

10 •

La Administración Electrónica

La incorporación de las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) no sólo está teniendo lugar en los hogares o en las empresas, sino también en el ámbito de la Administración Pública.

Las nuevas herramientas tecnológicas permiten mejorar la calidad de vida del ciudadano, facilitando mecanismos eficaces de reducción de tiempos y costes e impulsando la participación en los servicios públicos. Así pues, las nuevas tecnologías obligan a pensar en una Administración donde la prestación de servicios no tenga barreras de espacio o tiempo.

La transformación de una Administración Pública tradicional en una Administración Pública Electrónica se encuentra avalada por el compromiso y el marco estratégico establecido tanto a nivel europeo como nacional. Pero el desarrollo de la nueva Sociedad de la Información en la que opera la e-Administración no se consigue sólo con una estrategia global. El éxito también depende de la adaptación a las necesidades del entorno local.

En el presente capítulo se analizan, por una parte, los principales indicadores que sirven de referencia para disponer de una visión detallada de la situación de la Administración Electrónica en el ámbito local. Por otra, los indicadores relativos al uso de la e-Administración por ciudadanos y empresas.

10.1. LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA EN ESPAÑA

Como aparece recogido en el capítulo titulado “La Sociedad de la Información en Europa” del presente informe, el Consejo Europeo de Lisboa de marzo de

La Sociedad en Red 2007. Informe Anual

2000 declaró como objetivo estratégico la consecución de una economía europea basada en el conocimiento. Para ello, se adoptaron unas líneas básicas de actuación recogidas en la iniciativa e-Europe.

En esta línea, la Comisión Europea realiza desde octubre de 2001 un informe de evaluación comparativa de la acción e-Europe en el ámbito del e-Government, basado en los resultados de una encuesta sobre el avance en la implantación de los servicios públicos electrónicos. Para ello, se ha definido una lista de 20 servicios públicos básicos dirigidos tanto a empresas como ciudadanos.

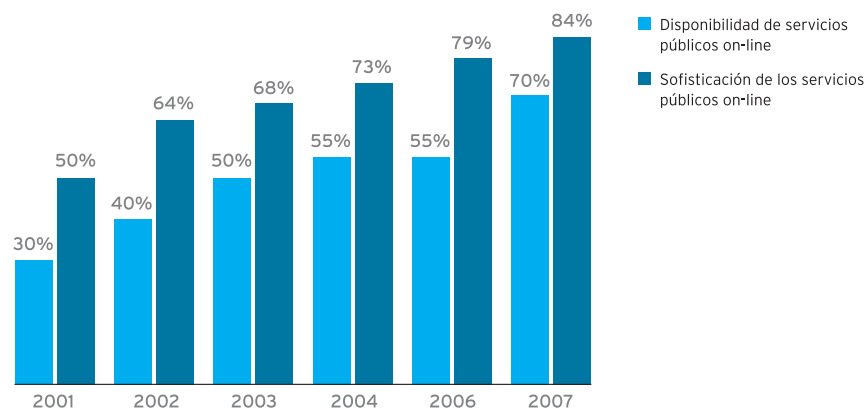
Estos servicios se agrupan en dos indicadores conjuntos, la disponibilidad total de los servicios en línea y la sofisticación de los servicios on-line. Los resultados ponen de manifiesto el importante avance que se ha producido en España a lo largo de los últimos años. De hecho, el indicador referido a la disponibilidad total de los servicios on-line ha crecido 15 puntos porcentuales en 2007 con respecto al ejercicio 2006, hasta situarse en un 70%. En el caso de la sofisticación de los servicios públicos disponibles en línea, el incremento ha sido de 5 puntos porcentuales, alcanzando un 84%.

Tabla 17. Listado de Servicios Públicos disponibles en línea

Servicios disponibles on-line	
Servicios para Ciudadanos	
	Permisos de construcción
	Certificados de nacimiento y matrimonio
	Notificación de cambio de domicilio
	Documentos personales
	Servicios relacionados con la salud
	Registro de coches
	Seguridad Social
	Servicio de búsqueda de empleo
	Inscripción de enseñanza en nivel superior
	Acceso a los catálogos de las bibliotecas
	Declaración de la renta
	Declaraciones a la policía
Servicios para Empresas	
	Solicitud de autorizaciones de aduana
	Contribución social para empleados
	Registro de nuevas compañías
	Solicitudes Públicas
	Impuestos
	Declaración y notificación del impuesto de valor añadido
	Envío de datos a oficinas de estadística
	Declaraciones de derechos de aduana

