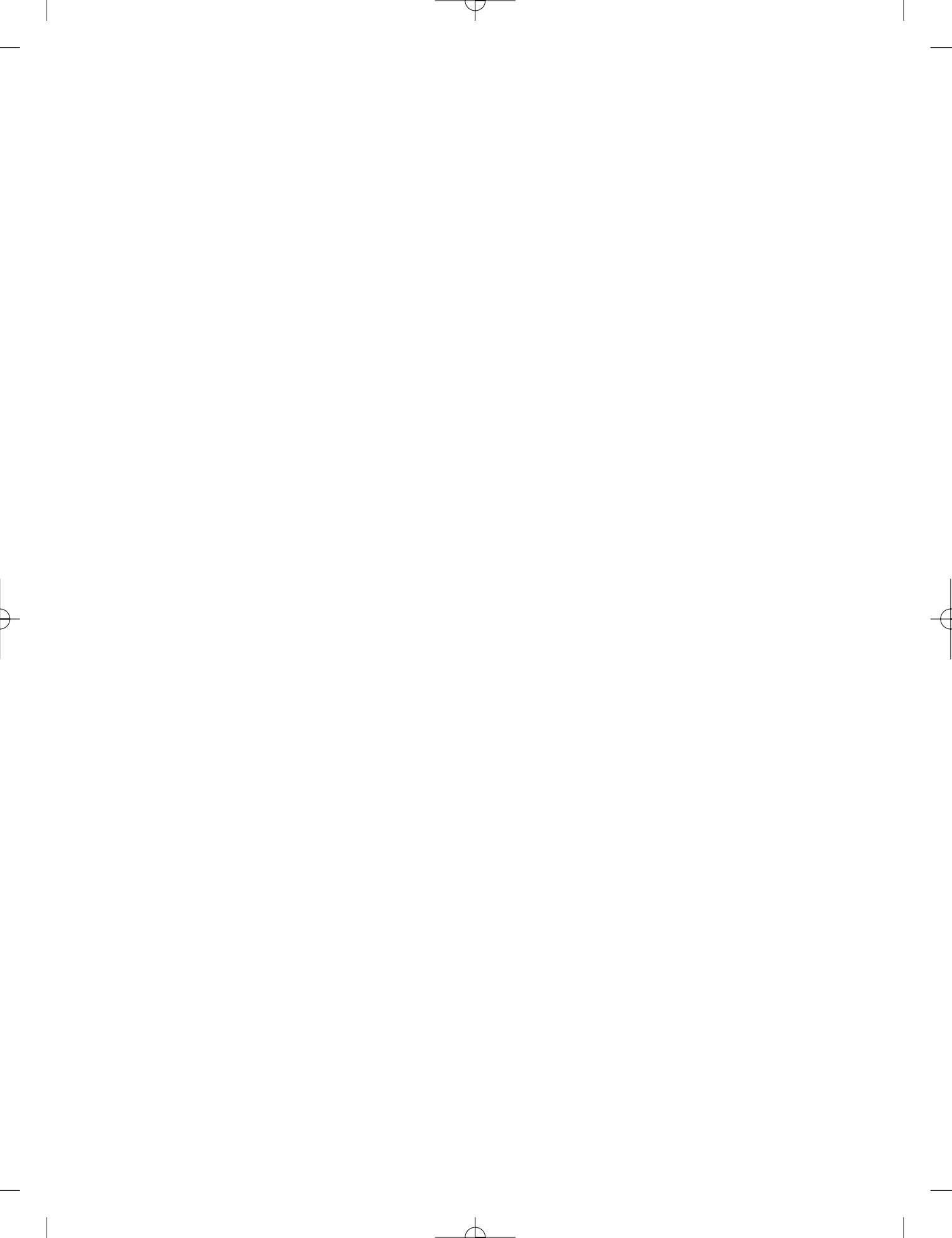
<http://www.egov2005conference.gov.uk/documents/proceedings/pdf/051124declaration.pdf>

269. Principios de una Ley de Administración Electrónica. Dirección General de Modernización Administrativa. Ministerio de Administraciones Públicas (Principios LAE v1.0.doc)

http://documentos.o6o.es/participacion_ciudadana/informacion_publica/documentos_auxiliares/common/26_Principios_Ley.pdf

270. COM(2006) 45 “Interoperability for pan-european e-Government services”.

<http://europa.eu.int/idabc/servlets/Doc?id=24117>



11. ALGUNOS CASOS DE INTERÉS

11.1. El motivo de presentar los casos

Ha parecido a los autores del libro que puede resultar de interés el presentar algunos casos ilustrativos de experiencias prácticas en Administración electrónica. Por otro lado, los ejemplos a escoger se podrían haber buscado en España, donde existen algunas buenas ideas sobre Administración electrónica. Sin embargo, ha parecido más útil presentar ideas de fuera de España, con el fin de establecer algunos puntos de vista alternativos a lo que se conoce en el país.

La Comisión Europea ha realizado un trabajo interesante de recopilación y promoción de proyectos de Administración electrónica en Europa. Todo ello se recopila dentro de una iniciativa denominada Marco de Buenas Prácticas en Administración Electrónica (eGovernment Good Practice Framework)²⁷¹. Esta misma iniciativa mantiene una base de datos con los casos de Administración electrónica recopilados por toda Europa e indexados siguiendo determinados criterios²⁷².

Por último, dentro de la misma iniciativa, la Comisión adjudica unos premios anuales a prácticas de Administración electrónica, que resultan de in-

terés por su capacidad de sugerencia de experiencias similares.²⁷³ En los siguientes apartados se presentan algunos de los contenidos incluidos dentro de las citadas iniciativas.

11.2. Los premios europeos a las mejores prácticas de Administración electrónica 2005

A continuación se presentan los premios Europeos, sin incluir mayores comentarios y sin incluir descripciones, que se pueden encontrar en las referencias apuntadas anteriormente.

En relación con el año 2005, se crearon diversas categorías. Dentro de cada una de ellas se hicieron dos grupos: Los casos de buenas prácticas y los finalistas, que se presentan posteriormente. Los cuatro grupos temáticos eran:

- Tema 1 : El entorno adecuado.
- Tema 2 : Disponibilidad del gobierno.
- Tema 3 : Uso de los servicios.
- Tema 4: Impacto.

Los finalistas y buenas prácticas se muestran a continuación.

11.2.1. El entorno adecuado

11.2.1.1. Casos finalistas

TABLA 11.1. CASOS FINALISTAS: EL ENTORNO ADECUADO

Acrónimo	Nombre del caso	País
BEST	Benefit Express	UK
Carta-IN	Carta-IN: a credit card for e-learning	IT
CLIENT	Controls on Import and Export of Agricultural Goods	NL
Eastserve	Eastserve	UK
eDavki (eTaxes)	The Slovenian eTax system	SI
ePS	eProcurementScot@nd	UK
FALSTAFF	Fully Automated Logical System Against Forgery & Fraud in the Italian Customs Information System AIDA	IT
FAST	FAST – Secure Exchange Gateway	FR
IRISMAMMO	Telemammography program in the Brussels Region	BE
KSI ZUS	Complex Computer System (KSI) for the Social Insurance Institution (ZUS) in Poland	PL
KZC@	Konekta Zaitex Ciudadan@	ES
LEPIDA	LEPIDA: the broadband private network of the Emilia-Romagna Public Administration	IT
Localegov	Localegov - The National Strategy for Local e-Government in England	UK
PAP	Public Administration Portal	CZ
PSB.ie	The Public Services Broker - Ireland's Framework for Transforming Delivery of Public Services	IE
RRLC	Online registration of rent and leasing contracts	IT
SEAP	Extended Electronic System for Public Acquisitions	RO
Webrichtlijnen	Overheid.nl Webrichtlijnen - Web Guidelines for E-government in the Netherlands	NL

11.2.1.2. Casos de buenas prácticas

TABLA 11.2. CASOS DE BUENAS PRÁCTICAS: EL ENTORNO ADECUADO

Acrónimo	Nombre del caso	País
Civil Protection Online	Federal state of Styria: Civil protection, civil defense and administrative crisis management online	AT
DSDK	Digital Signatures in Denmark	DK
NTP	The Dutch Taxonomy Project	NL
PECAP	The Public Administration Electronic Contracting Platform	ES
SKILLNET	learndirect scotland - A Citizens Learning Network	UK
The online Learning Centre	The National eLearning Project in Ireland	IE
VOSA Operator Self Service	The e-enablement of the VOSA GB operator licensing service	UK

11.2.2. Disponibilidad del gobierno

11.2.2.1. Casos finalistas

TABLA 11.3. CASOS FINALISTAS: DISPONIBILIDAD DEL GOBIERNO

Acrónimo	Nombre del caso	País
Communit-e	Communit-e: Simplification of the benefits and medical recognition application for disabled people	BE
eCabinet Project	eCabinet Project of the Government of Ireland	IE
ehandel.no	Public eProcurement in Norway	NO
EID	Electronic Invoicing in Denmark	DK
E-LAW	The Austrian E-LAW Project (electronic support of law-making)	AT
E-Proc	E-procurement	IT
e-readiness of Polish Customs	Building up eGovernment readiness in Polish Customs	PL
The DWP/ DoH RTA Automation Project	The Dept. for Work and Pensions Great Britain/ Dept. of Health Great Britain Road Traffic Act (RTA) Automation Project	UK

11.2.2.2. Casos de buenas prácticas

TABLA 11.4. CASOS DE BUENAS PRÁCTICAS: DISPONIBILIDAD DEL GOBIERNO

Acrónimo	Nombre del caso	País
GPZ	GPZ: Globaal Premie Zoekstelsysteem/ Comprehensive Premium Searchsystem	BE
ELAK im Bund	The electronic file-system of the Austrian Federal Ministries	AT
RDW	One stop shop: Digital self-support for customers of RDW	NL
SPS	Single Payment Scheme Project	IE

11.2.3. Uso de los servicios

11.2.3.1. Casos finalistas

TABLA 11.5 . CASOS FINALISTAS: USO DE LOS SERVICIOS

Acrónimo	Nombre del caso	País
Athena Network	Athena Network	EL
COT	Meath County Council - Communities Online Together Initiative	IE
COURTPUB	Electronic notice board of the courts –publication with legally binding force and services for citizens on the Internet	AT
CWO	Careers Wales Online	UK
e@SY Connects TV	e@SY Connects Digital Interactive Television Service	UK
eVERA	Online vehicle licence renewal	MT
EZB	Electronic Journals Library	DE
GIVA	The Geneva Internet Voting Application	CH
Hamburg Gateway	HamburgGateway - The digital gate to the city	DE
IRIS BCN	IRIS: Promoting civic attitudes in Barcelona through a customer service request platform	ES
Kadaster-on-line	Kadaster-on-line: direct access to land-registry products via Internet	NL
LCOL	Leicestershire CareOnLine	UK
Mijn IB-Groep	Mijn IB-Groep - Portal for study loans and grants	NL
Mobhaile	Mobhaile - extending the use of Information and Communication Technologies	IE
OVC	Virtual Office of Cadastre	ES
RIES	RIES - Rijnland Internet Election System: fully transparent election system	NL
SISRCR	Regional Integrated Health Services for the Continuity of Medical Treatment	IT
SPES	Scottish Parliament e-petitioner system	UK
TASTSELV	The automated tax administration	DK
VIRK	VIRK - The Danish Internet Portal for the Danish Commerce Sector	DK

11.2.3.2. Casos de buenas prácticas

TABLA 11.6. CASOS DE BUENAS PRÁCTICAS: USO DE LOS SERVICIOS

Acrónimo	Nombre del caso	País
AtoB Piemonte	AtoB Piemonte – Online services for businesses	IT
CBU (CUP)	Central Booking Unit (Centro Unitario di Prenotazione)	IT
CIRCE	New Enterprise Information Centre and Enterprise Creation Network (CIRCE)	ES
CRU e-links	The Compensation Recovery Unit Electronic Business Links with the Insurance Industry	UK
eAMA	eAMA - agricultural eServices for farmers and businesses	AT
EIA	On-line process of the Electrical Installation Authorization	ES
Er@	The Norwegian Tax Administration – The e-Service Innovator	NO
INBP	Italian National Business Portal	IT
NBPortal	National Bank of Poland Economic Education Portal	PL
RVA-ALWR	Andalusian Living Will Register (Registro de Voluntades Vitales Anticipadas de Andalucía)	ES
SVB	SVB For Life - Social Insurance Bank	NL
Webreg	Online Business Registration in Denmark	DK

11.2.4. Impacto

11.2.4.1. Casos finalistas

TABLA 11.7. CASOS FINALISTAS: IMPACTOS

Acrónimo	Nombre del caso	País
AEL	AEL - an integrated solution for content management and computer assisted training	RO
CRM	Implementing Benefits Realisation and Performance Management in the Public Sector	UK
Fed-e-View	Fed-e-View - Tool for measuring the degree of e-government development of federal administrations and agencies	BE
ROS (Ireland)	Revenue On-Line Service (ROS) in Ireland	IE
eGAMES	eGAMES - eGovernment assessment, measuring and evaluation system	HU
TRAMER	Traffic Insurance Information Center – TRAMER	TR

11.2.4.2. Casos de buenas prácticas

TABLA 11.8. CASOS DE BUENAS PRÁCTICAS: IMPACTOS

Acrónimo	Nombre del caso	País
PISTA LOCAL	PISTA Administración Local: eGovernment Platform for small and medium municipalities	ES

11.3. Selección de casos con descripción

A continuación se presentan algunos casos, todos ellos extraídos de la base de datos de la Comisión (eGovernment Good Practice Framework) con el criterio siguiente:

- Se trata de casos relativos a la Administración Local.
- Se han seleccionado por su diversidad y capacidad de ilustración sobre posibilidades de acción.
- En la mayor parte de los casos han recibido galardones europeos o han sido finalistas de dichos premios.

Estos casos no son más que una pequeña parte de los casos recopilados en la citada fuente. En cada uno de ellos se han incluido, aparte del nombre y el país de realización, un enlace para poder visitar el correspondiente sitio web y una breve descripción de los objetivos de la iniciativa en castellano.

Se ha adoptado un formato de fichas, con el fin de poder facilitar su caracterización uniforme.

271. Ver http://ec.europa.eu/information_society/activities/egovernment_research/gpf/index.en.htm

272. Ver <http://www.egov-goodpractice.eu/>

273. Ver http://www.eipa.eu/eEurope_Awards/index.htm

Interoperability Platform for the Integral and Multi-Channel Citizen Service System of the Regional Government of Valencia

Spain

<http://www.avantic.es/>

El principal objetivo de la plataforma SIMAC IOP es la de conseguir la interoperabilidad organizativa, semántica y técnica (incluyendo la sintáctica), entre los entes públicos proveedores de servicios a ciudadanos y empresas de la Región de Valencia. Ello implica a los departamentos del gobierno regional, los ayuntamientos, el gobierno central, las diputaciones, las organizaciones profesionales, y las organizaciones empresariales y comerciales. Como objetivo indirecto, el uso de la plataforma IOP por las diversas organizaciones implica reorganizaciones de los *back offices* y desarrollos de tecnologías de la información que contribuyen a mejorar los servicios públicos. La solución IOP adoptada por el gobierno regional de Valencia cumple dos tipos de requisitos de interoperabilidad, es decir, la integración vertical entre diferentes fases de la cadena de suministro y la integración horizontal entre diferentes servicios que afectan al mismo solicitante y que se nutren de datos comunes.

Finalmente, como objetivo práctico, la plataforma IOP liga a la Agencia Regional de Salud con el Registro del Ayuntamiento de Valencia para eliminar la necesidad de adjuntar un certificado de empadronamiento en la solicitud de la tarjeta de identidad sanitaria.

e-file including e-signature - Land Acquisition by Foreigners

Austria

<http://www.wien.gv.at/amtshelfer/personenwesen/einwanderung/auslaendergrunderwerb.html>

El objetivo del proyecto era proporcionar a los solicitantes del permiso para la adquisición terrenos en Viena la posibilidad de gestionar todas las etapas del procedimiento en línea (una ventanilla única donde todas las partes del proceso se pueden gestionar en línea).

The Finnish Address System

Finland

<http://www.vrk.fi/>

La puesta en práctica de un sistema de domicilios es una tarea municipal. El objetivo específico es que cada edificio residencial, cada edificio con una cierta actividad y cada segunda residencia tengan una dirección inequívoca de la calle y un nombre y un código para la oficina de correos. Además, cada domicilio en una casa con varias residencias tendrá una identificación inequívoca, “número de la residencia” o “número de la vivienda”. Las direcciones estarán conectadas con las coordenadas del edificio (el punto central del edificio). Las coordenadas (localización) permiten situar todas las direcciones en mapas y todos los demás datos conectados con la dirección se pueden utilizar en diversas aplicaciones GIS.

The Danish OIO-XML Project

Denmark

<http://isb.oio.dk/info>

El proyecto de XML en Dinamarca fue iniciado en 2001 para iniciar un esfuerzo enfocado para crear un marco común con una administración pública completamente digitalizada como meta en el futuro no demasiado distante. XML fue visto claramente como la tecnología que permitía para acercar esta meta y desde entonces así ha sido. Este trabajo se encuadra bajo la denominación OIO-XML donde OIO significa la Información Abierta en Línea.

La visión del proyecto de XML es, con una arquitectura orientada al servicio (SOA), manejar un sistema de servicios débilmente acoplados, utilizados para intercambiar toda la información necesaria entre las mismas autoridades, y también entre las autoridades y ciudadanos y empresas. Los servicios, o más exactamente sus interfases, se basan en los estándares de datos que definen explícitamente qué clase de mensajes se permite en un servicio basado en su tipo y estructura. En OIO-XML los estándares de los datos se expresan utilizando esquemas XML y los servicios se implantan como servicios web, siendo todas estas tecnologías definidas por la organización de W3C.

Los estándares de datos se orientan para proveer compatibilidad que se convierta en interoperabilidad. Los estándares de los datos bajo la forma de esquemas de XML (esquemas también denominados de OIO-XML) se deben crear y convenir a escala nacional.

Para tener acceso fácil y barato a estos estándares el InfoStructureBase se ha hecho accesible vía Internet, conteniendo cómo se pueden recibir y enviar datos en bases de datos públicas.

e-Bourgogne - Regional Shared eGovernment. The Example of the eProcurement Platform in Burgundy

France

<https://www.e-bourgogne.fr/>

Objetivos:

El equipo del e-Bourgogne está intentando actualmente alcanzar las metas siguientes:

- Avanzar en el desarrollo del portal ofreciendo nuevos servicios, especialmente a las pequeñas entidades públicas y a los ciudadanos;
- Para considerar la fundación de una nueva organización financiera que garantice recursos financieros estables asegurando que el proyecto continuará a medio y largo plazo;
- Para consolidar la posición avanzada de Borgoña en la Administración electrónica entre las regiones francesas.
- Para establecer asociaciones operativas con otras regiones europeas.
- Otro objetivo consiste en el aumento de la presencia del “e-Bourgogne” en los medios franceses.
- Para el servicio específico del eProcurement, los objetivos para las dos clases de usuarios objetivo son:
 - Personal de las PYME, que pueden acceder a licitaciones públicas de forma más sencilla siendo beneficiados por la simplificación en las ventas a entidades públicas;
 - Funcionarios, que podrán utilizar las herramientas específicas para publicar y mandar los pliegos; disponiendo de nuevas maneras de identificar a proveedores potenciales.