Fuente: Comisión Europea

Gráfico 194. Indicadores de desarrollo tecnológico de los servicios públicos on-line (%)



Fuente: Comisión Europea (Estudio Cap Gemini)

10.2. LAS ADMINISTRACIONES LOCALES COMO ELEMENTOS DINAMIZADORES DE LA TECNOLOGÍA

Conscientes de la importancia que tiene el papel de las entidades locales en el desarrollo de la Administración Electrónica, desde Red.es se ha planteado la ejecución del estudio "Situación de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) en la Administración Local". De sus resultados se ha podido conocer:

- La infraestructura tecnológica de las Administraciones Locales
- El modelo de gestión interno
- El nivel de implantación de la Administración Electrónica
- La estrategia de las organizaciones en el contexto de las TIC

Los servicios públicos totalmente disponibles en línea alcanzan el 70% y su sofisticación el 84%

- Mejores prácticas en el desarrollo de las TIC

A través de un indicador sintético, calculado de acuerdo a variables económicas, de población y presupuestos municipales, cuyo detalle se incluye en el apartado de metodología, se ha segmentado el conjunto de Administraciones Locales en 6 estratos. Los segmentos A1 y A2 son los de mayor valor del indicador y E el de menor valor.

De esta forma, los 8.109 ayuntamientos se han distribuido en seis segmentos¹⁹:

El segmento A1: incluye 200 ayuntamientos que, aun siendo sólo el 2% del total, representan el 58% de la población española. De forma muy genérica y previamente al análisis en detalle de los siguientes apartados, este segmento se corresponde con los ayuntamientos que sobrepasan

¹⁹ Para cada segmento se da una descripción genérica que ayude a identificar la tipología de los ayuntamientos correspondiente a cada uno de ellos. Tal y como se expone en los siguientes apartados del estudio, no todos los ayuntamientos que cuentan con esta población, número de empleados o número de locales son los que se incluyen en cada segmento ya que existen otras variables.

Gráfico 195. Distribución de las Administraciones Locales por segmentos

Segmentos	Nº Ayuntamientos	%	Nº Habitantes	%
A1	200	2,47	25.381.311	57,54
A2	350	4,32	7.080.730	16,05
B	1.000	12,33	6.788.366	15,39
C	1.500	18,50	3.131.401	7,10
D	2.000	24,66	1.252.015	2,84
E	3.059	37,72	474.707	1,08
Totales	8.109	100	44.108.530	100

Fuente: ONTSI

los 30.000 habitantes, tienen plantillas superiores a las 500 personas y con una media de 20 locales o dependencias municipales.

El segmento A2: comprende los siguientes 350 ayuntamientos, que representan el 4% del total de ayuntamientos y el 16% de la población española. Continuando con la descripción genérica, los ayuntamientos pertenecientes a este segmento tienen poblaciones entre 30.000 y 15.000 habitantes, el número de sus empleados está entre 500 y 150 y, cuentan con unos 10 locales por término medio externos al propio ayuntamiento.

El segmento B: cuenta con los 1.000 ayuntamientos siguientes, que con un 12% del total de ayuntamientos españoles supone el 15,39% de habitantes, prácticamente equivalente al segmento anterior. Para este segmento, y siempre de forma genérica, se hace referencia a ayuntamientos de más de 3.500 habitantes y de menos de 15.000 y su personal varía de 35 a 150 empleados, además cuentan con unos 6 locales municipales.

El segmento C: comprende los 1.500 ayuntamientos siguientes, lo que representa un 18% sobre el total de ayuntamientos españoles y, en cambio, está por debajo de la mitad de la población del segmento anterior con el 7,10% de habitantes. Son ayuntamientos cuya población por lo general está entre los 3.500 y 1.000 habitantes y cuyas plantillas oscilan entre 35 y 10 personas.

El segmento D: abarca los 2.000 ayuntamientos siguientes, que suponen con el segmento E, la mayor proporción del número de ayuntamientos (25%) y en cambio sólo engloban el 2,84% de la población total española. En general son ayuntamientos con poblaciones de entre 1.000 y 300 habitantes y con plantillas de 10 personas máximo.