Standardised e-Form exchange via EDIAKT II in Austria

Austria

http://reference.e-government.gv.at/EDIAKT_II.599.o.html

El objetivo principal del proyecto era la introducción de un formato estandarizado para el intercambio de archivos electrónicos y de documentos para sustituir la presentación y archivo en papel de todas las autoridades públicas en Austria. Para cada petición escrita que requiere una respuesta se crea un archivo electrónico así como para el trabajo interno posible interés posterior. Es decir la introducción del nuevo sistema se dirige también a los clientes de los servicios públicos. De esta manera, cada procedimiento puede ser auditado en cualquier momento visualizando el archivo.

e@SYConnects

United Kingdom

<http://www.easyconnects.org.uk/>

El principal objetivo es el de asegurar que los medios innovadores de acceso a la información y a los servicios públicos específicos sea lo más fácil posible, particularmente para aquellos que más lo necesitan en Yorkshire del Sur.

Las autoridades del sector público de Yorkshire del sur reconocen la importancia de las alianzas locales, regionales y nacionales que reúnen a los sectores público, voluntario y privado para el soporte de los servicios a desarrollar.

Para apoyar este planteamiento existe el compromiso a desarrollar:

- Un enfoque innovador para la implicación del sector privado en el diseño y puesta en marcha de la solución.
- Cuando sea apropiado, estándares entre las autoridades locales del sur de Yorkshire y otros socios del sector público, apoyando la interoperabilidad con diversas soluciones propietarias o no.
- El uso de los acuerdos de colaboración para crear una masa crítica de la actividad en línea.
- Un enfoque de cooperación de la sociedad para al proyecto que utiliza modelos y ejemplos existentes tales como el proyecto en línea de las comunidades de Yorkshire del sur (SYCOP) de el cual el e@SY emanó.
- Una base de conocimiento compartible sobre las mejoras de los procesos del servicio de usuarios.
- El uso de oportunidades de integrar mecanismos comunes del servicio.
- Un coste más bajo y un potencial más alto para aportar ventajas que las propuestas individuales.
- Para determinar la validez de nuevos canales tales como DiTV y teléfonos móviles como un canal del acceso a los servicios de la Administración electrónica, particularmente para los digitalmente excluidos.
- Hacer llegar estos servicios directamente al ciudadano a través de canales electrónicos reconocidos por los ciudadanos, lo que contribuye directamente a favor de muchas políticas europeas de igualdad social y económica dentro de una zona objetivo 1.

Certificate of Residence*Austria*<http://meldung.cio.gv.at/egovMB/>

El certificado de residencia es un primer ejemplo y un proyecto experimental de un servicio completamente electrónico que alcance a todos los ciudadanos de Austria. El objetivo de este servicio, en lo referente a usuarios, es proporcionar un servicio rápido y fácil de utilizar para obtener un certificado de la residencia que se requiere con frecuencia por organizaciones como universidades, bibliotecas, compañías de seguros u otras agencias administrativas.

IRIS: Promoting civic attitudes in Barcelona through a customer service request platform*Spain*<http://www.bcn.es/>

Los objetivos específicos del proyecto IRIS se relacionan estrictamente con las necesidades de la puesta en práctica del plan “de promover actitudes cívicas”, en particular con asegurar la organización municipal para poder responder a los desafíos presentes. Permite a cualquier ciudadano o negocio formular las demandas o las sugerencias relacionadas con cualquier aspecto de la vida de la ciudad o cualquier servicio municipal, eligiendo entre más de 20 canales de acceso disponibles (todos gratuitos). El objetivo es duplicar el número de interacciones cívicas del ciudadano en el año 2007.

El compromiso consiste, no ya en solucionar cualquier tema planteado y tomar en consideración todas las sugerencias recibidas, sino DAR RESPUESTA a todas, reconociendo y reforzando la dimensión de responsabilidad de la administración local.

Este compromiso impresionante forzó al departamento responsable del centro de contacto a realizar un número de cambios infraestructurales y de organización. Se puso a disposición un número de teléfono gratis (900-226226) además del ya existente (010), de forma que se eliminase cualquier barrera de coste para todos los servicios relacionados con las connotaciones cívicas. Se realizaron un número de reconsideraciones significativas que se podrían explicar usando el modelo de ERRE+M:

Escuchar:

- Determinar específicamente CUÁLES SON y CUÁLES NO SON demandas o sugerencias.
- Ofrecer a los ciudadanos una variedad amplia de canales estructurados junto con un tratamiento homogéneo de cualquier interacción, incluyendo la recepción y el registro de toda demanda ciudadana.

Solucionar:

- Canalizar de una manera más rápida y más eficiente toda recepción de petición del servicio, independiente del canal de entrada utilizado.
- Para reforzar la responsabilidad municipal implicando profundamente al ciudadano en la cumplimentación de su petición del servicio.

Contestar:

- Contestando a CADA PETICIÓN del CIUDADANO a través del canal elegido durante la solicitud del servicio.
- Para dar prioridad a la contestación a todas las peticiones de los ciudadanos.

Comprender:

- Para identificar problemas y detectar oportunidades de mejora del servicio.
- Para acumular en tiempo real un mapa de la ciudad con todas las incidencias y demandas conocidas.

Mejorar:

- Para determinar planes de acción territoriales y sectoriales en cuanto a mejorar la satisfacción del ciudadano.
- Para mejorar la opinión del ciudadano sobre la calidad de los servicios municipales haciendo frente a la solución de los problemas detectados según comunicado.
- Determinar y sugerir mejoras específicas de todos los servicios municipales existentes.

Mobhaile - extending the use of Information and Communication Technologies*Ireland*<http://www.mobhaile.ie/>

El proyecto Mobhaile es una facilidad de bajo coste para permitir a comunidades, voluntarios, colegios y PYME, explotar las tecnologías Mobhaile, permitiéndoles crear comunidades donde:

- Existe un enfoque y curva de aprendizaje comunes.
- Cada grupo puede reflejar su estilo y preferencias.
- Espacios de trabajo compartidos para grupos similares.
- Construir redes de comunicación extendidas en comunidades.
- Construir un sentido de comunidad a través de aprendizaje, formación, experiencias comunes y un modelo de contenidos sindicados, todo ello compartido.
- Extranets compartidas.
- Foros de discusión.
- Anillos de confianza empresarial.
- Introducción de máquinas de SMS de texto, pagos, correo electrónico, blogs, etc.
- Mapa de localización de cada edificio e información asociada.
- Establecer una red de campeones electrónicos para educar, animar y entusiasmar.
- Maximizar el uso de la banda ancha en el país.
- Sindicación de toda la información sobre todos los paradigmas: función, ubicación y tiempo.

El proyecto Mobhaile, que se viene desarrollando durante el último año, ha implicado a equipos multifuncionales de LGSCB, autoridades locales, departamentos del Gobierno, socios tecnológicos, universidades y ciudadanos usuarios finales. El equipo de Mobhaile se compone de expertos del Gobierno, del territorio, ingenieros, arquitectos, marketing, gráficos, de tecnologías de la información y las comunicaciones, junto con especialistas de otras agencias, departamentos y universidades incorporados según las necesidades. Las cualificaciones en tecnologías de la información se extienden desde la arquitectura de soluciones, difusión digital, especialistas de redes, expertos en personalización, expertos en redes inalámbricas, hasta puro desarrollo de programas. Este enfoque interdisciplinar ha funcionado en otros proyectos, permitiendo un desarrollo rápido, despliegue y participación de usuarios que requiere un proyecto como Mobhaile. Los partenariados se estructuran por capas, formándose a todos los niveles en el proyecto, desde el Grupo de Dirección a nivel nacional hasta los partenariados de las comunidades locales.

VIRK - The Danish Internet Portal for the Danish Commerce Sector

Denmark

<http://www.virk.dk/>

El objetivo declarado de Virk.dk es el de aliviar de cargas administrativas a las empresas danesas y de proveer una entrada única hacia el sector público.

Con la vista puesta en este objetivo, Virk.dk se debe convertir en una herramienta personal fiable que fortalezca el impulso de todos los actores entre la industria y el comercio Danés, mediante la disponibilidad de muchos servicios a las empresas.

Los formularios no serán, necesariamente, soluciones enteramente digitales. Si un formulario experimenta menos de 100 transacciones anuales, se asume que las cargas administrativas asociadas son tan bajas que resulta suficiente usar un tipo de formato PDF. Sin embargo, si ocurren entre 100 y 10.000 transacciones anuales, se requiere que, como mínimo, el formulario sea del tipo electrónico, significando que debe utilizar un esquema XML que pueda firmarse con firma electrónica. Los formularios con más de 10.000 transacciones anuales deben estar disponibles como soluciones integradas enteramente electrónicas antes del final del 2007, lo que significa que la autoridad es capaz de recibir y manejar informes firmados electrónicamente.

A la vista de estos objetivos, se espera que el 97% de las transacciones de tipo comercial se puedan realizar mediante la transmisión de formularios electrónicos desde el 1º de julio del 2006. El restante 3% de transacciones se puede realizar cumplimentado formularios PDF en el portal, remitiéndolos por correo a las autoridades.

Cuando las compañías cumplimenten formularios electrónicos en Virk.dk, las diferentes autoridades recuperan la información importante en un sistema abierto, de interfase estándar XML situado en el Repositorio de Infoestructura XML del Gobierno Danés (www.oio.dk)

El repositorio está basado en esquemas públicos XML estandarizados, lo que facilita el intercambio de información entre las autoridades y las organizaciones privadas. Ello implica que un elemento de información contable, tal como un número de cuenta, es algo identificado y nombrado unívocamente (marcado en XML) y cualquier formulario electrónico de cualquier autoridad que solicite este dato lo nombrará en concordancia. Por ejemplo, cuando una empresa ha suministrado esta información, el portal la reconocerá en otros formularios electrónicos. A día de hoy, existen más de 20.000 definiciones XML en los formularios.

Dado que el modelo de datos detrás de Virk.dk ha sido expresado en esquemas XML y éstos son públicos, es posible que todos los proveedores de soluciones se puedan integrar con el portal a través de interfases de servicio web estándar.

E-procurement

Italy

<http://acquisti.sistemapiemonte.it/>

El proyecto de e-procurement presentado tiene los siguientes objetivos:

- Optimizar el gasto reduciendo costes y utilizando procedimientos más simples, rápidos y transparentes.
- Mejorar la comunicación entre la administración pública y el mundo de los negocios.
- Crear un mercado justo para las PYME.
- Expandir el mercado para los suministradores, haciéndolo más eficiente, valorizando la estructura industrial del Piamonte a través de la promoción de la innovación tecnológica.

Para hacer esto, el objetivo clave, desde el punto de vista de la aplicación, es proporcionar el sistema a los ayuntamientos, lo que les permitiría:

- Realizar licitaciones utilizando diferentes sistemas (por ejemplo ofertas dinámicas o en plica).
- Gestionar contratos electrónicos.
- Realizar compras por catálogo en mercados electrónicos (Compras dinámicas), utilizando catálogos electrónicos proporcionados por suministradores cualificados y registrados.

Meath County Council - Communities Online Together Initiative

Ireland

<http://www.meath.ie/>

El proyecto “Comunidades Juntas en Línea” (COT) desarrollará un sitio web inicial a través de servicios de publicación de contenidos, que consistirá en 5 páginas de contenidos iniciales. Esto puede ser utilizado como parte de la fase de entrenamiento.

Uso de los servicios y facilidades de COT:

El uso de cualquier facilidad o servicio estará condicionado a que la comunidad o agrupación voluntaria asuma el compromiso de actualización significativa, como mínimo, de una vez al mes.

Uso de la información:

Cualquier información suministrada a través de las facilidades disponibles puede y será reutilizada en el contexto de la información que el ayuntamiento pueda desear mezclar. Esto se podrá realizar utilizando el portal del municipio, meath.ie. Ello aporta un beneficio significativo para la comunidad y grupos voluntarios, así como otros proveedores de contenidos en el proceso de generar actividad en su sitio web y para su propia información. Por ejemplo, en el caso de utilizar una agenda de eventos a través de las facilidades ofrecidas, sería razonable esperar que podría ser beneficioso para la comunidad o grupo voluntario el que estos eventos fuesen publicados y promocionados a través de la página municipal meath.ie. Se mantendrían todas las referencias a la fuente de información.

Promoción de “Comunidades Juntas en Línea”:

El municipio promoverá en línea y a través de otros mecanismos y canales disponibles el concepto de “Comunidades Juntas en Línea”. Ello incluirá referencias a sitios web individuales cuando corresponda, así como reproducción de extractos/resúmenes de sitios individuales.

Antes del lanzamiento de las “Comunidades Juntas en Línea” (COT) no existía disponible un servicio para que los grupos comunitarios dispusiesen de un sitio web gratuito, con dominio y hosting gratuito. La iniciativa COT suministra lo indicado y, lo que es más importante, provee formación gratuita para comunidades y grupos de voluntarios para mantener y gestionar sus propios sitios web.

Antes de la iniciativa, las comunidades y grupos de voluntarios habían expresado muchas preocupaciones sobre la accesibilidad de servicios de Internet tales como sitios web y sobre usabilidad. Otra de las preocupaciones más importantes era el coste inicial de un sitio web y los costes de mantenimiento. Otra preocupación era que las comunidades y grupos de voluntarios sentían que ejercían un escaso o nulo control sobre los contenidos de su propio sitio web. Estas preocupaciones fueron abordadas enteramente con el lanzamiento de la iniciativa COT.

FAST - Secure Exchange Gateway*France*

http://www.fast.caissedesdepots.fr/_en/index.asp

FAST es un sistema de gestión de flujos de trabajo escalable y completo, que permite a las ciudades francesas comunicarse electrónicamente de forma segura con sus receptores. Se ha diseñado para permitir transmisiones sin papel y para ofrecer un servicio lo más simple posible con un mínimo cambio en la organización de las ciudades. La arquitectura comprensiva de FAST faculta a los usuarios con diversos medios para el intercambio seguro de información valiosa. De la misma forma, el receptor puede optar por recibir información directamente en su sistema informático o a través del mismo tipo de portal seguro.

Como las ciudades y las organizaciones receptoras puede diferir mucho entre ellas, los servicios de FAST se pueden configurar para simplificar la vida de los usuarios, a través de un conjunto de preferencias y plantillas organizativas que son definidas por el "administrador" de la ciudad. Los usuarios no deben ser expertos en PKI para utilizar el sistema, ya que estas funciones están incorporadas a FAST- se incluyen dentro de un servicio global al que los usuarios se suscriben. Los usuarios pueden hacer un seguimiento de sus transacciones a través de varias alertas de correo electrónico, lo que les hace confiar, poniendo a su disposición la necesaria información de seguimiento.

FAST: Un servicio comprensivo.

El servicio cliente FAST va más allá de la instalación de una infraestructura técnica. También se suministran servicios de apoyo comprensivos que van desde ayudas para la gestión del cambio hasta un soporte telefónico.

FAST proporciona un paquete de soporte a medida que considera las necesidades locales y ayuda a los funcionarios en sus opciones organizativas y en la instalación de todas las herramientas necesarias para asegurar el sistema.

FAST: Una herramienta flexible.

FAST se puede utilizar de muchas otras formas. Desarrollar las formas más eficientes de intercambio de información es un reto para el conjunto del sector público, así como una prioridad también para el sector privado.

Ejemplos de otras aplicaciones de FAST:

Como resultado de la transmisión electrónica de ficheros relativos a prestaciones sociales entre funcionarios locales, que se ocupan de ello y los departamentos de solicitudes de las organizaciones que hacen efectivas las prestaciones (CAF/MSA), la gestión de los ficheros es más rápida y el tiempo necesario para que el ciudadano obtenga un beneficio social se reduce.

Esta nueva aplicación FAST se puso en marcha durante 2005. FAST también trabaja en la puesta en marcha de aplicaciones simplificadas que permitan la transmisión de información hasta receptores múltiples no uniformes (por ejemplo, información presupuestaria que debe ser compartida por el contable público y las prefecturas) Estas aplicaciones se están desarrollando como respuesta a demandas de autoridades locales y administraciones.

Federal state of Styria: Civil protection, civil defense and administrative crisis management online

Austria

<http://www.katastrophenschutz.steiermark.at/>

Objetivo general:

Los objetivos generales son, en primer lugar los definidos en la ley de protección civil y su equivalente en el estado federal de Styria. Esta definición proporciona seguridad para todas las autoridades y organizaciones activas en protección civil. En segundo lugar, las experiencias y condiciones necesarias para la acción conjunta se dibujan constantemente en comités de trabajo especiales, formados por miembros de la administración, organizaciones y de la economía a niveles local, regional y nacional.

Objetivos específicos:

- Normalización de estructuras y requisitos
Formación para las autoridades a nivel federal, de distrito y de comunidad; amplios entrenamientos y tutoriales; coordinación entre los estados federados austriacos y a nivel internacional; unificación de la terminología de protección civil y clasificación a nivel nacional e internacional (soporte multilingüe dentro de la clasificación).
- Soporte a nivel operativo
Soporte activo de autoridades y organizaciones; coordinación de autoridades, organizaciones, población y medios; intercambio de datos e información general entre hospitales, centros de información y alarma y organizaciones.
- Gestión conjunta de la información
Línea de información vía teléfono e Internet en el caso de desastres a gran escala a nivel nacional o internacional; centro coordinado de información a los medios de autoridades y hospitales; portal oficial de información del gobierno federal y portal de protección civil; multilingüismo de la plataforma; se debe garantizar, en todo momento, accesibilidad a la web, así como acceso multiopciones y situacional.
- Tecnología protegida y desarrollo continuo de la plataforma
Centro de proceso de datos a prueba de fallos para autoridades, hospitales y organizaciones; desarrollo colectivo de nuevas características del sistema por las autoridades y la industria; aplicación de tecnologías estándar y componentes de código abierto, integración de componentes de sistema de otras soluciones (GIS o registro digital del terreno del estado federal de Styria); desarrollo y pruebas de nuevas tecnologías y nuevas posibilidades con proyectos piloto conjuntos en cooperación con las autoridades y la industria (principio de la buena gobernanza).

El sistema representa una red de gestión de información con aplicaciones específicas para protección civil. Debido al tipo de datos tan sensible, se debe asegurar la disponibilidad y seguridad de los datos 24x7 – 24 horas al día, 365 días al año.

Athena Network*Grecia*<http://www.theathenanetwork.com/>

Los objetivos de la red aplicada son:

- Conseguir una administración local (estructuras y personas) más, efectiva, operativa, creíble, pequeña y flexibles mediante:
 - Afinando los procedimientos administrativos.
 - Institucionalizando el flujo de trabajo interno administrativo.
 - Optimizando la coordinación en y a través de niveles administrativos.
 - Revisando sistemáticamente los procedimientos administrativos para disponer de un sistema flexible.
 - Familiarizando al personal con un entorno de trabajo digital.
 - Haciendo que la gente trabaje de forma inteligente, no más.
 - Incrementar la transparencia en la acción pública.
- Proporcionar servicios de calidad a ciudadanos y empresas pertenecientes al municipio de Atenas, por medio de:
 - Introduciendo un sistema innovador para la gestión de las solicitudes administrativas hasta su culminación.
 - Unificando todos los sistemas administrativos en un solo punto.
 - Asegurando la canalización de una información rápida y actualizada a las demandas ciudadanas inmediata o en el tiempo adecuado al mínimo coste.
 - Formando y desarrollando a la fuerza de trabajo: educación, profesionalismo y respeto constituyen propiedades esenciales en un enfoque de orientación al cliente.
- Aproximar a la sociedad civil y a los ciudadanos de todas las edades a las autoridades locales por medio de:
 - Introducir la posibilidad de que los ciudadanos remitan sus reacciones o propuestas sobre políticas públicas locales al ayuntamiento a través de la “línea 195 Ciudadanos” o el CSC. En todos los casos, las aportaciones de los ciudadanos se comunican a la administración competente, dándoles la palabra para participar en el proceso de elaboración de decisiones, que deviene transparente y entendible.
 - Institucionalizando un canal de comunicación entre los ciudadanos y las autoridades locales que es sencillo y tangible, incluso para personas mayores (195 Ciudadanos y CSCs).
- Mejorar la imagen de la administración pública ante la sociedad por medio de:
 - Solucionando todas las cuestiones administrativas remitidas, beneficiando a todos.
 - Respondiendo a las propuestas ciudadanas, demandas, etc. a través de comunicaciones emitidas.
 - Siendo preactivos y capaz de aportar información cuando la requiera el ciudadano.
 - Incrementando la expectativa de los ciudadanos sobre la Administración Local.

Localegov - The National Strategy for Local e-Government in England

United Kingdom

<http://www.communities.gov.uk/index.asp?id=1133577>

Existen dos objetivos centrales al medir el éxito del programa Localegov

- La disponibilidad de servicios electrónicos.
- Su adopción.

El programa Localegov contiene los siguientes elementos clave:

Liderazgo y compromiso

Desde el inicio se ha buscado el compromiso de los líderes y ejecutivos jefe en la planificación estratégica y gestión de un programa robusto, incluyendo los requisitos para la designación local de “e–campeones” entre miembros elegidos y funcionarios.

Retornos de la puesta en marcha del gobierno electrónico (IEG)

Los retornos del IEG constituyen una parte esencial del proceso de monitorización nacional para evaluar la capacidad de prestar servicios electrónicos locales, contra el objetivo 2005, soportando la prestación de resultados prioritarios para el gobierno electrónico. El retorno del IEG es un mecanismo para evaluar el progreso en la obtención de beneficios de la inversión en gobierno electrónico y el uso de la financiación de IEG por las autoridades locales.

Resultados prioritarios


Los resultados prioritarios para el gobierno electrónico fueron publicados en abril de 2004, como forma de aportar un foco operativo para la puesta en marcha del gobierno electrónico local y para el uso de los fondos de ayuda. Los resultados prioritarios han ayudado a garantizar que la disponibilidad electrónica de las autoridades locales se realiza en condiciones que incrementan la calidad, conveniencia y disponibilidad de estos servicios.

Proyectos nacionales

Avanzando desde el éxito de los 25 proyectos Pathfinder en 2001-2002, se lanzaron a un ambicioso programa de 22 proyectos nacionales diseñados para asegurar que todos los ayuntamientos dispongan de acceso a servicios electrónicos clave, así como los elementos técnicos para la organización electrónica, sin necesidad de crearlos desde cero.

Desarrollo de capacidades

Se estableció un programa de desarrollo de capacidades para encarar las dificultades experimentadas por muchos ayuntamientos al tratar de identificar y adquirir las destrezas y roles que se necesitan para proporcionar, mantener y desarrollar un gobierno electrónico acertado.



Desarrollo del partenariado

Se ha intentado promover el partenariado entre ayuntamientos, de manera que se auspiciase la prestación de servicios conjuntos a residentes locales y empresas, la reducción en el coste de adquisición de bienes y servicios para cada ayuntamiento y gobierno local en general, permitiendo el intercambio de experiencia y desarrollando las capacidades más rápido que en el caso de no utilizar esta fórmula.

Innovación

A través del fondo de innovación electrónica se ha procurado alimentar la asunción de innovaciones de riesgo, animando a los ayuntamientos a que propongan nuevas ideas para mejorar los servicios públicos.

My Gardabaer, an integrated citizen portal and municipal case management system

Iceland

<http://www.gardabaer.is/>

Los objetivos específicos de la solución fueron:

- Aportar la información adecuada a la gente adecuada en el tiempo adecuado
 - Que cada ciudadano tuviese acceso a su propia página web/perfil autenticada(o), donde estuviesen en condiciones de comunicarse entre ellos y con el gobierno local.
 - Los ciudadanos deberían ser capaces de gestionar su perfil y seleccionar áreas de particular interés, cambiar contraseñas, insertar imágenes, etc.
 - Que la página del ciudadano pudiese proporcionar acceso en tiempo real sobre colegios o guarderías de los hijos del ciudadano, información sobre planificación, problemas medioambientales proyectos que tuviesen lugar en su barrio e información general sobre cualquier actividad dentro del área de interés seleccionada.
 - Que la página del ciudadano diese acceso a todos los formularios y aplicaciones en línea
 - Que la página del ciudadano contuviese información sobre el estado de pagos al municipio, tales como cuotas de guardería o impuesto de propiedad.
 - Que toda esta información estuviese accesible utilizando un único punto de entrada y una contraseña.
- Participación democrática
 - Para facilitar y fortalecer el debate democrático, proporcionando a los ciudadanos la posibilidad de intervenir en un intercambio de opiniones sobre asuntos municipales sobre la base de las áreas de interés seleccionadas.

– Para permitir al gobierno local auscultar la opinión pública sobre diferentes asuntos para uso en la elaboración de políticas y decisiones, utilizando grupos objeto seleccionados dinámicamente, creando las bases para una mayor participación y consulta a los ciudadanos y para obtener consensos en diversas decisiones.

La puesta en marcha implicó la creación de un portal ciudadano integrado con un sistema de gestión de casos basado en los productos estrella de GoPro Ltd.: GoPro Case Professional, GoPro.net y la solución GoPro comunidades electrónicas. El software utiliza Microsoft SQL Server y el marco OLAP para consultas y filtrado en el *back-end*. Se encuentra integrado con el censo oficial de la Oficina de Estadística de Islandia, con el objetivo de que todos los habitantes se encuentran identificados de forma segura y única como usuarios por el sistema.

La implantación se encuentra firmemente enraizada en el paradigma de gestión de casos, donde el trabajador municipal, o ciudadano, pueden registrar casos utilizando una plataforma de colaboración compartida. Se pueden definir tipos específicos de casos como flujos de trabajo (con fases opcionales o requeridas), estando asociados a responsabilidades o ciclos de revisión. En cada caso, los contactos, documentos y correspondencia se registran o crean utilizando plantillas predefinidas, editadas con las aplicaciones preferidas del trabajador de casos. Todo el proceso puede ser monitorizado continuamente sobre eficiencia, cumplimiento de plazos y capacidad de respuesta, asegurando el apropiado seguimiento de los casos. Utilizando el sistema de gestión de casos, resulta muy simple para el ayuntamiento el definir procesos de trabajo estándar o ad hoc para diversos tipos de servicios ciudadanos y las acciones de los ciudadanos en el sistema del portal pueden incorporarse automáticamente o desencadenar un proceso formal en el ayuntamiento.

La implantación del proyecto se gestionó utilizando PRINCE2 como una metodología común de gestión de proyectos para ambos socios y un consejo conjunto de proyecto asumió la tarea de seguir el proyecto.

La interfaz del portal ciudadano se diseñó específicamente pensando en la facilidad de uso, teniendo particularmente en cuenta las necesidades de las personas con dificultades de visión. El conjunto de la interfase fue realizado de forma personalizable, permitiendo a cada usuario personalizar su propio entorno. Se realizaron diversas pruebas de facilidad de uso con grupos objetivo seleccionados.

Eastserve*United Kingdom*

<http://www.eastserve.com/opencms/opencms/>

Eastserve resulta crítico para garantizar un acceso mayor y más equitativo a las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) y a las oportunidades. Soporta el desarrollo de una “comunidad de aprendizaje” sobre el este de Manchester, vinculando recursos de aprendizaje y de TIC para fomentar la participación, tanto en cursos on line como off line y proporciona un entorno donde existe un deseo natural de aprendizaje mutuo al mismo tiempo que a través de procesos formales.

El informe “East Manchester skills report” indica: “Más del 40% de las empresas afirmaron que el grado de reclutamiento local era limitado o imposible”. Se encuentra en marcha una estrategia económica que desafiará esta mala percepción e incluyendo un fuerte contenido de TIC. Uno de los resultados notables de Eastserve ha sido que los residentes asisten a más cursos relacionados con las TIC en un colegio de educación superior local y en 9 centros comunitarios UK on line, comunicándose regularmente por Internet y utilizando sus ordenadores para buscar trabajo.

Eastserve se construye sobre estos primeros éxitos y tecnología instalada para promover una cultura del aprendizaje. Continuando el suministro de PCs subvencionados, conexiones inalámbricas de banda ancha a Internet y soporte técnico, los residentes son animados a matricularse en cursos de proveedores locales y en línea. También existe una atención especial sobre los grupos que son difíciles de alcanzar, que encuentran difícil el aprendizaje por la lengua, la cultura o por razones económicas y se utiliza la tecnología apropiada para ayudar en la comunicación.

Un elemento clave del esquema de regeneración de la Zona de Acción Educativa, ha sido el maximizar el papel de las TIC. Con financiación procedente de la Fundación para el e-Learning y Beacons, se han realizado inversiones masivas en 17 colegios de primaria y secundaria de la zona, mejorando el hardware, el software y la calidad de la enseñanza. Eastserve está permitiendo a los colegios locales estar conectados a la Intranet local y a Internet, proporcionando nuevas oportunidades para el desarrollo curricular en línea. La vinculación de los colegios a las facilidades domésticas y comunitarias incrementa los niveles de implicación de los padres o cuidadores con la educación de las familias, ayudando a reducir el absentismo e incrementar el rendimiento.

El proyecto, comenzado en 2000, se emprendió en dos fases, incluyendo la red inalámbrica de banda ancha Eastserve.

Se suministraron e instalaron 3,500 conjuntos de PC. El residente contribuía con 200 Libras para adquirir un PC nuevo y 30 Libras por un PC reciclado, con 3 meses de acceso a Internet. Para asegurar que todos los residentes pudieran permitirse PCs, se alcanzó un acuerdo de préstamo a bajo interés.

HamburgGateway - The digital gate to the city

Germany

<http://gateway.hamburg.de/HamburgGateway/FVP/Application/Index.aspx>

La Ventanilla Hamburgo es la única infraestructura clave para todos los departamentos de la ciudad de Hamburgo que permite la disponibilidad de los servicios existentes o de los nuevos servicios del gobierno en Internet. Ofrece, entre otras, las siguientes características básicas:

- Autenticación del usuario.
- Procesado de pagos fiable en línea.
- Procesamiento seguro de transacciones.
- Disponibilidad segura de respuestas.
- Posibilidad de ampliación del uso de aplicaciones heredadas.
- Seguridad de aplicaciones y de la red de datos.

La autenticación de usuarios funciona con clave e identificación de usuario. La Ventanilla ofrece diversos niveles de seguridad para diversos grupos de usuarios. Para usuarios privados existen dos niveles diferentes. Con el nivel uno el usuario se registra en línea y puede empezar a trabajar con un conjunto limitado de servicios. Para alcanzar el nivel dos, hace falta que visite, además, un centro de usuarios, donde se debe aportar una prueba de identidad al personal de servicio. El segundo nivel es necesario para aquellas aplicaciones donde la administración debe asegurar la identidad de la persona.

Para el registro de empresas y otras administraciones existe un concepto diferente: Un usuario principal registra a la compañía, eligiendo los servicios que ésta desea utilizar. Para cada servicio se ha de intercambiar por fax un contrato con el gobierno. Posteriormente, el usuario principal puede autorizar el acceso a otros usuarios de la empresa.

El proveedor de cada servicio (es decir, diferentes departamentos), pueden elegir entre diversos niveles de seguridad y grupo de usuarios, de acuerdo con los requisitos de su aplicación. Los usuarios internos del gobierno de Hamburgo quedan registrados basándose en las políticas de grupo internas, de manera que no es necesario el registro individual.

La infraestructura puede y será desarrollada de acuerdo con los requerimientos futuros. Un ejemplo sería la integración del proceso de firmas digitales, una vez que gocen de mayor aceptación. Actualmente, ante la perspectiva de ventanillas para diferentes gobiernos locales, está en discusión el establecimiento de un tipo de consorcio entre ventanillas, de manera que los usuarios sólo tengan que registrarse una vez.

La Ventanilla del Gobierno se divide entre los niveles de presentación, base y adaptación, con un firewall separando cada nivel.

Platform Service-Public Local — public sector data interexchange*France**<http://www.servicepubliclocal.net/>*

- El primer objetivo es el de promover la penetración del e-Gobierno, haciendo posible que las autoridades locales desarrollen una ventanilla única local de acceso a los servicios de e-Gobierno, junto con un acceso multicanal (teléfono, contador) a estos recursos.

Para la mayor parte de la gente, el ayuntamiento es el lugar donde se va cuando se tiene una cuestión administrativa (¿Qué tengo que hacer? ¿Qué servicio es responsable? ¿Dónde está? ¿Cuándo está abierto?). El sitio web de la ciudad es el lugar natural donde nos gustaría disponer de un portal ventanilla única. Permite una mejora en la calidad de los servicios suministrados a los ciudadanos franceses, estando más próximo y, en consecuencia, siendo más relevante.

Aun en el caso de que estos portales ventanilla única, constituyan un front-end, las autoridades locales los pueden utilizar como back office a través de la cual suministrar información y servicios. Por ejemplo, este front end se utiliza en el call center de Saint-Etienne. En la ciudad de Cergy, las personas que informan al público utilizan un servicio creado gracias a la Plataforma Servicio Público Local en el sitio web de la ciudad que informa al público y que permitirá imprimir un documento o formulario y proporcionárselo a los ciudadanos.

El beneficio para los usuarios estriba en disponer de la información y servicios importantes para ellos en el sitio web, ahorrando mucho tiempo.

Los beneficios para las autoridades locales son la mejor calidad de servicios y ahorros en la creación de su servicio de e-Gobierno en línea, utilizando información nacional y regional, formularios en línea y servicios.
- El segundo objetivo es organizar el hecho de compartir información del e-Gobierno y de servicios entre autoridades locales a diferentes niveles, de forma que los usuarios disfruten del mejor servicio.

Por ejemplo, en un Departamento (alrededor de 300 pueblos), la Prefectura está a cargo de la información sobre servicios mientras está activa (horas de apertura de oficinas, servicios en línea para registro de automóviles). En consecuencia, todo el pueblo puede utilizar esta información directamente a través del sitio web del pueblo.

La Plataforma Servicio Público Local permite la producción de información descentralizada conjunta de interés para los ciudadanos y organiza los intercambios en formato XML, con el fin de utilizar todo el potencial de la nueva tecnología para proporcionar una respuesta adecuada a las necesidades de los ciudadanos en sitios web locales.
- El tercer objetivo es consolidar la calidad de los servicios suministrados por diferentes niveles de gobierno, ofreciendo a los ciudadanos acceso local a un servicio personalizado y sin barreras.

Bremen Online Services

Germany

http://www.bremen.de/sixcms/detail.php?template=o1_schade_d

El principal objetivo de los servicios Bremen en Línea es el desarrollo de servicios del e-gobierno para intermediarios, empresas y ciudadanos lo más rápido posible. En 1998 se analizaron más de 120 servicios, seleccionándose 80 de ellos para ser prestados al final del proyecto en 2002. Con los servicios de Bremen en Línea, la ciudad consolidó su liderazgo en el desarrollo del e-gobierno.

Todos los servicios han de proveerse a través de una plataforma de transacciones común en línea, incluyendo, transmisión, verificación de firma, encriptación y pago. Esta plataforma se debe implantar utilizando código abierto, con el fin de conseguir independencia de la plataforma y de las aplicaciones. Debe también dar respuesta a las necesidades específicas del gobierno, tal como privacidad de datos, diferentes tipos de transacciones (síncronas, como los cambios en línea y llamadas a registros de empresas y asíncronas, tal como ofertas de licitación).

Además, la intención de la ciudad consiste en ofrecer todos los servicios para intermediarios y la mayor parte de los servicios para empresa en línea. Lo que se espera es que estos grupos objetivo puedan manejar todas sus relaciones con la administración de la ciudad, por vía electrónica. En particular, se concentró la atención en los servicios judiciales, de impuestos y registro de automóviles. La adopción no se debería medir, tan sólo, en términos en porcentaje de transacciones en línea, sino por la satisfacción del cliente y del desarrollo relativo de uso y los ahorros para el cliente y la Administración.

El objetivo a largo plazo es el de reestructurar al administración pública desde fuera a dentro. El resultado del uso de tecnologías electrónicas serán servicios mejores y más rápidos y la necesaria reorganización de los flujos de trabajo. Prestando estos servicios utilizando agrupaciones público privadas, la administración de la ciudad se beneficiará de una menor fuerza de trabajo así como un presupuesto operativo menor.

Las empresas de Bremen, su región, Alemania y Europa tienen que recibir beneficios directos. Todo lo que una compañía de Bremen pueda hacer con la administración de la ciudad deberá estar disponible también para otras empresas de los países miembros o candidatos. El uso de normas internacionales para protocolos de comunicaciones y funciones de seguridad resulta pues primordial.

En consecuencia, el proyecto debe basarse en normas que utilicen XML, SOAP, encriptación XML y firma XML (es decir, normas W3C). La tecnología se debe implantar utilizando JAVA, debiendo resultar independiente de plataforma y aplicación. Las especificaciones necesarias, en general ya han sido desarrolladas.