El segmento E: recoge los 3.059 ayuntamientos restantes que implica el 38% del número total de ayuntamientos y que sólo alcanza el 1,08% de la población. Estos ayuntamientos responden de forma genérica a poblaciones inferiores a las 300 personas y plantillas de 2 personas máximo.

La Administración Electrónica

La infraestructura tecnológica de las Administraciones Locales

La conexión de las dependencias de los ayuntamientos a la red municipal presenta un alto grado de penetración en todos los segmentos. Tal y como se aprecia en la gráfica siguiente, los ayuntamientos del segmento A1 cuentan con el 81% de sus locales conectados a la red, mientras que el resto de segmentos lo está en torno a un 50%.

Por el lado de Internet, es relevante el dato de que la mayor parte de los ayuntamientos en todos los segmentos cuenta con conexión a Internet en más del 80% de sus locales, destacando el segmento C en el que

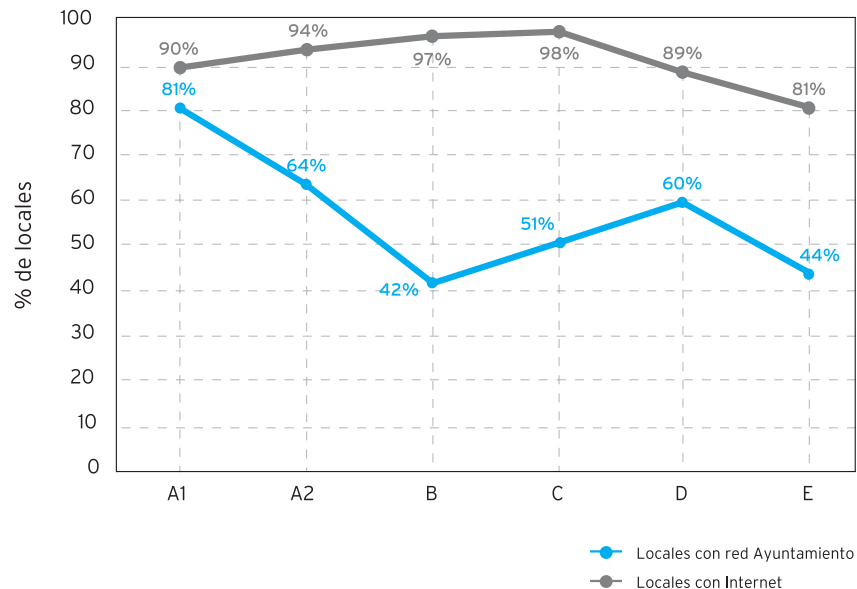
prácticamente todas sus dependencias (el 98%) acceden a Internet.

La mayor parte de los ayuntamientos cuenta con conexión a Internet en más del 80% de sus locales

Sistemas de gestión de expedientes

En el estudio de las Administraciones locales es fundamental evaluar la disponibilidad de los sistemas de gestión internos, que redundarán en una mayor calidad de servicio a los ciudadanos. Los resultados confirman que, a medida que desciende el segmento en el que se encuentran categorizadas las entidades locales, desciende el porcentaje de respuestas positivas a la incorporación de sistemas de gestión (de gestión propia o delegada).

Gráfico 196. Porcentaje de dependencias municipales con accesos a red y a Internet



Fuente: ONTSI

Tabla 18. Sistemas de gestión internos (porcentaje de Ayuntamientos que las poseen según segmento)