3IP - 3 islands partnership, Islay, Jura and Colonsay*United Kingdom*<http://www.argyll-bute.gov.uk/>

Los objetivos específicos del caso son los de proveer “Un paquete hecho a medida específicamente de personas, ubicación y tecnología para cada isla, con el fin de superar la exclusión social causada por las limitaciones geográficas sobre la prestación de servicios a Islay, Jura y Colonsay.” El proyecto trata de prestar el más amplio y efectivo rango de servicios a las comunidades de las islas, al nivel más apropiado, utilizando TIC para evitar la necesidad de viajar. Esto cubre servicios prestados por las agencias clave del sector público:

- Argyll and Bute Council: para impuestos locales, desarrollo, servicios democráticos, registro, servicios sociales, vivienda, gestión de residuos, protección civil, funciones regulatorias, etc.
- Argyll and Clyde Health Board: para todos los servicios de especialistas de salud.
- Argyll and Islands Enterprise: para servicios a empresas y empleo.
- Argyll College/University of the Highlands and Islands: para educación superior y continua.

Adicionalmente, las facilidades ofrecen acceso abierto y gratuito a agrupaciones más amplias, así como oportunidades en Escocia, el Reino Unido y Europa.

A corto plazo, el proyecto apunta hacia:

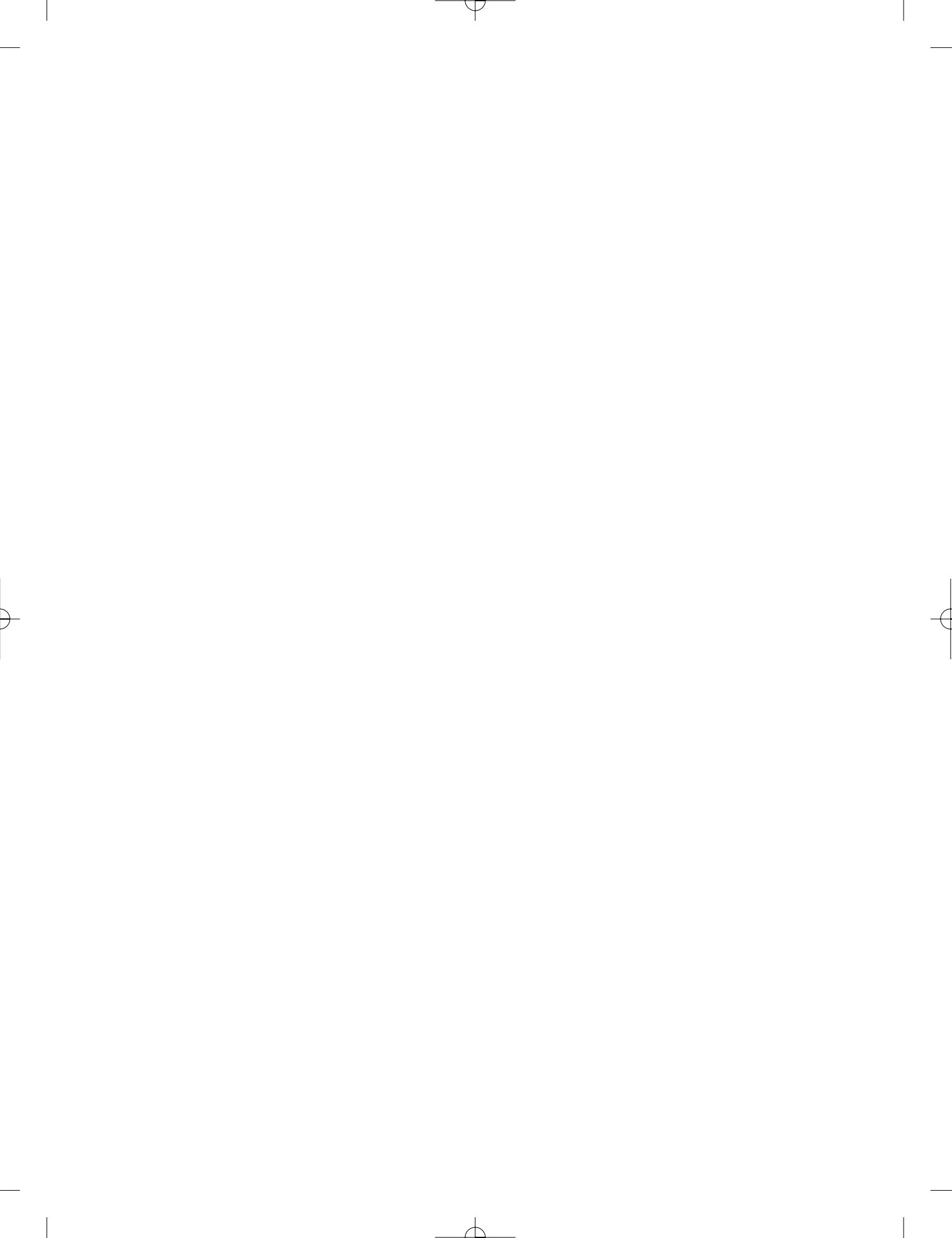
- Introducir el concepto de TIC y hacer las TIC accesibles a todos. La accesibilidad es baja en estas islas debido a faltas de oportunidades para acceder a la tecnología y a los niveles de adiestramiento.
- Conseguir una mejora inmediata en la prestación de servicios del Consejo y de otros.
- Reducir los costes de tiempo y viaje para las personas que accedan a estos servicios y para los funcionarios que prestan estos servicios.

A largo plazo el proyecto:

- Contribuirá a disminuir la despoblación por la que los isleños tendrán menos tendencia a dejar las islas o volverán después de la formación continua si existe trabajo.
- Incrementará la confianza de la comunidad a través del conocimiento de y comunicación con aquellos a los que pueda acceder para pedir consejo, información y oportunidades de establecimiento de redes, demostrando que una comunidad isleña puede suponer una diferencia.
- Contribuirá al crecimiento económico: Por ejemplo una nueva empresa de tecnologías de la información que abrió en Isaly hace 18 meses ya ha sido capaz de extender el negocio, abriendo una tienda en Ardrishaig, en la isla de Argyll, trabajando con el Consejo y prestando soporte al punto de servicio.
- Permitirá a los isleños acceder directamente a sus representantes locales, regionales, nacionales y Europeos, a través de un sistema de videoconferencia.

Propuestas:

- El nivel de servicio más adecuado se determinó consultando a las comunidades y asociados.



APÉNDICE: Proyecto de Ley para el Acceso Electrónico de los Ciudadanos a las Administraciones Públicas

Texto remitido por el Congreso de los Diputados al Senado el 26 de abril de 2007

ÍNDICE

Exposición de motivos

Título preliminar: Del ámbito de aplicación y los principios generales.

Título primero: Derechos de los ciudadanos a relacionarse con las Administraciones Públicas por medios electrónicos.

Título segundo: Régimen jurídico de la Administración electrónica.

Capítulo I: De la sede electrónica.

Capítulo II: De la identificación y autenticación.

- Sección 1.ª: Disposiciones comunes.
- Sección 2.ª: Identificación de los ciudadanos y autenticación de su actuación.
- Sección 3.ª: Identificación electrónica de las Administraciones Públicas y autenticación del ejercicio de su competencia.
- Sección 4.ª: De la interoperabilidad y de la acreditación y representación de los ciudadanos.

Capítulo III: De los registros, las comunicaciones y las notificaciones electrónicas.

- Sección 1.ª De los registros.
- Sección 2.ª De las comunicaciones y las notificaciones electrónicas.

Capítulo IV: De los documentos y los archivos electrónicos.

Título tercero: De la gestión electrónica de los procedimientos.

Capítulo I: Disposiciones comunes.

Capítulo II: Utilización de medios electrónicos en la tramitación del procedimiento.

Título cuarto: Cooperación entre administraciones para el impulso de la administración electrónica.

Capítulo I: Marco institucional de cooperación en materia de Administración electrónica.

Capítulo II: Cooperación en materia de interoperabilidad de sistemas y aplicaciones.

Capítulo III: Reutilización de aplicaciones y transferencia de tecnologías.

- Disposición adicional primera: Reunión de Órganos colegiados por medios electrónicos.
- Disposición adicional segunda: Formación de empleados públicos.
- Disposición adicional tercera: Teletrabajo en la Administración General del Estado.
- Disposición adicional cuarta: Plan de Medios en la Administración General del Estado.
- Disposición adicional quinta: Procedimientos Especiales.
- Disposición adicional sexta: Función Estadística. Disposición adicional séptima. Uso de Lenguas Oficiales.
- Disposición transitoria única: Régimen Transitorio.
- Disposición derogatoria única:
- Disposición final primera: Carácter básico de la Ley.
- Disposición final segunda: Publicación electrónica del Boletín Oficial del Estado.
- Disposición final tercera: Adaptación de las Administraciones Públicas para el ejercicio de derechos.
- Disposición final cuarta: Desarrollo y Entrada en vigor de la Ley.

Anexo: Definiciones

Exposición de motivos

I

Determinadas edades de la humanidad han recibido su denominación de las técnicas que se empleaban en las mismas y hoy podríamos decir que las tecnologías de la información y las comunicaciones están afectando también muy profundamente a la forma e incluso al contenido de las relaciones de los seres humanos entre sí y de las sociedades en que se integran. El tiempo actual -y en todo caso el siglo XXI, junto con los años finales del XX-, tiene como uno de sus rasgos característicos la revolución que han supuesto las comunicaciones electrónicas. En esa perspectiva, una Administración a la altura de los tiempos en que actúa tiene que acompañar y promover en beneficio de los ciudadanos el uso de las comunicaciones electrónicas. Estos han de ser los primeros y principales beneficiarios del salto, impensable hace sólo unas décadas, que se ha producido en el campo de la tecnología de la información y las comunicaciones electrónicas. Al servicio, pues, del ciudadano la Administración queda obligada a transformarse en una Administración Electrónica regida por el principio de eficacia que proclama el artículo 103 de nuestra Constitución

Es en ese contexto en el que resulta ya urgente, por tanto, que las Administraciones se comprometan con su época y ofrezcan a sus ciudadanos las ventajas y posibilidades que la sociedad de la información tiene. Es hora ya de que la Administración Pública asuma su responsabilidad de contribuir a hacer realidad la sociedad de la información. Los técnicos y los científicos han puesto en pie los instrumentos de esta sociedad, pero su puesta en marcha definitiva depende, en buena medida, del impulso que reciba de las Administraciones Públicas. Depende de la confianza y seguridad que genere en los ciudadanos y depende también de los servicios que ofrezca.

El mejor servicio al ciudadano constituye la razón de la reformas que tras la aprobación de la Constitución se han ido realizando en España para configurar una Administración moderna que haga del principio de eficacia y eficiencia su eje vertebrador siempre con la mira puesta en los ciudadanos. Ese servicio constituye también la principal razón de ser del proyecto de Ley para el acceso electrónico de los ciudadanos a las Administraciones Públicas que trata, además, de estar a la altura de la época actual.

En efecto, la descentralización política del Estado no se agotó en su primer y más inmediato designio de organizar políticamente España de una forma muy diferente al Estado unitario, sino que ha sido ocasión para que la mayor proximidad democrática de los nuevos poderes autonómicos se tradujese también en una mayor proximidad de las Administraciones de ellos dependientes respecto del ciudadano.

En la misma línea se mueve el reconocimiento constitucional de la autonomía local.

No obstante, esa mayor proximidad al ciudadano de la Administración, derivada de la descentralización autonómica y local, no ha acabado de superar la barrera que sigue distanciando todavía al ciudadano de la Administración, de cualquier Administración, incluida la del Estado, y que, muchas veces, no es otra que la barrera que levanta el tiempo y el espacio: el tiempo que hay que dedicar a la relación con aquélla para la reali-

zación de muchos trámites de la vida diaria que empiezan a veces por la necesidad de una primera información que exige un desplazamiento inicial, más los sucesivos desplazamientos y tiempo que se dedican a posteriores trámites a hacer con la Administración para las actividades más elementales. Esas primeras barreras potencian, en ocasiones, otras que afectan a la posición servicial de las Administraciones Públicas.

Éstas no pueden cumplir siempre su misión atendiendo cualquier cosa que pida un ciudadano, puesto que puede estar en contradicción con los intereses de la mayoría de los demás ciudadanos, con los intereses generales representados por las leyes. Pero en esos casos -en que los intereses generales no coinciden con los intereses individuales- la relación con el ciudadano debe ser, también, lo más rápida y clara posible sin pérdidas de tiempo innecesarias.

En todo caso, esas primeras barreras en las relaciones con la Administración -la distancia a la que hay que desplazarse y el tiempo que es preciso dedicar- hoy día no tienen razón de ser. Las tecnologías de la información y las comunicaciones hacen posible acercar la Administración hasta la sala de estar de los ciudadanos o hasta las oficinas y despachos de las empresas y profesionales. Les permiten relacionarse con ella sin colas ni esperas. E incluso recibir servicios e informaciones ajenos a actividades de intervención administrativa o autorización; informaciones y servicios no relacionados con actuaciones limitadoras, sino al contrario ampliadoras de sus posibilidades. En esas condiciones permiten también a los ciudadanos ver a la Administración como una entidad a su servicio y no como una burocracia pesada que empieza por exigir, siempre y para empezar, el sacrificio del tiempo y del desplazamiento que impone el espacio que separa el domicilio de los ciudadanos y empresas de las oficinas públicas. Pero, además de eso, las nuevas tecnologías de la información facilitan, sobre todo, el acceso a los servicios públicos a aquellas personas que antes tenían grandes dificultades para llegar a las oficinas públicas, por motivos de localización geográfica, de condiciones físicas de movilidad u otros condicionantes, y que ahora se pueden superar por el empleo de las nuevas tecnologías. Se da así un paso trascendental para facilitar, en igualdad de condiciones, la plena integración de estas personas en la vida pública, social, laboral y cultural.

De ello se percató la Ley 30/1992 de 26 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (LRJAP-PC), que en su primera versión recogió ya en su artículo 45 el impulso al empleo y aplicación de las técnicas y medios electrónicos, informáticos y telemáticos, por parte de la Administración al objeto de desarrollar su actividad y el ejercicio de sus competencias y de permitir a los ciudadanos relacionarse con las Administraciones cuando fuese compatible con los «medios técnicos de que dispongan».

Esa previsión, junto con la de la informatización de registros y archivos del artículo 38 de la misma Ley en su versión originaria y, especialmente, en la redacción que le dio la Ley 24/2001 de 27 de diciembre al permitir el establecimiento de registros telemáticos para la recepción o salida de solicitudes, escritos y comunicaciones por medios telemáticos, abrió el paso a la utilización de tales medios para relacionarse con la Administración.

Simultáneamente, la misma Ley 24/2001 modificó el artículo 59 permitiendo la notificación por medios telemáticos si el interesado hubiera señalado dicho medio como preferente o consentido expresamente.

En el mismo sentido destacan las modificaciones realizadas en la Ley General Tributaria para permitir también las notificaciones telemáticas así como el artículo 96 de la nueva Ley General Tributaria de 2003 que prevé expresamente la actuación administrativa automatizada o la imagen electrónica de los documentos.

Sin embargo, el desarrollo de la administración electrónica es todavía insuficiente. La causa en buena medida se debe a que las previsiones de los artículos 38, 45 y 59 de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del procedimiento Administrativa Común son facultativas. Es decir, dejan en manos de las propias Administraciones determinar si los ciudadanos van a poder de modo efectivo, o no, relacionarse por medios electrónicos con ellas, según que éstas quieran poner en pie los instrumentos necesarios para esa comunicación con la Administración.

Por ello esta Ley pretende dar el paso del «podrán» por el «deberán».

Las avanzadas para el momento, pero por otra parte prudentes, previsiones legales, muy validas en 1992 o en 2001, hoy han quedado desfasadas, ante una realidad en que el grado de penetración de ordenadores y el número de personas y entidades con acceso en banda ancha a Internet, con las posibilidades abiertas a otras tecnologías y plataformas, no se corresponden ya con los servicios meramente facultativos que la Ley citada permite y estimula a establecer a las Administraciones.

El servicio al ciudadano exige consagrar su derecho a comunicarse con las Administraciones por medios electrónicos. La contrapartida de ese derecho es la obligación de éstas de dotarse de los medios y sistemas electrónicos para que ese derecho pueda ejercerse. Esa es una de las grandes novedades de la Ley: pasar de la declaración de impulso de los medios electrónicos e informáticos -que se concretan en la práctica en la simple posibilidad de que algunas Administraciones, o algunos de sus órganos, permitan las comunicaciones por medios electrónicos- a que estén obligadas a hacerlo porque la Ley reconoce el derecho de los ciudadanos a establecer relaciones electrónicas.

La Ley consagra la relación con las Administraciones Públicas por medios electrónicos como un derecho de los ciudadanos y como una obligación correlativa para tales Administraciones. El reconocimiento de tal derecho y su correspondiente obligación se erigen así en el eje central del proyecto de Ley.

Pero en torno a dicho eje es preciso abordar muchas otras que contribuyen a definir y concretar el alcance de ese derecho. Así, por ejemplo, tal derecho se hace efectivo de modo real mediante la imposición, al menos en el ámbito de la Administración General del Estado y en los términos de la ley, de la obligación de poner a disposición de ciudadanos y empresas al menos un punto de acceso general a través del cual los usuarios puedan, de forma sencilla, acceder a la información y servicios de su competencia; presentar solicitudes y recursos; realizar el trámite de audiencia cuando proceda; efectuar pagos o acceder a las notificaciones y comunicaciones que les remitan la Administración Pública.

También debe encontrar información en dicho punto de acceso único sobre los servicios multicanal o que le sean ofrecidos por más de un medio, tecnología o plataforma.

II

La Ley se articula a partir de las competencias del Estado que le reconoce el artículo 149.1.18 de la Constitución: «Bases del régimen jurídico de las Administraciones Públicas», por una parte y «procedimiento administrativo común» por otra.

Por otra parte, la regulación estatal, en lo que tiene de básico, deja margen a los desarrollos autonómicos, sin que pueda olvidarse, además, que el objeto de las bases en este caso deben permitir «en todo caso», de acuerdo con este número 18, un «tratamiento común» ante ellas.

En esta perspectiva, la regulación del Estado debe abordar aquellos aspectos en los que es obligado que las previsiones normativas sean comunes, como es el caso de la interoperabilidad, las garantías de las comunicaciones electrónicas, los servicios a los que tienen derecho los ciudadanos, la conservación de las comunicaciones electrónicas y los demás temas que se abordan en la ley para garantizar que el ejercicio del derecho a relacionarse electrónicamente con todas las administraciones forme parte de ese tratamiento común que tienen.

La Ley 30/1992 se limitó a abrir la posibilidad, como se ha dicho, de establecer relaciones telemáticas con las Administración, pero la hora actual demanda otra regulación que garantice, pero ahora de modo efectivo, un tratamiento común de los ciudadanos antes todas las Administraciones: que garantice, para empezar y

sobre todo, el derecho a establecer relaciones electrónicas con todas las Administraciones Públicas. Las nuevas realidades, exigencias y experiencias que se han ido poniendo de manifiesto; el propio desarrollo de la sociedad de la información, la importancia que una regulación clara, precisa y común de los derechos de los ciudadanos y el cambio de circunstancias tecnológicas y sociales exige actualizar el contenido, muy diferente al de 1992, de la regulación básica que esté hoy a la altura de las nuevas exigencias. Esa regulación común exige, hoy, por ejemplo, reconocer el derecho de los ciudadanos -y no sólo la posibilidad- de acceder mediante comunicaciones electrónicas a la Administración.