SEGMENTOS	Gestión de Expedientes					
	A1	A2	B	C	D	E
Gestión propia						
Registro de Entrada y Salida	99%	96%	88%	80%	61%	45%
Expedientes de Contratación	44%	33%	34%	31%	23%	22%
Expedientes de Servicios Sociales	57%	47%	32%	24%	15%	12%
Inspecciones y Sanciones	56%	38%	31%	17%	14%	13%
Expedientes de Subvenciones	28%	22%	23%	28%	22%	19%
Expedientes de Urbanismo	64%	56%	40%	32%	23%	19%
Licencias y autorizaciones	67%	51%	43%	37%	26%	21%
Gestión de cementerios	55%	49%	33%	22%	13%	8%
Inventario Municipal	71%	57%	46%	34%	29%	25%
Gestión delegada						
Registro de Entrada y Salida	1%	2%	2%	3%	4%	4%
Expedientes de Contratación	2%	2%	3%	6%	7%	5%
Expedientes de Servicios Sociales	7%	10%	8%	16%	18%	12%
Inspecciones y Sanciones	5%	6%	4%	8%	8%	7%
Expedientes de Subvenciones	1%	4%	2%	1%	3%	3%
Expedientes de Urbanismo	3%	2%	1%	1%	5%	4%
Licencias y autorizaciones	2%	2%	1%	1%	3%	3%
Gestión de cementerios	11%	4%	3%	3%	2%	3%
Inventario Municipal	2%	4%	5%	4%	8%	10%
Sin sistema de gestión						
Registro de Entrada y Salida	0%	2%	10%	17%	35%	51%
Expedientes de Contratación	54%	65%	63%	63%	70%	73%
Expedientes de Servicios Sociales	36%	43%	60%	60%	67%	76%
Inspecciones y Sanciones	39%	56%	65%	75%	78%	80%
Expedientes de Subvenciones	71%	74%	75%	71%	75%	78%
Expedientes de Urbanismo	33%	42%	59%	67%	72%	77%
Licencias y autorizaciones	31%	47%	56%	62%	71%	76%
Gestión de cementerios	34%	47%	64%	75%	85%	89%
Inventario Municipal	27%	39%	49%	62%	63%	65%

Fuente: ONTSI

Beneficios esperados de la incorporación de las TIC

Sobre los posibles beneficios que se esperan obtener como consecuencia de la incorporación de las TIC, los responsables de las entidades mencionan los siguientes aspectos:

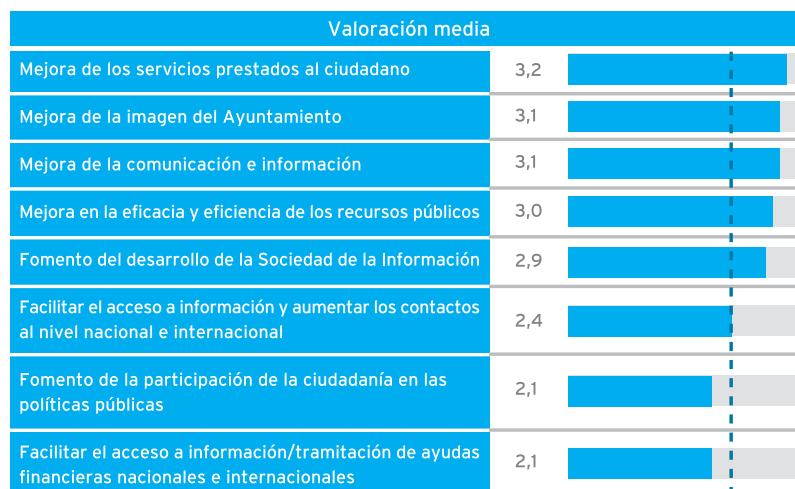
- Mejora de los servicios prestados al ciudadano

- Mejora de la imagen del Ayuntamiento ante los ciudadanos
- Mejora de la comunicación e información (mayor transparencia en inversiones y resultados obtenidos)

Por otra parte, los ayuntamientos opinan que la implantación de las TIC no solamente ha supuesto una mejora orientada hacia el ciudadano, sino que

La Administración Electrónica

Tabla 19. Valoración de los beneficios esperados de la incorporación de las TIC (Valoración entre 0 y 4)



Fuente: ONTSI

ha implicado en paralelo la mejora de sus procesos internos. Así pues, se entiende que la propia entidad es la principal beneficiaria de la implantación de las nuevas tecnologías en la medida en que éstas son el motor que facilita realizar cambios, tanto en los modelos de gestión como en la relación con el ciudadano.

Líneas de actuación TIC previstas

Dentro de las prioridades de los ayuntamientos referentes a los servicios de atención al ciudadano, los proyectos de tramitación online son los considerados en primer lugar.

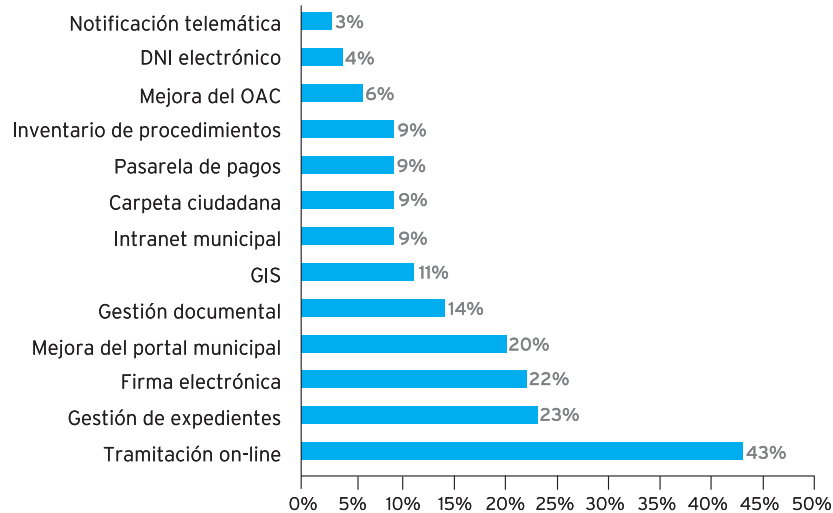
Todos aquellos que en la actualidad están ofreciendo servicios transaccionales (en su mayoría garantizando el inicio de la tramitación electrónica y su correspondiente registro electrónico) se plantean dar cobertura en un futuro próximo a la gestión de expedientes y a la firma electrónica por un lado y mejorar el portal municipal por otro.

Como se observa en el gráfico, los ayuntamientos citan entre sus líneas de actuación prioritarias la ampliación de los servicios de tramitación online, la gestión de expedientes con firma electrónica, la mejora de los portales municipales y la gestión documental.

Sin embargo, no resultan prioritarias actuaciones en Sistemas de Información Geográfica e intranet municipal, quedando al final del ranking la identificación mediante certificado digital o el DNI electrónico y la notificación electrónica.

En las entrevistas a las entidades supramunicipales se pone de manifiesto la evidencia de que la Administración Electrónica se va a convertir en una necesidad en los próximos años también en pequeños municipios. Por eso es necesario crear una organización enfocada a las necesidades de estos ayuntamientos.

Gráfico 197. Líneas de actuación TIC previstas por las Administraciones Locales (%)



Fuente: ONTSI

10.3. e-ADMINISTRACIÓN Y CIUDADANOS

Los últimos datos recogidos en la XVII oleada del panel de hogares del Observatorio Nacional de las Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información de Red.es (ONTSI) ponen de manifiesto que al final del año 2007 se contabilizan más de 7,2 millones de personas de 15 y más años que han contactado con la Administración Pública a través de Internet en alguna ocasión (para un trámite, una consulta...). Esta cifra supone 600.000 individuos más de los que lo habían hecho hasta el mismo periodo del año anterior. De manera genérica, cabe resaltar que alrededor del 20% de la población de 15 y más años ya ha

contactado con la Administración Pública (General, Autonómica o Local) a través de Internet.

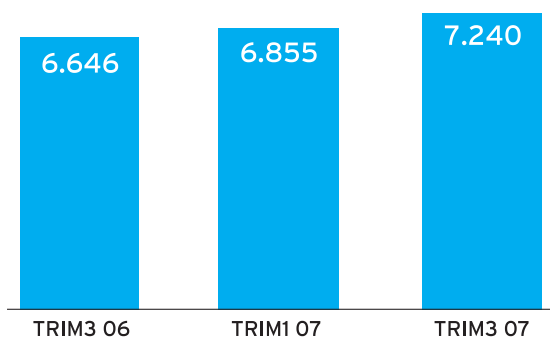
Más de 7,2 MM de personas han contactado alguna vez con las Administraciones Públicas por Internet

Un 66,2% de los individuos que han contactado con la e-Administración en este periodo han consultado información referente a impuestos, un 47,7% lo hicieron para encontrar información sobre becas y/o ayudas y un 34,3% para informarse sobre temas concernientes a empleo público.

Los formularios oficiales de las Administraciones Públicas más descargados son los referentes a impuestos, becas/ayudas, y los de empleo público, con unos porcentajes de 30,8%, 21,3% y 11,7%, respectivamente, sobre el total de internautas que han contactado con la e-Administración.