III

El reconocimiento general del derecho de acceder electrónicamente a las Administraciones Públicas tiene otras muchas consecuencias a las que hay que dar solución y de las que aquí, de forma resumida, se enumeran algunas.

Así, en primer lugar, la progresiva utilización de medios electrónicos suscita la cuestión de la privacidad de unos datos que se facilitan en relación con un expediente concreto pero que, archivados de forma electrónica como consecuencia de su propio modo de transmisión, hacen emerger el problema de su uso no en el mismo expediente en el que es evidente, desde luego, pero, sí la eventualidad de su uso por otros servicios o dependencias de la Administración o de cualquier Administración o en otro expediente. Las normas de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal deben bastar, y no se trata de hacer ninguna innovación al respecto, pero sí de establecer previsiones que garanticen la utilización de los datos obtenidos de las comunicaciones electrónicas para el fin preciso para el que han sido remitidos a la Administración.

Por otra parte, los interesados en un procedimiento tienen derecho de acceso al mismo y ver los documentos. Lo mismo debe suceder, como mínimo, en un expediente iniciado electrónicamente o tramitado de esta forma. Dicho expediente debe poder permitir el acceso en línea a los interesados para verificar la situación del expediente, sin mengua de todas las garantías de la privacidad.

En todo caso, la progresiva utilización de comunicaciones electrónicas, derivada del reconocimiento del derecho a comunicarse electrónicamente con la Administración, suscita la cuestión no ya de la adaptación de ésta -recursos humanos y materiales- a una nueva forma de relacionarse con los ciudadanos, sino también la cuestión de la manera de adaptar sus formas de actuación y tramitación de los expedientes y en general adaptar los procedimientos a la nueva realidad que imponen las nuevas tecnologías.

El hecho de reconocer el derecho de los ciudadanos a comunicarse electrónicamente con la Administración plantea, en primer lugar, la necesidad de definir claramente la «sede» administrativa electrónica con la que se establecen las relaciones, promoviendo un régimen de identificación, autenticación, contenido mínimo, protección jurídica, accesibilidad, disponibilidad y responsabilidad. Exige también abordar la definición a los efectos de la Ley de una serie de términos y conceptos cuyo uso habitual obliga en un contexto de comunicaciones electrónicas a efectuar muchas precisiones. Tal sucede con la definición de expediente electrónico y de documento electrónico; de los registros electrónicos y de las notificaciones electrónicas o del alcance y sistemas de sellados de tiempo.

La consagración de ese derecho de los ciudadanos a comunicarse electrónicamente con la Administración suscita, también, por ejemplo, la cuestión de la forma de utilizar y archivar dichas comunicaciones. Y lo plantea tanto en lo que podría considerarse la formación del expediente o el archivo de oficina -

el vinculado a la tramitación de los expedientes-, como en lo que se refiere al archivo de los expedientes ya tramitados.

En cuanto al funcionamiento interno de la Administración, las nuevas tecnologías permiten oportunidades de mejora (eficiencia y reducción de costes) que hacen ineludible la consideración de las formas de tramitación electrónica, tanto para la tramitación electrónica de expedientes, como para cualquier otra actuación interna de la Administración, expandiéndolas gradualmente con el objetivo del año 2009.

Ciertamente, el uso de medios electrónicos no puede significar merma alguna del derecho del interesado en un expediente a acceder al mismo en la forma tradicional, así como tampoco puede suponer un freno o un retraso para que la Administración internamente adopte los mecanismos más adecuados, en este caso medios electrónicos, que le permitan mejorar procesos y reducir el gasto público. Conjugar ambos requerimientos es posible gracias a las medidas de la política de fomento de desarrollo de la Sociedad de la Información que se vienen impulsando en los últimos años. En este sentido la Administración debe incorporar las nuevas tecnologías a su funcionamiento interno y, simultáneamente, se debe garantizar que aquellos ciudadanos que por cualquier motivo (no disponibilidad de acceso a las nuevas tecnologías o falta de formación) no puedan acceder electrónicamente a la Administración Pública, dispongan de los medios adecuados para seguir comunicándose con la Administración con los mismos derechos y garantías. La solución a ese doble objetivo pasa por la formación del personal al servicio de la Administración que atiende al público para que hagan posible la comunicación de estos ciudadanos con la Administración electrónica, así como por la disponibilidad de puntos de acceso electrónico públicos en sedes administrativas. O también, desde luego, establecer las previsiones generales que sean garantía de los derechos de los ciudadanos y de un tratamiento igual ante todas las Administraciones en todos esos supuestos.

En segundo lugar es necesario regular la validez de los documentos y sus copias y la forma de que el documento electrónico opere con plena validez en modo convencional y, en su caso, la forma en que los documentos convencionales se transformen en documentos electrónicos.

Otra cuestión que se aborda es la de las plataformas que pueden utilizar los ciudadanos o las propias Administraciones para establecer tales comunicaciones electrónicas. El ordenador e Internet puede ser una vía, pero no es desde luego la única; las comunicaciones vía SMS pueden ser otra forma de actuación que en algunas Administraciones están siendo ya utilizadas. La Televisión Digital Terrestre, por ejemplo, abre también posibilidades con las que hay también que contar. La Ley no puede limitarse a regular el uso de los canales electrónicos disponibles hoy en día, ya que la gran velocidad en el desarrollo de las tecnologías de la información hacen posible la aparición de nuevos instrumentos electrónicos que pudieran aplicarse para la administración electrónica en muy poco tiempo, siendo necesario generalizar la regulación de estos canales.

La Ley debe partir del principio de libertad de los ciudadanos en la elección de la vía o canal por el que quieren comunicarse con la Administración, si bien cada tecnología puede ser apta para una función en razón de sus características y de la fiabilidad y seguridad de sus comunicaciones.

IV

Debe recordarse que el impulso de una administración electrónica supone también dar respuesta a los compromisos comunitarios y a las iniciativas europeas puestas en marcha a partir de Consejo Europeo de Lisboa y Santa Maria da Feira, continuado con sucesivas actuaciones hasta la actual comunicación de la Comisión «i2010: Una Sociedad de la Información Europea para el crecimiento y el empleo».

El impulso comunitario a la iniciativa e-Europa da la máxima importancia al desarrollo de la administración electrónica, buscando aprovechar todas las posibilidades de las nuevas tecnologías como un factor determinante del futuro económico de Europa.

En estos años de vigencia de la iniciativa e-Europa el ámbito de actuación de la administración electrónica ha crecido considerablemente en sucesivas revisiones, hasta llegar a noviembre de 2005, cuando, tras la publicación de la comunicación relativa a 2010 se aprobó, en la Cumbre de Manchester, una resolución ministerial, con objetivos concretos para el desarrollo de la administración electrónica en la Unión. Tras esta resolución se aprobó el Plan de Acción sobre administración electrónica 2010, en la que se señala que los éxitos de la administración electrónica son ya claramente visibles en varios países de la UE, estimando en 50.000 millones de euros el ahorro anual en toda la Unión que una implantación generalizada de ella podría generar.

En el contexto internacional, también otros organismos se han interesado en la administración electrónica como forma de activar la economía y mejorar el gobierno de los países como es el caso de la OCDE que publicó en 2004 un estudio con un título casi autodescriptivo: «La administración electrónica: Un imperativo», donde resalta los ahorros que la administración electrónica puede generar al permitirles aumentar su eficacia.

También el Consejo de Europa, desde una perspectiva más social, está analizando la administración electrónica como un motor de desarrollo. En diciembre de 2004 el Comité de Ministros adoptó una recomendación donde se señala que la administración electrónica no es asunto meramente técnico, sino de gobernanza democrática.

V

En este contexto una Ley para el acceso electrónico de los ciudadanos a las Administraciones Públicas se justifica en la creación de un marco jurídico que facilite la extensión y utilización de estas tecnologías. Y el principal reto que la implantación de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) en la sociedad en general y en la Administración en particular es la generación de confianza suficiente que elimine o minimize los riesgos asociados a su utilización. Dichos riesgos nacen de, por una parte, la impresión de la mayor fragilidad de la información en soporte electrónico al acceso, manipulación o destrucción, por otra, el miedo a la pérdida de privacidad derivada de la eficiencia con la que las TIC manejan la información, y finalmente de la escasa transparencia de estas tecnologías consecuencia de su fundamento científico - tecnológico que requieren unos conocimientos básicos cuya ausencia determina nuevas formas de coordinación.

Para ello, la legislación debe proclamar y erigirse sobre un principio fundamental como es la conservación de las garantías constitucionales y legales a los derechos de los ciudadanos y en general de las personas que se relacionan con la Administración Pública, cuya exigencia se deriva del artículo 18.4 CE, al encomendar a la ley la limitación del uso de la informática para preservar el ejercicio de los derechos constitucionales. Esta conservación exige afirmar la vigencia de los derechos fundamentales no sólo como límite, sino como vector que orienta esta reforma legislativa de acuerdo con el fin promocional consagrado en el artículo 9.2 de nuestro texto fundamental, así como recoger aquellas peculiaridades que exige la aplicación segura de estas tecnologías. Estos derechos deben completarse con otros exigidos por el nuevo soporte electrónico de relaciones, entre el que debe estar el derecho al uso efectivo de estos medios para el desarrollo de las relaciones de las personas con la Administración. Las anteriores consideraciones cristalizan en un Estatuto del ciudadano frente a la Administración electrónica que recoge un elenco no limitativo de las posiciones del ciudadano en sus relaciones con las Administraciones Públicas, así como las garantías específicas para su efectividad.

De otro lado, merece subrayarse el papel de vanguardia que corresponde a nuestras empresas en el desarrollo de una verdadera sociedad de la información y, por ende, de una Administración accesible electrónicamente. No en vano, la integración de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC's) en el día a día de la empresa, necesaria en virtud de las exigencias del entorno abierto y altamente competitivo en que operan, ha sido y es palanca impulsora para el desarrollo y creciente incorporación de esas mismas tecnologías en el actuar administrativo. Al mismo tiempo, representa una ayuda insustituible para favorecer la expansión de la «cultura electrónica» entre los trabajadores-ciudadanos.

Las empresas pueden, en tal sentido, desempeñar un papel coadyuvante clave para la consecución de los objetivos pretendidos por esta Ley. Las razones apuntadas aconsejan un tratamiento específico de aquellos procedimientos y gestiones que de forma más intensa afectan al desarrollo de la actividad empresarial.

Todo ello aconseja la aprobación de un proyecto de Ley para el acceso electrónico de los ciudadanos a las Administraciones Públicas en el que deberían incluirse las siguientes materias con la estructura que se recoge en los siguientes apartados.

VI

La Ley se estructura en cinco títulos, seis disposiciones adicionales, una disposición transitoria, una derogatoria y cinco finales.

En el Título Preliminar se definen el objeto y finalidades de la ley, los principios generales a los que se ajusta, así como su ámbito de aplicación. Debe destacarse el carácter básico de la ley en los términos establecidos en la disposición final primera, siendo por tanto de aplicación a todas las Administraciones Públicas los artículos referidos en dicha disposición final.

La Ley establece entre otros, el principio de igualdad, para que la utilización de comunicaciones electrónicas con las Administraciones Públicas no implique una discriminación para los ciudadanos que se relacionen con la Administración por medios no electrónicos.

En el Título Primero están recogidos los derechos de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones Públicas a través de medios electrónicos. Para garantizar el pleno ejercicio de estos derechos, se establece la obligación de las Administraciones de habilitar diferentes canales o medios para la prestación de los servicios electrónicos.

Asimismo, se establece la obligación de cada Administración de facilitar a las otras Administraciones los datos de los interesados que se le requieran y obren en su poder, en la tramitación de un procedimiento, siempre que el interesado preste su consentimiento expreso, el cual podrá emitirse y recabarse por medios electrónicos, al objeto de que los ciudadanos no deban aportar datos y documentos que están en poder de las Administraciones Públicas.

Para velar por la efectividad de los derechos reconocidos a los ciudadanos se prevé, en el ámbito de la Administración General del Estado, la actuación de las Inspecciones Generales de Servicios de los Departamentos Ministeriales y del Defensor del usuario.

En el Título Segundo se regula el régimen jurídico de la Administración electrónica. Por una parte, su Capítulo Primero se dedica a la sede electrónica, como dirección electrónica cuya gestión y administración corresponde a una Administración Pública funcionando con plena responsabilidad respecto de la integridad, veracidad y actualización de la información y los servicios a los que puede accederse a través de la misma. En la normativa de desarrollo de la Ley, cada Administración determinará los instrumentos de creación de las se-

des electrónicas garantizando la existencia, al menos, de un sistema de registros electrónicos en cada Administración Pública.

En su Capítulo Segundo se regulan las formas de identificación y autenticación, tanto de los ciudadanos, como de los órganos administrativos en el ejercicio de sus competencias, siendo destacable que se habilitan distintos instrumentos de acreditación, que se concretarán en la normativa aplicable a cada supuesto con criterios de proporcionalidad. El Documento Nacional de Identidad electrónico está habilitado con carácter general para todas las relaciones con las Administraciones Públicas, y por ello se impulsará como fórmula para extender el uso general de la firma electrónica. También se establece la obligación para cualquier Administración de admitir los certificados electrónicos reconocidos en el ámbito de la Ley de Firma Electrónica.

Interesa también destacar sobre esta cuestión, y con objeto de evitar la brecha digital, la posibilidad de que sean funcionarios públicos quienes acrediten la voluntad de los ciudadanos, siguiendo el procedimiento establecido, para sus relaciones electrónicas con la Administración.

En el Capítulo Tercero se regulan los registros, comunicaciones y notificaciones electrónicas. La principal novedad a este respecto es la nueva regulación de los registros electrónicos, de manera que puedan convertirse en un instrumento que se libere de la rigidez actual y sirvan para la presentación de cualquier escrito o solicitud ante las Administraciones Públicas.

La Ley regula las comunicaciones electrónicas de los ciudadanos con las Administraciones y de estas entre sí, para aunar los criterios de agilidad y de seguridad jurídica. En el Capítulo cuarto, sobre los documentos y archivos electrónicos, se establecen las condiciones para reconocer la validez de un documento electrónico, se regula todo el sistema de copias electrónicas, tanto las realizadas a partir de documentos emitidos originariamente en papel, como las copias de documentos que ya estuvieran en soporte electrónico y las condiciones para realizar en soporte papel copia de originales emitidos por medios electrónicos, o viceversa.

El Título Tercero trata de la gestión electrónica de los procedimientos, desarrolla la regulación de los procedimientos administrativos utilizando medios electrónicos y los criterios a seguir en la gestión electrónica, guardando un cierto paralelismo con la regulación que encontramos en la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. Así, se regula la iniciación, instrucción y terminación de procedimientos por medios electrónicos.

En este Título cabe hacer especial referencia a la obligación que se establece para las Administraciones Públicas de poner a disposición de los usuarios información por medios electrónicos sobre el estado de tramitación de los procedimientos, tanto para los gestionados en su totalidad por medios electrónicos como para el resto de procedimientos.

El Título Cuarto está dedicado a la Cooperación entre Administraciones para el impulso de la Administración electrónica. En él se establecen el órgano de cooperación en esta materia de la Administración General del Estado con los de las Comunidades Autónomas y con la Administración Local, y se determinan los principios para garantizar la interoperabilidad de sistemas de información así como las bases para impulsar la reutilización de aplicaciones y transferencia de tecnologías entre Administraciones.

La Ley consta, por último, de seis disposiciones adicionales, una transitoria, una derogatoria y cinco finales entre las que presenta especial relevancia la disposición final primera en la que se citan los preceptos de la ley que tienen carácter básico al amparo del artículo 149.1.18 de la Constitución.

Especial interés tiene también la disposición final tercera, pues con independencia de la fecha de entrada en vigor de la Ley, en ella se señalan las fechas para la efectividad plena del derecho de los ciudadanos a relacionarse con las Administraciones Públicas por medios electrónicos, estableciendo los plazos que se consideran adecuados para llevar a cabo las necesarias actuaciones previas de adecuación por parte de las distintas Administraciones Públicas.

TÍTULO PRELIMINAR

Del ámbito de aplicación y los principios generales

Artículo 1. Objeto de la Ley

1. La presente Ley reconoce el derecho de los ciudadanos a relacionarse con las Administraciones Públicas por medios electrónicos y regula los aspectos básicos de la utilización de las tecnologías de la información en la actividad administrativa, en las relaciones entre las Administraciones Públicas, así como en las relaciones de los ciudadanos con las mismas con la finalidad de garantizar sus derechos, un tratamiento común ante ellas y la validez y eficacia de la actividad administrativa en condiciones de seguridad jurídica.
2. Las Administraciones Públicas utilizarán las tecnologías de la información de acuerdo con lo dispuesto en la presente Ley, asegurando la disponibilidad, el acceso, la integridad, la autenticidad, la confidencialidad y la conservación de los datos, informaciones y servicios que gestionen en el ejercicio de sus competencias.

Artículo 2. Ámbito de aplicación

1. La presente Ley, en los términos expresados en su disposición final primera, será de aplicación:
 - a. A las Administraciones Públicas, entendiéndose por tales la Administración General del Estado, las Administraciones de las Comunidades Autónomas y las Entidades que integran la Administración Local, así como las entidades de derecho público vinculadas o dependientes de las mismas.
 - b. A los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones Públicas
 - c. A las relaciones entre las distintas Administraciones Públicas
2. La presente Ley no será de aplicación a las Administraciones Públicas en las actividades que desarrollen en régimen de derecho privado.

Artículo 3. Finalidades de la Ley

Son fines de la presente Ley:

1. Facilitar el ejercicio de derechos y el cumplimiento de deberes por medios electrónicos.
2. Facilitar el acceso por medios electrónicos de los ciudadanos a la información y al procedimiento, con especial atención a la eliminación de las barreras que limiten dicho acceso.
3. Crear las condiciones de confianza en el uso de los medios electrónicos, estableciendo las medidas necesarias para la preservación de la integridad de los derechos fundamentales, y en especial los relacionados con la intimidad y la protección de datos de carácter personal, por medio de la garantía de la seguridad de los sistemas, los datos, las comunicaciones, y los servicios electrónicos.
4. Promover la proximidad con el ciudadano y la transparencia administrativa, así como la mejora continuada en la consecución del interés general.

5. Contribuir a la mejora del funcionamiento interno de las Administraciones Públicas, incrementando la eficacia y la eficiencia de las mismas mediante el uso de las tecnologías de la información, con las debidas garantías legales en la realización de sus funciones
6. Simplificar los procedimientos administrativos y proporcionar oportunidades de participación y mayor transparencia, con las debidas garantías legales.
7. Contribuir al desarrollo de la sociedad de la información en el ámbito de las Administraciones Públicas y en la sociedad en general.