La Administración Electrónica

Gráfico 198. Individuos que han contactado con la administración a través de Internet (miles)



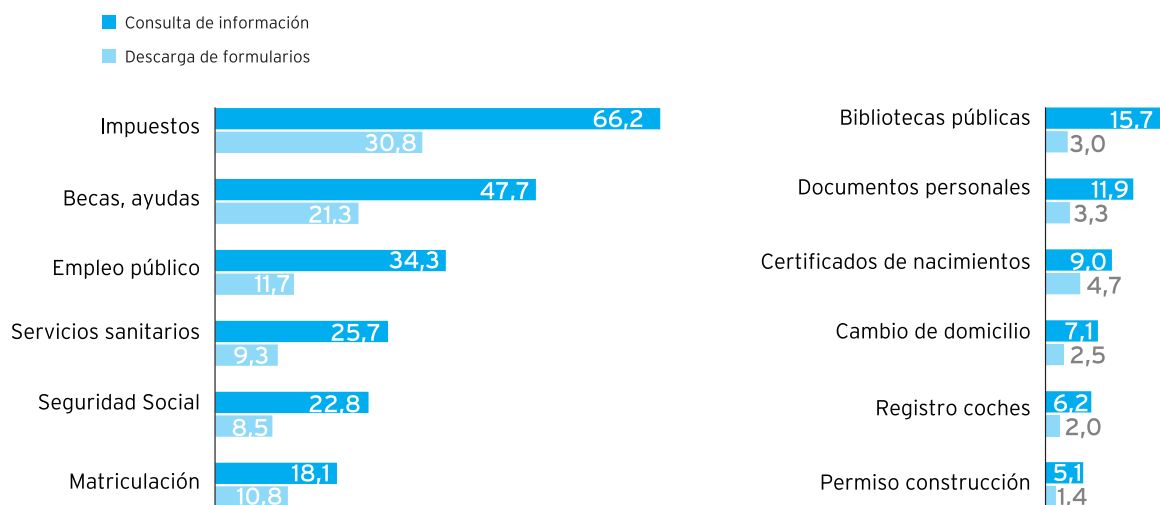
Fuente: ONTSI

La solicitud de documentos oficiales y el pago de impuestos son los trámites llevados a cabo por Internet con mayor frecuencia. En ambos casos más del 30% de quienes han contactado con la e-Administración han realizado el trámite por esta vía. Destaca un 32,5% para el caso de la petición de documentos y un 31,8% relativo al pago de impuestos.

Si bien el contacto presencial sigue siendo el preferido para relacionarse con la Administración Pública, se observa, no obstante, cómo el contacto vía Internet va aumentando progresivamente en las preferencias de los individuos.

En el primer trimestre de 2007 el 17,8% del total individuos de 15 y más años manifiestan su preferencia por el contacto por Internet con la e-Administración para obtener información, y cerca del 11% para la presentación de la declaración de la renta, igual que en el caso de las consultas fiscales.

Gráfico 199. Individuos que consultan y descargan información a través de Internet (%)

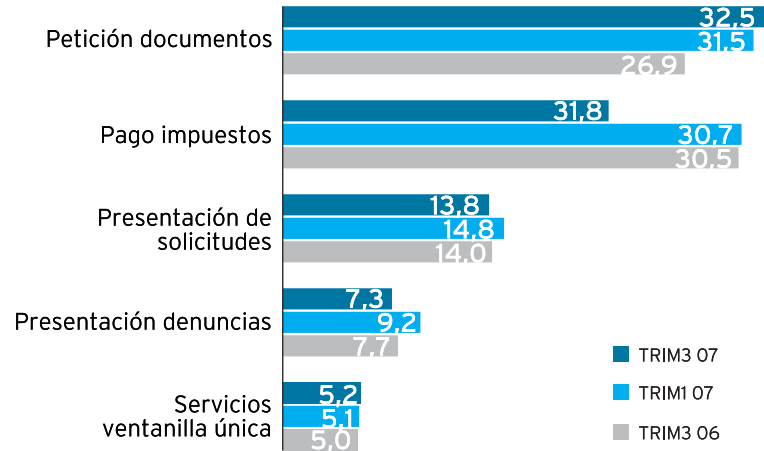


Base: Individuos que han contactado en alguna ocasión con la e-Administración

Fuente: ONTSI

La Sociedad en Red 2007. Informe Anual

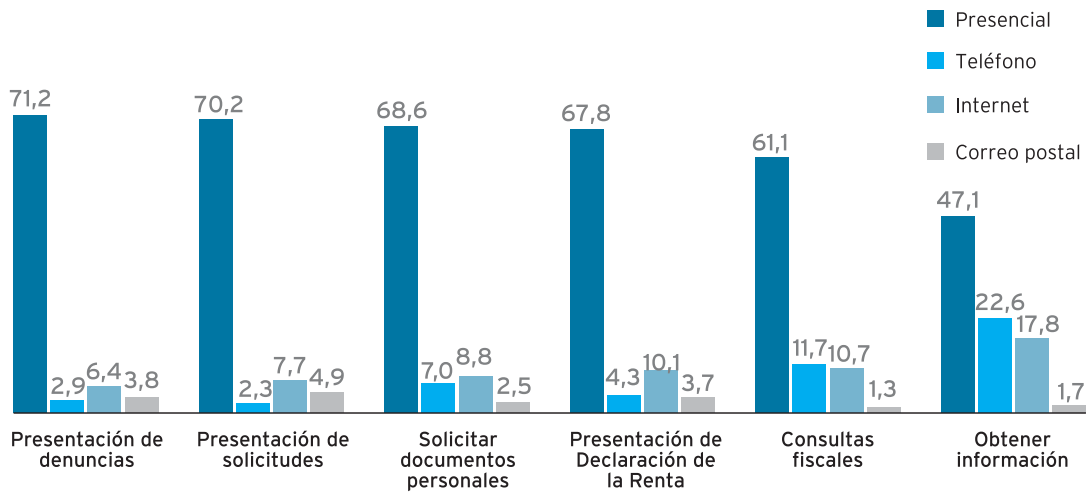
Gráfico 200. Individuos que realizan trámites con la Administración a través de Internet (%)



Base: Individuos que han contactado en alguna ocasión con la e-Administración

Fuente: ONTSI

Gráfico 201. Preferencia de contacto con la Administración Pública (%)



Base: Individuos que han contactado en alguna ocasión con la e-Administración

Fuente: ONTSI

La Administración Electrónica

10.4. e-ADMINISTRACIÓN Y EMPRESAS

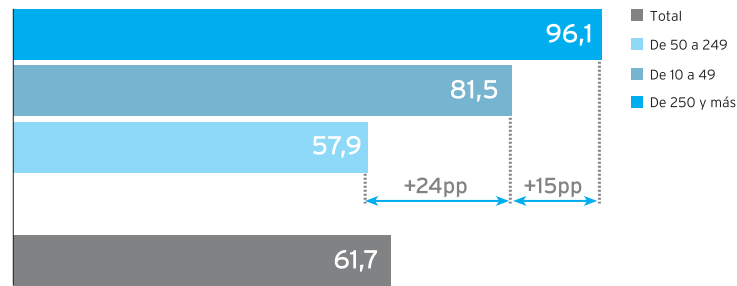
La Administración Electrónica en pymes y grandes empresas

El 61,7% de las empresas de más de 10 empleados

que cuentan con acceso a Internet interactúa mediante esta vía con la Administración Pública, cifra que alcanza al 81,5% en medianas empresas y al 96,1% en grandes empresas, y que supera al 70% en cinco de los doce sectores.

El principal objetivo al acceder a las páginas web de

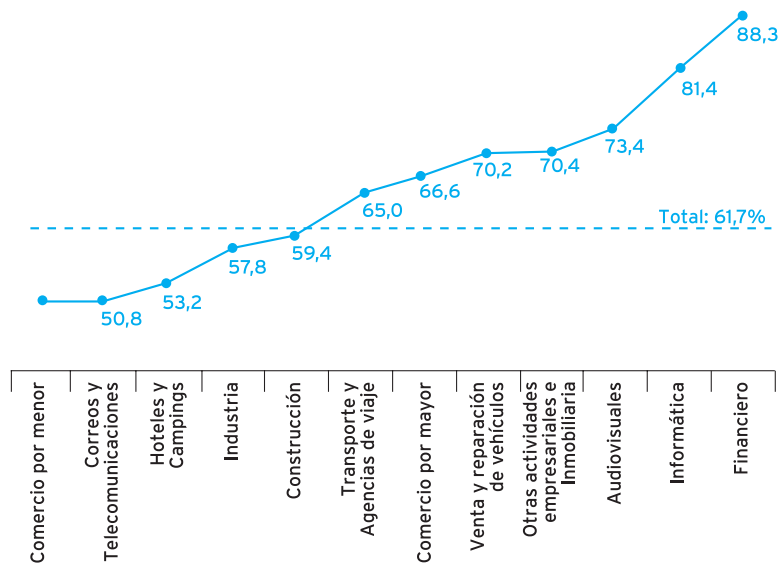
Gráfico 202. Empresas que interactúan con la Administración Pública por Internet (%)