Artículo 4. Principios generales

La utilización de las tecnologías de la información tendrá las limitaciones establecidas por la Constitución y el resto del ordenamiento jurídico, respetando el pleno ejercicio por los ciudadanos de los derechos que tienen reconocidos, y ajustándose a los siguientes principios:

1. El respeto al derecho a la protección de datos de carácter personal en los términos establecidos por la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de los datos de carácter personal, en las demás Leyes específicas que regulan el tratamiento de la información y en sus normas de desarrollo, así como a los derechos al honor y a la intimidad personal y familiar.
2. Principio de igualdad con objeto de que en ningún caso el uso de medios electrónicos pueda implicar la existencia de restricciones o discriminaciones para los ciudadanos que se relacionen con las Administraciones Públicas por medios no electrónicos, tanto respecto al acceso a la prestación de servicios públicos como respecto a cualquier actuación o procedimiento administrativo sin perjuicio de las medidas dirigidas a incentivar la utilización de los medios electrónicos.
3. Principio de accesibilidad a la información y a los servicios por medios electrónicos en los términos establecidos por la normativa vigente en esta materia, a través de sistemas que permitan obtenerlos de manera segura y comprensible, garantizando especialmente la accesibilidad universal y el diseño para todos de los soportes, canales y entornos con objeto de que todas las personas puedan ejercer sus derechos en igualdad de condiciones, incorporando las características necesarias para garantizar la accesibilidad de aquellos colectivos que lo requieran.
4. Principio de legalidad en cuanto al mantenimiento de la integridad de las garantías jurídicas de los ciudadanos ante las Administraciones Públicas establecidas en la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
5. Principio de cooperación en la utilización de medios electrónicos por las Administraciones Públicas al objeto de garantizar tanto la interoperabilidad de los sistemas y soluciones adoptados por cada una de ellas como, en su caso, la prestación conjunta de servicios a los ciudadanos. En particular, se garantizará el reconocimiento mutuo de los documentos electrónicos y de los medios de identificación y autenticación que se ajusten a lo dispuesto en la presente Ley.
6. Principio de seguridad en la implantación y utilización de los medios electrónicos por las Administraciones Públicas, en cuya virtud se exigirá al menos el mismo nivel de garantías y seguridad que se requiere para la utilización de medios no electrónicos en la actividad administrativa.
7. Principio de proporcionalidad en cuya virtud sólo se exigirán las garantías y medidas de seguridad adecuadas a la naturaleza y circunstancias de los distintos trámites y actuaciones. Asimismo sólo se requerirán a los ciudadanos aquellos datos que sean estrictamente necesarios en atención a la finalidad para la que se soliciten.
8. Principio de responsabilidad y calidad en la veracidad y autenticidad de las informaciones y servicios ofrecidos por las Administraciones Públicas a través de medios electrónicos.

9. Principio de neutralidad tecnológica y de adaptabilidad al progreso de las técnicas y sistemas de comunicaciones electrónicas garantizando la independencia en la elección de las alternativas tecnológicas por los ciudadanos y por las Administraciones Públicas, así como la libertad de desarrollar e implantar los avances tecnológicos en un ámbito de libre mercado. A estos efectos las Administraciones Públicas utilizarán estándares abiertos así como, en su caso y de forma complementaria, estándares que sean de uso generalizado por los ciudadanos.

Artículo 5. Definiciones

A efectos de la presente ley, los términos que en ellas se emplean tendrán el sentido que se establece en su anexo.

TÍTULO PRIMERO

Derechos de los ciudadanos a relacionarse con las Administraciones Públicas por medios electrónicos

Artículo 6. Derechos de los ciudadanos

1. Se reconoce a los ciudadanos el derecho a relacionarse con las Administraciones Públicas utilizando medios electrónicos para el ejercicio de los derechos previstos en el artículo 35 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, así como para obtener informaciones, realizar consultas y alegaciones, formular solicitudes, manifestar consentimiento, entablar pretensiones, efectuar pagos, realizar transacciones y oponerse a las resoluciones y actos administrativos.
2. Además, los ciudadanos tienen en relación con la utilización de los medios electrónicos en la actividad administrativa, y en los términos previstos en la presente Ley, los siguientes derechos:
 - a. A elegir, entre aquellos que en cada momento se encuentren disponibles, el canal a través del cual relacionarse por medios electrónicos con las Administraciones Públicas.
 - b. A no aportar los datos y documentos que obren en poder de las Administraciones Públicas, las cuales utilizarán medios electrónicos para recabar dicha información siempre que, en el caso de datos de carácter personal, se cuente con el consentimiento de los interesados en los términos establecidos por la Ley Orgánica 15/1999, de protección de datos de carácter personal, o una norma con rango de Ley así lo determine, salvo que existan restricciones conforme a la normativa de aplicación a los datos y documentos recabados. El citado consentimiento podrá emitirse y recabarse por medios electrónicos.
 - c. A la igualdad en el acceso electrónico a los servicios de las Administraciones Públicas.
 - d. A conocer por medios electrónicos el estado de tramitación de los procedimientos en los que sean interesados, salvo en los supuestos en que la normativa de aplicación establezca restricciones al acceso a la información sobre aquellos.
 - e. A obtener copias electrónicas de los documentos electrónicos que formen parte de procedimientos en los que tengan la condición de interesado.
 - f. A la conservación por las Administraciones Públicas de los documentos electrónicos que formen parte de un expediente.
 - g. A obtener los medios de identificación electrónica necesarios, pudiendo las personas físicas utilizar en todo caso los sistemas de firma electrónica del Documento Nacional de Identidad para cualquier trámite electrónico con cualquier Administración Pública.
 - h. A la utilización de otros sistemas de firma electrónica admitidos en el ámbito de las Administraciones Públicas.

- i. A la garantía de la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas.
- j. A la calidad de los servicios públicos prestados por medios electrónicos.
- k. A elegir las aplicaciones o sistemas para relacionarse con las Administraciones Públicas siempre y cuando utilicen estándares abiertos o, en su caso, aquellos otros que sean de uso generalizado por los ciudadanos.

Artículo 7. Defensa de los derechos de los ciudadanos

1. En la Administración General del Estado, se crea la figura del Defensor del usuario de la Administración Electrónica, que velará por la garantía de los derechos reconocidos a los ciudadanos en la presente Ley, sin perjuicio de las competencias atribuidas en este ámbito a otros órganos o entidades de derecho público. Será nombrado por el Consejo de Ministros a propuesta del Ministro de Administraciones Públicas entre personas de reconocido prestigio en la materia. Estará integrado en el Ministerio de Administraciones Públicas y desarrollará sus funciones con imparcialidad e independencia funcional.
2. El Defensor del usuario de la Administración Electrónica elaborará, con carácter anual, un informe que se elevará al Consejo de Ministros y se remitirá al Congreso de los Diputados. Dicho informe contendrá un análisis de las quejas y sugerencias recibidas así como la propuesta de las actuaciones y medidas a adoptar en relación con lo previsto en el apartado 1 de este artículo.
3. Para el ejercicio de sus funciones, el Defensor del usuario de la Administración Electrónica contará con los recursos de la Administración General del Estado con la asistencia que a tal efecto le preste la Inspección General de Servicios de la Administración Pública. En particular, la Inspección le asistirá en la elaboración del informe al que se refiere el apartado anterior y le mantendrá permanentemente informado de las quejas y sugerencias que se reciban en relación con la prestación de servicios públicos a través de medios electrónicos. A estos efectos, la Comisión Coordinadora de las Inspecciones generales de servicios de los departamentos ministeriales realizará, en este ámbito, las funciones de coordinación que tiene legalmente encomendadas.
4. Reglamentariamente se determinará el estatuto del Defensor del usuario de la Administración Electrónica, así como la regulación de sus relaciones con los órganos a los que se refiere el apartado anterior de este artículo.

Artículo 8. Garantía de prestación de servicios y disposición de medios e instrumentos electrónicos

1. Las Administraciones Públicas deberán habilitar diferentes canales o medios para la prestación de los servicios electrónicos, garantizando en todo caso el acceso a los mismos a todos los ciudadanos, con independencia de sus circunstancias personales, medios o conocimientos, en la forma que estimen adecuada.
2. La Administración General del Estado garantizará el acceso de todos los ciudadanos a los servicios electrónicos proporcionados en su ámbito a través de un sistema de varios canales que cuente, al menos, con los siguientes medios:
 - c. Las oficinas de atención presencial que se determinen, las cuales pondrán a disposición de los ciudadanos de forma libre y gratuita los medios e instrumentos precisos para ejercer los derechos reconocidos en el artículo 6 de esta Ley, debiendo contar con asistencia y orientación sobre su utilización, bien a cargo del personal de las oficinas en que se ubiquen o bien por sistemas incorporados al propio medio o instrumento.

- b. Puntos de acceso electrónico, consistentes en sedes electrónicas creadas y gestionadas por los departamentos y organismos públicos y disponibles para los ciudadanos a través de redes de comunicación. En particular se creará un Punto de acceso general a través del cual los ciudadanos puedan, en sus relaciones con la Administración General del Estado y sus Organismos Públicos, acceder a toda la información y a los servicios disponibles. Este Punto de acceso general contendrá la relación de servicios a disposición de los ciudadanos y el acceso a los mismos, debiendo mantenerse coordinado, al menos, con los restantes puntos de acceso electrónico de la Administración General del Estado y sus Organismos Públicos.
- c. Servicios de atención telefónica que, en la medida en que los criterios de seguridad y las posibilidades técnicas lo permitan, faciliten a los ciudadanos el acceso a las informaciones y servicios electrónicos a los que se refieren los apartados anteriores.

Artículo 9. Transmisiones de datos entre Administraciones Públicas

1. Para un eficaz ejercicio del derecho reconocido en el apartado 6.2 b), cada Administración deberá facilitar el acceso de las restantes Administraciones Públicas a los datos relativos a los interesados que obren en su poder y se encuentren en soporte electrónico, especificando las condiciones, protocolos y criterios funcionales o técnicos necesarios para acceder a dichos datos con las máximas garantías de seguridad, integridad y disponibilidad, de conformidad con lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y su normativa de desarrollo.
2. La disponibilidad de tales datos estará limitada estrictamente a aquellos que son requeridos a los ciudadanos por las restantes Administraciones para la tramitación y resolución de los procedimientos y actuaciones de su competencia de acuerdo con la normativa reguladora de los mismos. El acceso a los datos de carácter personal estará, además, condicionado al cumplimiento de las condiciones establecidas en el artículo 6.2 b) de la presente Ley.

TÍTULO SEGUNDO

Régimen jurídico de la administración electrónica

CAPÍTULO I De la sede electrónica

Artículo 10. La sede electrónica

1. La sede electrónica es aquella dirección electrónica disponible para los ciudadanos a través de redes de telecomunicaciones cuya titularidad, gestión y administración corresponde a una Administración Pública, órgano o entidad administrativa en el ejercicio de sus competencias.
2. El establecimiento de una sede electrónica conlleva la responsabilidad del titular respecto de la integridad, veracidad y actualización de la información y los servicios a los que pueda accederse a través de la misma.
3. Cada Administración Pública determinará las condiciones e instrumentos de creación de las sedes electrónicas, con sujeción a los principios de publicidad oficial, responsabilidad, calidad, seguridad, disponibilidad y accesibilidad. En todo caso deberá garantizarse la identificación del titular de la sede, así como los medios disponibles para la formulación de sugerencias y quejas.
4. Las sedes electrónicas dispondrán de sistemas que permitan el establecimiento de comunicaciones seguras siempre que sean necesarias.
5. La publicación en las sedes electrónicas de informaciones, servicios y transacciones respetará los principios de accesibilidad y usabilidad de acuerdo con las normas establecidas al respecto, estándares abiertos y estándares internacionalmente reconocidos.

Artículo 11. Publicaciones electrónicas de Boletines Oficiales

1. La publicación de los diarios o boletines oficiales en las sedes electrónicas de la Administración, Órgano o Entidad competente tendrá, en las condiciones y garantías que cada Administración Pública determine, los mismos efectos que los atribuidos a su edición impresa.
2. La publicación del «Boletín Oficial del Estado» en la sede electrónica del organismo competente tendrá carácter oficial y auténtico en las condiciones y con las garantías que se determinen reglamentariamente, derivándose de dicha publicación los efectos previstos en el título preliminar del Código Civil y en las restantes normas aplicables.

Artículo 12. Publicación electrónica del tablón de anuncios o edictos

La publicación de actos y comunicaciones que, por disposición legal o reglamentaria deban publicarse en tablón de anuncios o edictos podrá ser sustituida o complementada por su publicación en la sede electrónica del organismo correspondiente.

CAPÍTULO II **De la identificación y autenticación**

Sección 1.ª Disposiciones comunes

Artículo 13. Formas de identificación y autenticación

1. Las Administraciones Públicas admitirán, en sus relaciones por medios electrónicos, sistemas de firma electrónica que sean conformes a lo establecido en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica y resulten adecuados para garantizar la identificación de los participantes y, en su caso, la autenticidad e integridad de los documentos electrónicos.
2. Los ciudadanos podrán utilizar los siguientes sistemas de firma electrónica para relacionarse con las Administraciones Públicas, de acuerdo con lo que cada Administración determine:
 - a. En todo caso, los sistemas de firma electrónica incorporados al Documento Nacional de Identidad, para personas físicas.
 - b. Sistemas de firma electrónica avanzada, incluyendo los basados en certificado electrónico reconocido, admitidos por las Administraciones Públicas.
 - c. Otros sistemas de firma electrónica, como la utilización de claves concertadas en un registro previo como usuario, la aportación de información conocida por ambas partes u otros sistemas no criptográficos, en los términos y condiciones que en cada caso se determinen.
3. Las Administraciones Públicas podrán utilizar los siguientes sistemas para su identificación electrónica y para la autenticación de los documentos electrónicos que produzcan:
 - a. Sistemas de firma electrónica basados en la utilización de certificados de dispositivo seguro o medio equivalente que permita identificar la sede electrónica y el establecimiento con ella de comunicaciones seguras.
 - b. Sistemas de firma electrónica para la actuación administrativa automatizada.
 - c. Firma electrónica del personal al servicio de las Administraciones Públicas.
 - d. Intercambio electrónico de datos en entornos cerrados de comunicación, conforme a lo específicamente acordado entre las partes.

Sección 2.ª Identificación de los ciudadanos y autenticación de su actuación

Artículo 14. Utilización del Documento Nacional de Identidad

Las personas físicas podrán, en todo caso, utilizar los sistemas de firma electrónica incorporados al Documento Nacional de Identidad en su relación por medios electrónicos con las Administraciones Públicas. El régimen de utilización y efectos de dicho documento se regirá por su normativa reguladora.

Artículo 15. Utilización de sistemas de firma electrónica avanzada

1. Los ciudadanos podrán utilizar sistemas de firma electrónica avanzada para identificarse y autenticar sus documentos.
2. La relación de sistemas de firma electrónica avanzada admitidos, con carácter general, en el ámbito de cada Administración Pública, deberá ser pública y accesible por medios electrónicos. Dicha rela-

ción incluirá, al menos, información sobre los elementos de identificación utilizados así como, en su caso, las características de los certificados electrónicos admitidos, los prestadores que los expiden y las especificaciones de la firma electrónica que puede realizarse con dichos certificados.

3. Los certificados electrónicos expedidos a Entidades sin personalidad jurídica, previstos en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica podrán ser admitidos por las Administraciones Públicas en los términos que estas determinen.

Artículo 16. Utilización de otros sistemas de firma electrónica

1. Las Administraciones Públicas podrán determinar, teniendo en cuenta los datos e intereses afectados, los supuestos y condiciones de utilización por los ciudadanos de otros sistemas de firma electrónica, tales como claves concertadas en un registro previo, aportación de información conocida por ambas partes u otros sistemas no criptográficos.
2. En aquellos supuestos en los que se utilicen estos sistemas para confirmar información, propuestas o borradores remitidos o exhibidos por una Administración Pública, ésta deberá garantizar la integridad y el no repudio por ambas partes de los documentos electrónicos concernidos.
3. Cuando resulte preciso, las Administraciones Públicas certificarán la existencia y contenido de las actuaciones de los ciudadanos en las que se hayan usado formas de identificación y autenticación a que se refiere este artículo.

Sección 3.ª Identificación electrónica de las Administraciones Públicas y autenticación del ejercicio de su competencia

Artículo 17. Identificación de las sedes electrónicas

Las sedes electrónicas utilizarán, para identificarse y garantizar una comunicación segura con las mismas, sistemas de firma electrónica basados en certificados de dispositivo seguro o medio equivalente.

Artículo 18. Sistemas de firma electrónica para la actuación administrativa automatizada

1. Para la identificación y la autenticación del ejercicio de la competencia en la actuación administrativa automatizada, cada Administración Pública podrá determinar los supuestos de utilización de los siguientes sistemas de firma electrónica:
 - a. Sello electrónico de Administración Pública, órgano o entidad de derecho público, basado en certificado electrónico que reúna los requisitos exigidos por la legislación de firma electrónica.
 - b. Código seguro de verificación vinculado a la Administración Pública, órgano o entidad y, en su caso, a la persona firmante del documento, permitiéndose en todo caso la comprobación de la integridad del documento mediante el acceso a la sede electrónica correspondiente.
2. Los certificados electrónicos a los que se hace referencia en el apartado 1.a) incluirán el número de identificación fiscal y la denominación correspondiente, pudiendo contener la identidad de la persona titular en el caso de los sellos electrónico de órganos administrativos.
3. La relación de sellos electrónicos utilizados por cada Administración Pública, incluyendo las características de los certificados electrónicos y los prestadores que los expiden, deberá ser pública y accesible por medios electrónicos. Además, cada Administración Pública adoptará las medidas adecuadas para facilitar la verificación de sus sellos electrónicos.

Artículo 19. Firma electrónica del personal al servicio de las Administraciones Públicas

1. La identificación y autenticación del ejercicio de la competencia deberá realizarse mediante firma electrónica del personal al servicio de las Administraciones Públicas, de acuerdo con lo dispuesto en los siguientes apartados.
2. Cada Administración Pública podrá proveer a su personal de sistemas de firma electrónica, los cuales podrán identificar de forma conjunta al titular del puesto de trabajo o cargo y a la Administración u órgano en la que presta sus servicios.
3. La firma electrónica basada en el Documento Nacional de Identidad podrá utilizarse a los efectos de este artículo.

Artículo 20. Intercambio electrónico de datos en entornos cerrados de comunicación

1. Los documentos electrónicos transmitidos en entornos cerrados de comunicaciones establecidos entre Administraciones Públicas, órganos y entidades de derecho público, serán considerados válidos a efectos de autenticación e identificación de los emisores y receptores en las condiciones establecidas en el presente artículo.
2. Cuando los participantes en las comunicaciones pertenezcan a una misma Administración Pública, ésta determinará las condiciones y garantías por las que se regirá que, al menos, comprenderá la relación de emisores y receptores autorizados y la naturaleza de los datos a intercambiar.
3. Cuando los participantes pertenezcan a distintas administraciones, las condiciones y garantías citadas en el apartado anterior se establecerán mediante convenio.
4. En todo caso deberá garantizarse la seguridad del entorno cerrado de comunicaciones y la protección de los datos que se transmitan.

Sección 4.ª De la interoperabilidad y de la acreditación y representación de los ciudadanos

Artículo 21. Interoperabilidad de la identificación y autenticación por medio de certificados electrónicos

1. Los certificados electrónicos reconocidos emitidos por prestadores de servicios de certificación serán admitidos por las Administraciones Públicas como válidos para relacionarse con las mismas, siempre y cuando el prestador de servicios de certificación ponga a disposición de las Administraciones Públicas la información que sea precisa en condiciones que resulten tecnológicamente viables y sin que suponga coste alguno para aquellas.
2. Los sistemas de firma electrónica utilizados o admitidos por alguna Administración Pública distintos de los basados en los certificados a los que se refiere el apartado anterior podrán ser asimismo admitidos por otras Administraciones, conforme a principios de reconocimiento mutuo y reciprocidad.
3. La Administración General del Estado dispondrá, al menos, de una plataforma de verificación del estado de revocación de todos los certificados admitidos en el ámbito de las Administraciones Públicas que será de libre acceso por parte de todos los Departamentos y Administraciones. Cada Administración Pública podrá disponer de los mecanismos necesarios para la verificación del estado de revocación y la firma con los certificados electrónicos admitidos en su ámbito de competencia.

Artículo 22. Identificación y autenticación de los ciudadanos por funcionario público

1. En los supuestos en que para la realización de cualquier operación por medios electrónicos se requiera la identificación o autenticación del ciudadano mediante algún instrumento de los previstos en el artículo

- 13 de los que aquel no disponga, tal identificación o autenticación podrá ser validamente realizada por funcionarios públicos mediante el uso del sistema de firma electrónica del que estén dotados.
2. Para la eficacia de lo dispuesto en el apartado anterior, el ciudadano deberá identificarse y prestar su consentimiento expreso, debiendo quedar constancia de ello para los casos de discrepancia o litigio.
 3. Cada Administración Pública mantendrá actualizado un registro de los funcionarios habilitados para la identificación o autenticación regulada en este artículo.

Artículo 23. Formas de representación

Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 13.2, las Administraciones Públicas podrán habilitar con carácter general o específico a personas físicas o jurídicas autorizadas para la realización de determinadas transacciones electrónicas en representación de los interesados. Dicha habilitación deberá especificar las condiciones y obligaciones a las que se comprometen los que así adquieran la condición de representantes, y determinará la presunción de validez de la representación salvo que la normativa de aplicación prevea otra cosa. Las Administraciones Públicas podrán requerir, en cualquier momento, la acreditación de dicha representación.

CAPÍTULO III **De los registros, las comunicaciones y las notificaciones electrónicas**

Sección 1.ª De los registros

Artículo 24. Registros electrónicos

1. Las Administraciones Públicas crearán registros electrónicos para la recepción y remisión de solicitudes, escritos y comunicaciones.
2. Los registros electrónicos podrán admitir:
 - a. Documentos electrónicos normalizados correspondientes a los servicios, procedimientos y trámites que se especifiquen conforme a lo dispuesto en la norma de creación del registro, cumplimentados de acuerdo con formatos preestablecidos.
 - b. Cualquier solicitud, escrito o comunicación distinta de los mencionados en el apartado anterior dirigido a cualquier órgano o entidad del ámbito de la administración titular del registro. En este supuesto serán remitidos electrónicamente y con carácter inmediato a las correspondientes oficinas de registro de los destinatarios.
3. En cada Administración Pública se garantizará la existencia, al menos, de un sistema de registros electrónicos suficiente para recibir todo tipo de solicitudes, escritos y comunicaciones dirigidos a dicha Administración Pública. Las Administraciones Públicas podrán, mediante convenios de colaboración, habilitar a sus respectivos registros para la recepción de las solicitudes, escritos y comunicaciones de la competencia de otra Administración que se determinen en el correspondiente convenio.
4. En el ámbito de la Administración General del Estado se automatizarán las oficinas de registro físicas a las que se refiere el artículo 38 de la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, a fin de garantizar la interconexión de todas sus ofi-

cinas y posibilitar el acceso por medios electrónicos a los asientos registrales y a las copias electrónicas de los documentos presentados

Artículo 25. Creación y funcionamiento

1. Las disposiciones de creación de registros electrónicos se publicarán en el Diario Oficial correspondiente y su texto íntegro deberá estar disponible para consulta en la sede electrónica de acceso al registro. En todo caso, las disposiciones de creación de registros electrónicos especificarán el órgano o unidad responsable de su gestión, así como la fecha y hora oficial y los días declarados como inhábiles a los efectos previstos en el artículo siguiente.
2. En la sede electrónica de acceso al registro figurará la relación actualizada de las solicitudes, escritos y comunicaciones a las que se refiere el apartado 2.a del artículo anterior que pueden presentarse en el mismo así como, en su caso, la posibilidad de presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones a los que se refiere el apartado 2.b de dicho artículo.
3. Los registros electrónicos emitirán automáticamente un recibo consistente en una copia autenticada del escrito, solicitud o comunicación de que se trate, incluyendo la fecha y hora de presentación y el número de entrada de registro.
4. Podrán aportarse documentos que acompañen a la correspondiente solicitud, escrito o comunicación, siempre que cumplan los estándares de formato y requisitos de seguridad que se determinen en los Esquemas Nacionales de Interoperabilidad y de Seguridad. Los registros electrónicos generarán recibos acreditativos de la entrega de estos documentos que garanticen la integridad y el no repudio de los documentos aportados.

Artículo 26. Cómputo de plazos

1. Los registros electrónicos se registrarán a efectos de cómputo de los plazos imputables tanto a los interesados como a las Administraciones Públicas por la fecha y hora oficial de la sede electrónica de acceso, que deberá contar con las medidas de seguridad necesarias para garantizar su integridad y figurar visible.
2. Los registros electrónicos permitirán la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones todos los días del año durante las veinticuatro horas.
3. A los efectos del cómputo de plazo fijado en días hábiles o naturales, y en lo que se refiere a cumplimiento de plazos por los interesados, la presentación en un día inhábil se entenderá realizada en la primera hora del primer día hábil siguiente, salvo que una norma permita expresamente la recepción en día inhábil.
4. El inicio del cómputo de los plazos que hayan de cumplir los órganos administrativos y entidades de derecho público vendrá determinado por la fecha y hora de presentación en el propio registro o, en el caso previsto en el apartado 2.b del artículo 24, por la fecha y hora de entrada en el registro del destinatario. En todo caso, la fecha efectiva de inicio del cómputo de plazos deberá ser comunicada a quien presentó el escrito, solicitud o comunicación.
5. Cada sede electrónica en la que esté disponible un registro electrónico determinará, atendiendo al ámbito territorial en el que ejerce sus competencias el titular de aquella, los días que se considerarán inhábiles a los efectos de los apartados anteriores. En todo caso, no será de aplicación a los registros electrónicos lo dispuesto en el artículo 48.5 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Sección 2.ª De las comunicaciones y las notificaciones electrónicas

Artículo 27. Comunicaciones electrónicas

1. Los ciudadanos podrán elegir en todo momento la manera de comunicarse con las Administraciones Públicas, sea o no por medios electrónicos, excepto en aquellos casos en los que de una norma con rango de Ley se establezca o infiera la utilización de un medio no electrónico. La opción de comunicarse por unos u otros medios no vincula al ciudadano, que podrá, en cualquier momento, optar por un medio distinto del inicialmente elegido.
2. Las Administraciones Públicas utilizarán medios electrónicos en sus comunicaciones con los ciudadanos siempre que así lo hayan solicitado o consentido expresamente. La solicitud y el consentimiento podrán, en todo caso, emitirse y recabarse por medios electrónicos.
3. Las comunicaciones a través de medios electrónicos serán válidas siempre que exista constancia de la transmisión y recepción, de sus fechas, del contenido íntegro de las comunicaciones y se identifique fidedignamente al remitente y al destinatario de las mismas.
4. Las Administraciones publicarán, en el correspondiente Diario Oficial y en la propia sede electrónica, aquellos medios electrónicos que los ciudadanos pueden utilizar en cada supuesto en el ejercicio de su derecho a comunicarse con ellas.
5. Los requisitos de seguridad e integridad de las comunicaciones se establecerán en cada caso de forma apropiada al carácter de los datos objeto de aquellas, de acuerdo con criterios de proporcionalidad, conforme a lo dispuesto en la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal.
6. Reglamentariamente, las Administraciones Públicas podrán establecer la obligatoriedad de comunicarse con ellas utilizando sólo medios electrónicos, cuando los interesados se correspondan con personas jurídicas o colectivos de personas físicas que por razón de su capacidad económica o técnica, dedicación profesional u otros motivos acreditados tengan garantizado el acceso y disponibilidad de los medios tecnológicos precisos.
7. Las Administraciones Públicas utilizarán preferentemente medios electrónicos en sus comunicaciones con otras Administraciones Públicas. Las condiciones que regirán estas comunicaciones se determinarán entre las Administraciones Públicas participantes.

Artículo 28. Práctica de la notificación por medios electrónicos

1. Para que la notificación se practique utilizando algún medio electrónico se requerirá que el interesado haya señalado dicho medio como preferente o haya consentido su utilización, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 27.6. Tanto la indicación de la preferencia en el uso de medios electrónicos como el consentimiento citados anteriormente podrán emitirse y recabarse, en todo caso, por medios electrónicos.
2. El sistema de notificación permitirá acreditar la fecha y hora en que se produzca la puesta a disposición del interesado del acto objeto de notificación, así como la de acceso a su contenido, momento a partir del cual la notificación se entenderá practicada a todos los efectos legales.
3. Cuando, existiendo constancia de la puesta a disposición transcurrieran diez días naturales sin que se acceda a su contenido, se entenderá que la notificación ha sido rechazada con los efectos previstos en el artículo 59.4 de la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico y del Procedimiento Administrativo Común y normas concordantes, salvo que de oficio o a instancia del destinatario se compruebe la imposibilidad técnica o material del acceso.

4. Durante la tramitación del procedimiento el interesado podrá requerir al órgano correspondiente que las notificaciones sucesivas no se practiquen por medios electrónicos, utilizándose los demás medios admitidos en el artículo 59 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico y del Procedimiento Administrativo Común, excepto en los casos previstos en el artículo 27.6 de la presente Ley.
5. Producirá los efectos propios de la notificación por comparecencia el acceso electrónico por los interesados al contenido de las actuaciones administrativas correspondientes, siempre que quede constancia de dichos acceso.

CAPÍTULO IV

De los documentos y los archivos electrónicos

Artículo 29. Documento administrativo electrónico

1. Las Administraciones Públicas podrán emitir validamente por medios electrónicos los documentos administrativos a los que se refiere el artículo 46 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, siempre que incorporen una o varias firmas electrónicas conforme a lo establecido en la Sección 3 del Capítulo II de la presente Ley.
2. Los documentos administrativos incluirán referencia temporal, que se garantizará a través de medios electrónicos cuando la naturaleza del documento así lo requiera.
3. La Administración General del Estado, en su relación de prestadores de servicios de certificación electrónica, especificará aquellos que con carácter general estén admitidos para prestar servicios de sellado de tiempo.

Artículo 30. Copias electrónicas

1. Las copias realizadas por medios electrónicos de documentos electrónicos emitidos por el propio interesado o por las Administraciones Públicas, manteniéndose o no el formato original, tendrán inmediatamente la consideración de copias auténticas con la eficacia prevista en el artículo 46 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, siempre que el documento electrónico original se encuentre en poder de la Administración, y que la información de firma electrónica y, en su caso, de sellado de tiempo permitan comprobar la coincidencia con dicho documento.
2. Las copias realizadas por las Administraciones Públicas, utilizando medios electrónicos, de documentos emitidos originalmente por las Administraciones Públicas en soporte papel tendrán la consideración de copias auténticas siempre que se cumplan los requerimientos y actuaciones previstas en el artículo 46 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
3. Las Administraciones Públicas podrán obtener imágenes electrónicas de los documentos privados aportados por los ciudadanos, con su misma validez y eficacia, a través de procesos de digitalización que garanticen su autenticidad, integridad y la conservación del documento imagen, de lo que se dejará constancia. Esta obtención podrá hacerse de forma automatizada, mediante el correspondiente sello electrónico.

4. En los supuestos de documentos emitidos originalmente en soporte papel de los que se hayan efectuado copias electrónicas de acuerdo con lo dispuesto en este artículo, podrá procederse a la destrucción de los originales en los términos y con las condiciones que por cada Administración Pública se establezcan.
5. Las copias realizadas en soporte papel de documentos públicos administrativos emitidos por medios electrónicos y firmados electrónicamente tendrán la consideración de copias auténticas siempre que incluyan la impresión de un código generado electrónicamente u otros sistemas de verificación que permitan contrastar su autenticidad mediante el acceso a los archivos electrónicos de la Administración Pública, órgano o entidad emisora.

Artículo 31. Archivo electrónico de documentos

1. Podrán almacenarse por medios electrónicos todos los documentos utilizados en las actuaciones administrativas.
2. Los documentos electrónicos que contengan actos administrativos que afecten a derechos o intereses de los particulares deberán conservarse en soportes de esta naturaleza, ya sea en el mismo formato a partir del que se originó el documento o en otro cualquiera que asegure la identidad e integridad de la información necesaria para reproducirlo. Se asegurará en todo caso la posibilidad de migración de los datos a otros formatos y soportes que garanticen el acceso desde diferentes aplicaciones.
3. Los medios o soportes en que se almacenen documentos, deberán contar con medidas de seguridad que garanticen la integridad, autenticidad, confidencialidad, calidad, protección y conservación de los documentos almacenados. En particular, asegurarán la identificación de los usuarios y el control de accesos, así como el cumplimiento de las garantías previstas en la legislación de protección de datos.

Artículo 32. Expediente electrónico

1. El expediente electrónico es el conjunto de documentos electrónicos correspondientes a un procedimiento administrativo, cualquiera que sea el tipo de información que contengan.
2. El foliado de los expedientes electrónicos se llevará a cabo mediante un índice electrónico, firmado por la Administración, órgano o entidad actuante, según proceda. Este índice garantizará la integridad del expediente electrónico y permitirá su recuperación siempre que sea preciso, siendo admisible que un mismo documento forme parte de distintos expedientes electrónicos.
3. La remisión de expedientes podrá ser sustituida a todos los efectos legales por la puesta a disposición del expediente electrónico, teniendo el interesado derecho a obtener copia del mismo.

TÍTULO TERCERO

De la gestión electrónica de los procedimientos

CAPÍTULO I Disposiciones comunes

Artículo 33. Utilización de medios electrónicos

1. La gestión electrónica de la actividad administrativa respetará la titularidad y el ejercicio de la competencia por la Administración Pública, órgano o entidad que la tenga atribuida y el cumplimiento de los requisitos formales y materiales establecidos en las normas que regulen la correspondiente actividad. A estos efectos, y en todo caso bajo criterios de simplificación administrativa, se impulsará la aplicación de medios electrónicos a los procesos de trabajo y la gestión de los procedimientos y de la actuación administrativa.
2. En la aplicación de medios electrónicos a la actividad administrativa se considerará la adecuada dotación de recursos y medios materiales al personal que vaya a utilizarlos, así como la necesaria formación acerca de su utilización.

Artículo 34. Criterios para la gestión electrónica

La aplicación de medios electrónicos a la gestión de los procedimientos, procesos y servicios irá siempre precedida de la realización de un análisis de rediseño funcional y simplificación del procedimiento, proceso o servicio, en el que se considerarán especialmente los siguientes aspectos:

1. La supresión o reducción de la documentación requerida a los ciudadanos, mediante su sustitución por datos, transmisiones de datos o certificaciones, o la regulación de su aportación al finalizar la tramitación.
2. La previsión de medios e instrumentos de participación, transparencia e información.
3. La reducción de los plazos y tiempos de respuesta.
4. La racionalización de la distribución de las cargas de trabajo y de las comunicaciones internas.

CAPÍTULO II

Utilización de medios electrónicos en la tramitación del procedimiento

Artículo 35. Iniciación del procedimiento por medios electrónicos

1. La iniciación de un procedimiento administrativo a solicitud de interesado por medios electrónicos requerirá la puesta a disposición de los interesados de los correspondientes modelos o sistemas electrónicos de solicitud en la sede electrónica que deberán ser accesibles sin otras restricciones tecnológicas que las estrictamente derivadas de la utilización de estándares en los términos establecidos en el apartado i) del artículo 4 y criterios de comunicación y seguridad aplicables de acuerdo con las normas y protocolos nacionales e internacionales
2. Los interesados podrán aportar al expediente copias digitalizadas de los documentos, cuya fidelidad con el original garantizarán mediante la utilización de firma electrónica avanzada. La Administración Pública podrá solicitar del correspondiente archivo el cotejo del contenido de las copias aportadas. Ante la imposibilidad de este cotejo y con carácter excepcional, podrá requerir al particular la exhibición del documento o de la información original. La aportación de tales copias implica la autorización a la Administración para que acceda y trate la información personal contenida en tales documentos.
3. Con objeto de facilitar y promover su uso, los sistemas normalizados de solicitud podrán incluir comprobaciones automáticas de la información aportada respecto de datos almacenados en sistemas propios o pertenecientes a otras administraciones e, incluso, ofrecer el formulario cumplimentado, en todo o en parte, con objeto de que el ciudadano verifique la información y, en su caso, la modifique y complete.

Artículo 36. Instrucción del procedimiento utilizando medios electrónicos

1. Las aplicaciones y sistemas de información utilizados para la instrucción por medios electrónicos de los procedimientos deberán garantizar el control de los tiempos y plazos, la identificación de los órganos responsables de los procedimientos así como la tramitación ordenada de los expedientes.
2. Los sistemas de comunicación utilizados en la gestión electrónica de los procedimientos para las comunicaciones entre los órganos y unidades intervinientes a efectos de emisión y recepción de informes u otras actuaciones deberán cumplir los requisitos establecidos en esta Ley.
3. Cuando se utilicen medios electrónicos para la participación de los interesados en la instrucción del procedimiento a los efectos del ejercicio de su derecho a presentar alegaciones en cualquier momento anterior a la propuesta de resolución o en la práctica del trámite de audiencia cuando proceda, se emplearán los medios de comunicación y notificación previstos en los artículos 27 y 28 de esta Ley.

Artículo 37. Acceso de los interesados a la información sobre el estado de tramitación

1. En los procedimientos administrativos gestionados en su totalidad electrónicamente, el órgano que tramita el procedimiento pondrá a disposición del interesado un servicio electrónico de acceso restringido donde éste pueda consultar, previa identificación, al menos la información sobre el estado de tramitación del procedimiento, salvo que la normativa aplicable establezca restricciones a dicha información. La información sobre el estado de tramitación del procedimiento comprenderá la relación de los actos de trámite realizados, con indicación sobre su contenido, así como la fecha en la que fueron dictados.

2. En el resto de los procedimientos se habilitarán igualmente servicios electrónicos de información del estado de la tramitación que comprendan, al menos, la fase en la que se encuentra el procedimiento y el órgano o unidad responsable.

Artículo 38. Terminación de los procedimientos por medios electrónicos

1. La resolución de un procedimiento utilizando medios electrónicos garantizará la identidad del órgano competente mediante el empleo de alguno de los instrumentos previstos en los artículos 18 y 19 de esta Ley.
2. Podrán adoptarse y notificarse resoluciones de forma automatizada en aquellos procedimientos en los que así esté previsto.

Artículo 39. Actuación administrativa automatizada

En caso de actuación automatizada deberá establecerse previamente el órgano u órganos competentes, según los casos, para la definición de las especificaciones, programación, mantenimiento, supervisión y control de calidad del sistema de información. Asimismo, se indicará el órgano que debe ser considerado responsable a efectos de impugnación.

TÍTULO CUARTO

Cooperación entre administraciones para el impulso de la Administración electrónica

CAPÍTULO I

Marco institucional de cooperación en materia de Administración electrónica

Artículo 40. Comité Sectorial de Administración Electrónica

1. El Comité Sectorial de Administración Electrónica, dependiente de la Conferencia Sectorial de Administración Pública, es el órgano técnico de cooperación de la Administración General del Estado, de las administraciones de las Comunidades Autónomas y de las entidades que integran la Administración Local en materia de administración electrónica.
2. El Comité Sectorial de Administración Electrónica preparará planes y programas conjuntos de actuación para impulsar el desarrollo de la Administración electrónica en España.
3. Cuando por razón de las materias tratadas resulte de interés podrá invitarse a las organizaciones, corporaciones o agentes sociales que se estime conveniente en cada caso a participar en las deliberaciones del comité sectorial.

CAPÍTULO II

Cooperación en materia de interoperabilidad de sistemas y aplicaciones

Artículo 41. Interoperabilidad de los Sistemas de Información

1. Las Administraciones Públicas utilizarán las tecnologías de la información en sus relaciones con las demás administraciones y con los ciudadanos, aplicando medidas informáticas, tecnológicas, organizativas, y de seguridad, que garanticen un adecuado nivel de interoperabilidad.
2. Las Administraciones Públicas utilizarán las tecnologías de la información en sus relaciones con las demás administraciones y con los ciudadanos, aplicando medidas informáticas, tecnológicas, organizativas, y de seguridad, que garanticen un adecuado nivel de interoperabilidad y evite discriminación a los ciudadanos por razón de su elección tecnológica.

Artículo 42. Esquema Nacional de Interoperabilidad y Esquema Nacional de Seguridad

1. El Esquema Nacional de Interoperabilidad comprenderá el conjunto de criterios y recomendaciones en materia de seguridad, conservación y normalización de la información, de los formatos y de las aplicaciones que deberán ser tenidos en cuenta por las Administraciones Públicas para la toma de decisiones tecnológicas que garanticen la interoperabilidad.
2. El Esquema Nacional de Seguridad tiene por objeto establecer la política de seguridad en la utilización de medios electrónicos en el ámbito de la presente Ley, y está constituido por los principios básicos y requisitos mínimos que permitan una protección adecuada de la información.
3. Ambos Esquemas se elaborarán con la participación de todas las Administraciones y se aprobarán por Real Decreto del Gobierno, a propuesta de la Conferencia Sectorial de Administración Pública y previo informe de la comisión nacional de Administración Local, debiendo mantenerse actualizados de manera permanente.
4. En la elaboración de ambos Esquemas se tendrán en cuenta las recomendaciones de la Unión Europea, la situación tecnológica de las diferentes Administraciones Públicas, así como los servicios electrónicos ya existentes. A estos efectos considerarán la utilización de estándares abiertos así como, en su caso y de forma complementaria, estándares que sean de uso generalizado por los ciudadanos.

Artículo 43. Red de comunicaciones de las Administraciones Públicas españolas

La Administración General del Estado, las Administraciones Autonómicas y las entidades que integran la Administración local adoptarán las medidas necesarias e incorporarán en sus respectivos ámbitos las tecnologías precisas para posibilitar la interconexión de sus redes con el fin de crear una red de comunicaciones que interconecte los sistemas de información de las Administraciones Públicas españolas y permita el intercambio de información y servicios entre las mismas, así como la interconexión con las redes de las Instituciones de la Unión Europea y de otros Estados Miembros.

Artículo 44. Red integrada de Atención al Ciudadano

Las Administraciones Públicas podrán suscribir convenios de colaboración con objeto de articular medidas e instrumentos de colaboración para la implantación coordinada y normalizada de una red de espacios comunes y ventanillas únicas de atención al ciudadano.

CAPÍTULO III **Reutilización de aplicaciones y transferencia de tecnologías**

Artículo 45. Reutilización de sistemas y aplicaciones de propiedad de la Administración

1. Las administraciones titulares de los derechos de propiedad intelectual de aplicaciones, desarrolladas por sus servicios o cuyo desarrollo haya sido objeto de contratación, podrán ponerlas a disposición de cualquier Administración sin contraprestación y sin necesidad de convenio.
2. Las aplicaciones a las que se refiere el apartado anterior podrán ser declaradas como de fuentes abiertas, cuando de ello se derive una mayor transparencia en el funcionamiento de la Administración Pública o se fomente la incorporación de los ciudadanos a la Sociedad de la información.

Artículo 46. Transferencia de tecnología entre Administraciones

1. Las Administraciones Públicas mantendrán directorios actualizados de aplicaciones para su libre reutilización, especialmente en aquellos campos de especial interés para el desarrollo de la Administración electrónica y de conformidad con lo que al respecto se establezca en el Esquema Nacional de Interoperabilidad.
2. La Administración General del Estado, a través de un centro para la transferencia de la tecnología, mantendrá un directorio general de aplicaciones para su reutilización, prestará asistencia técnica para la libre reutilización de aplicaciones e impulsará el desarrollo de aplicaciones, formatos y estándares comunes de especial interés para el desarrollo de la Administración electrónica en el marco de los esquemas nacionales de interoperabilidad y seguridad.

Disposición adicional primera. Reunión de órganos colegiados por medios electrónicos

1. Los órganos colegiados podrán constituirse y adoptar acuerdos utilizando medios electrónicos, con respeto a los trámites esenciales establecidos en los artículos 26 y el 27.1 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
2. En la Administración General del Estado, lo previsto en el apartado anterior se efectuará de acuerdo con las siguientes especialidades:
 - a. Deberá garantizarse la realización efectiva de los principios que la legislación establece respecto de la convocatoria, acceso a la información y comunicación del orden del día, en donde se especificarán los tiempos en los que se organizarán los debates, la formulación y conocimiento de las propuestas y la adopción de acuerdos.
 - b. El régimen de constitución y adopción de acuerdos garantizará la participación de los miembros de acuerdo con las disposiciones propias del órgano.
 - c. Las actas garantizarán la constancia de las comunicaciones producidas así como el acceso de los miembros al contenido de los acuerdos adoptados.

Disposición adicional segunda. Formación de empleados públicos

La Administración General del Estado promoverá la formación del personal a su servicio en la utilización de medios electrónicos para el desarrollo de las actividades propias de aquélla.

En especial, los empleados públicos de la Administración General del Estado recibirán formación específica que garantice conocimientos actualizados de las condiciones de seguridad de la utilización de medios electrónicos en la actividad administrativa, así como de protección de los datos de carácter personal, respeto a la propiedad intelectual e industrial y gestión de la información.

Disposición adicional tercera. Plan de Medios en la Administración General del Estado

En el plazo de 6 meses a partir de la publicación de esta Ley, el Ministerio de Administraciones Públicas, en colaboración con los Ministerios de Economía y Hacienda y de Industria, Turismo y Comercio, elevará al Consejo de Ministros un Plan de implantación de los medios necesarios para la adecuada aplicación de lo dispuesto en la presente Ley en el ámbito de la Administración General del Estado.

Disposición adicional cuarta. Procedimientos Especiales

La aplicación de lo dispuesto en el Título Tercero de esta ley a los procedimientos en materia tributaria, de seguridad social y desempleo y de régimen jurídico de los extranjeros en España, se efectuará de conformidad con lo establecido en las disposiciones adicionales quinta, sexta, séptima y decimonovena de

la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Asimismo, en la aplicación de esta ley habrán de ser tenidas en cuenta las especificidades en materia de contratación pública, conforme a lo preceptuado en la disposición adicional séptima del Texto Refundido de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas, aprobado por Real Decreto Legislativo 2/2000, de 16 de junio.

Disposición adicional quinta. Función Estadística

Lo dispuesto en los artículos 6.2 b) y 9 de la presente ley no será de aplicación a la recogida de datos prevista en el Capítulo II de la Ley 12/1989, de 9 de mayo, de la Función Estadística Pública.

Disposición adicional sexta. Uso de Lenguas Oficiales

1. Se garantizará el uso de las lenguas oficiales del Estado en las relaciones por medios electrónicos de los ciudadanos con las Administraciones Públicas, en los términos previstos en la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común y en la normativa que en cada caso resulte de aplicación.
2. A estos efectos, las sedes electrónicas cuyo titular tenga competencia sobre territorios con régimen de cooficialidad lingüística posibilitarán el acceso a sus contenidos y servicios en las lenguas correspondientes.
3. Los sistemas y aplicaciones utilizados en la gestión electrónica de los procedimientos se adaptarán a lo dispuesto en cuanto al uso de lenguas cooficiales en el artículo 36 de la ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y el Procedimiento Administrativo Común.
4. Cada Administración Pública afectada determinará el calendario para el cumplimiento progresivo de lo previsto en la presente disposición, debiendo garantizar su cumplimiento total en los plazos establecidos en la Disposición Final Tercera.

Disposición transitoria única. Régimen Transitorio

1. Los procedimientos y actuaciones de los ciudadanos y las administraciones públicas que, utilizando medios electrónicos, se hayan iniciado con anterioridad a la entrada en vigor de la presente Ley se seguirán rigiendo por la normativa anterior hasta su terminación.
2. Los registros telemáticos existentes a la entrada en vigor de la presente Ley serán considerados registros electrónicos regulándose por lo dispuesto en los artículos 24, 25 y 26 de esta Ley.

Disposición derogatoria única

1. Quedan derogados los siguientes preceptos de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común: apartado número 9 del artículo 38, apartados números 2, 3 y 4 del artículo 45, apartado número 3 del artículo 59 y la Disposición adicional decimoctava.
2. Asimismo, quedan derogadas las normas de igual o inferior rango en cuanto contradigan o se opongan a lo dispuesto en la presente Ley.

Disposición final primera. Carácter básico de la Ley

1. Los artículos 1, 2, 3, 4, 5, 6, 8.1, 9, 10, 11.1, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21.1, 21.2, 22, 23, 24.1, 24.2, 24.3, 25, 26, 27, 28, 29.1, 29.2, 30, 32, 35, 37.1, 38, 42, el apartado 1 de la Disposición Adicional Primera, la Disposición Adicional Cuarta, la Disposición Transitoria Única y la Disposición Final Tercera se dictan al amparo de lo dispuesto

en el artículo 149.1.18ª de la Constitución, que atribuye al Estado la competencia sobre las bases del régimen jurídico de las Administraciones públicas y sobre el procedimiento administrativo común.

2. Con excepción del artículo 42, el Título IV de la presente ley será de aplicación a todas las Administraciones Públicas en la medida en que éstas participen o se adscriban a los órganos de cooperación o instrumentos previstos en el mismo.

Disposición final segunda. Publicación electrónica del “Boletín Oficial del Estado”

La publicación electrónica del «Boletín Oficial del Estado» tendrá el carácter y los efectos previstos en el artículo 11.2 de la presente ley desde el 1 de enero de 2009.

Disposición final tercera. Adaptación de las Administraciones Públicas para el ejercicio de derechos

1. Desde la fecha de entrada en vigor de la presente Ley, los derechos reconocidos en el artículo 6 de la presente ley podrán ser ejercidos en relación con los procedimientos y actuaciones adaptados a lo dispuesto en la misma, sin perjuicio de lo señalado en los siguientes apartados. A estos efectos, cada Administración Pública hará pública y mantendrá actualizada la relación de dichos procedimientos y actuaciones.
2. En el ámbito de la Administración General del Estado y los organismos públicos vinculados o dependientes de ésta, los derechos reconocidos en el artículo 6 de la presente ley podrán ser ejercidos en relación con la totalidad de los procedimientos y actuaciones de su competencia a partir del 31 de diciembre de 2009. A tal fin, el Consejo de Ministros establecerá y hará público un calendario de adaptación gradual de aquellos procedimientos y actuaciones que lo requieran.
3. En el ámbito de las Comunidades Autónomas, los derechos reconocidos en el artículo 6 de la presente ley podrán ser ejercidos en relación con la totalidad de los procedimientos y actuaciones de su competencia a partir del 31 de diciembre de 2009 siempre que lo permitan sus disponibilidades presupuestarias.
4. En el ámbito de las Entidades que integran la Administración Local, los derechos reconocidos en el artículo 6 de la presente ley podrán ser ejercidos en relación con la totalidad de los procedimientos y actuaciones de su competencia a partir del 31 de diciembre de 2009 siempre que lo permitan sus disponibilidades presupuestarias. A estos efectos las Diputaciones Provinciales, o en su caso los Cabildos y Consejos Insulares u otros organismos supramunicipales, podrán prestar los servicios precisos para garantizar tal efectividad en el ámbito de los municipios que no dispongan de los medios técnicos y organizativos necesarios para prestarlos.

Disposición final cuarta. Habilitación para la regulación del teletrabajo en la Administración General del Estado

El Ministerio de Administraciones Públicas, en colaboración con los Ministerios de Economía y Hacienda, de Industria, Turismo y Comercio y de Trabajo y Asuntos Sociales, regulará las condiciones del teletrabajo en la Administración General del Estado.

Disposición final quinta. Desarrollo y entrada en vigor de la Ley

1. En desarrollo de la normativa básica contenida en esta Ley, los órganos de gobierno del Estado y los órganos de gobierno de las Comunidades Autónomas, en el ejercicio de sus respectivas competencias, podrán dictar cuantas normas resulten necesarias para su aplicación.
2. La presente Ley entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el “Boletín Oficial del Estado”.

ANEXO

Definiciones

A efectos de la presente ley, se entiende por:

1. Actuación administrativa automatizada: Actuación administrativa producida por un sistema de información adecuadamente programado sin necesidad de intervención de una persona física en cada caso singular. Incluye la producción de actos de trámite o resolutorios de procedimientos, así como de meros actos de comunicación.
2. Aplicación: programa o conjunto de programas cuyo objeto es la resolución de un problema mediante el uso de informática.
3. Aplicación de fuentes abiertas: aquella que se distribuye con una licencia que permite la libertad de ejecutarla, de conocer el código fuente, de modificarla o mejorarla y de redistribuir copias a otros usuarios.
4. Autenticación: Acreditación por medios electrónicos de la identidad de una persona o ente, del contenido de la voluntad expresada en sus operaciones, transacciones y documentos, y de la integridad y autoría de éstos últimos.
5. Canales: estructuras o medios de difusión de los contenidos y servicios; incluyendo el canal presencial, el telefónico y el electrónico, así como otros que existan en la actualidad o puedan existir en el futuro (dispositivos móviles, TDT, etc.).
6. Certificado electrónico: Según el artículo 6 de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica, «Documento firmado electrónicamente por un prestador de servicios de certificación que vincula unos datos de verificación de firma a un firmante y confirma su identidad».
7. Certificado electrónico reconocido: Según el artículo 11 de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica, «Son certificados reconocidos los certificados electrónicos expedidos por un prestador de servicios de certificación que cumpla los requisitos establecidos en esta Ley en cuanto a la comprobación de la identidad y demás circunstancias de los solicitantes y a la fiabilidad y las garantías de los servicios de certificación que presten.»
8. Ciudadano: cualesquiera personas físicas, personas jurídicas y entes sin personalidad que se relacionen, o sean susceptibles de relacionarse, con las Administraciones Públicas.
9. Dirección electrónica: identificador de un equipo o sistema electrónico desde el que se provee de información o servicios en una red de comunicaciones.
10. Documento electrónico: información de cualquier naturaleza en forma electrónica, archivada en un soporte electrónico según un formato determinado y susceptible de identificación y tratamiento diferenciado.

11. Estándar abierto: aquel que reúna las siguientes condiciones:
 - sea público y su utilización sea disponible de manera gratuita o a un coste que no suponga una dificultad de acceso.
 - su uso y aplicación no esté condicionado al pago de un derecho de propiedad intelectual o industrial.
12. Firma electrónica: Según el artículo 3 de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica, «conjunto de datos en forma electrónica, consignados junto a otros o asociados con ellos, que pueden ser utilizados como medio de identificación del firmante».
13. Firma electrónica avanzada: Según el artículo 3 de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica, «firma electrónica que permite identificar al firmante y detectar cualquier cambio ulterior de los datos firmados, que está vinculada al firmante de manera única y a los datos a que se refiere y que ha sido creada por medios que el firmante puede mantener bajo su exclusivo control».
14. Firma electrónica reconocida: Según el artículo 3 de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica, «firma electrónica avanzada basada en un certificado reconocido y generada mediante un dispositivo seguro de creación de firma».
15. Interoperabilidad: capacidad de los sistemas de información, y por ende de los procedimientos a los que éstos dan soporte, de compartir datos y posibilitar el intercambio de información y conocimiento entre ellos.
16. Medio electrónico: mecanismo, instalación, equipo o sistema que permite producir, almacenar o transmitir documentos, datos e informaciones; incluyendo cualesquiera redes de comunicación abiertas o restringidas como Internet, telefonía fija y móvil u otras.
17. Punto de acceso electrónico: conjunto de páginas web agrupadas en un dominio de Internet cuyo objetivo es ofrecer al usuario, de forma fácil e integrada, el acceso a una serie de recursos y de servicios dirigidos a resolver necesidades específicas de un grupo de personas o el acceso a la información y servicios de una institución pública.
18. Sistema de firma electrónica: conjunto de elementos intervinientes en la creación de una firma electrónica. En el caso de la firma electrónica basada en certificado electrónico, componen el sistema, al menos, el certificado electrónico, el soporte, el lector, la aplicación de firma utilizada y el sistema de interpretación y verificación utilizado por el receptor del documento firmado.
19. Sellado de tiempo: acreditación a cargo de un tercero de confianza de la fecha y hora de realización de cualquier operación o transacción por medios electrónicos.
20. Espacios: los modos o canales por los que los ciudadanos pueden acceder a las informaciones y servicios públicos (Oficinas Integradas, atención telefónica, páginas en Internet y otros) e intercambiar información sobre gestión de la administración electrónica y formación del personal.