Base: Empresas con Internet

Fuente: ONTSI a partir de INE 2007

Gráfico 203. Empresas que interactúan con la AAPP por Internet por sector (%)

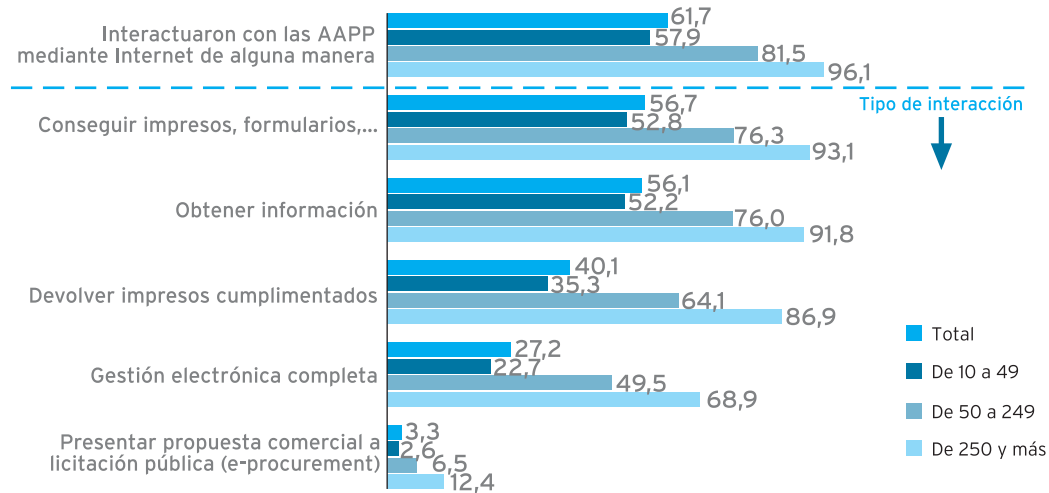


Base: Empresas con Internet

Fuente: ONTSI a partir de INE 2007

La Sociedad en Red 2007. Informe Anual

Gráfico 204. Tipo de interacción con la Administración Pública por Internet (%)



Base: Empresas con Internet

Fuente: ONTSI a partir de los datos del INE 2007

las Administraciones es conseguir formularios o impresos para trámites, así como obtener información, utilidad declarada por más del 56% de empresas. En menor porcentaje, un 40,1% devuelve impresos cumplimentados y un 27,2% llega a realizar la gestión electrónica completa.

La Administración Electrónica en la microempresa

La principal actividad con la Administración mediante Internet es la de búsqueda de información y la descarga de formularios o impresos, realizada por más del 30% de las microempresas, frente a sólo el 15,6% que devuelve formularios cumplimentados por esta misma vía. Sin embargo, cabe destacar que las microempresas delegan en buena medida trámites y gestiones con la Administración en gestores o asesores fiscales o legales, quienes pueden tener, además, derechos de uso de la firma electrónica de sus clientes.

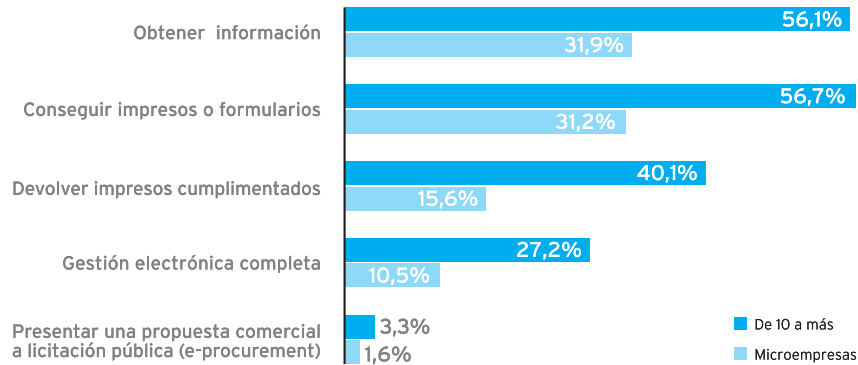
Las posibilidades de las microempresas de aprovechar la e-Administración dependen no sólo de la capacidad tecnológica y de conocimiento de la microempresa, sino también de las opciones de gestión electrónica brindadas por las Administraciones y de la efectiva promoción de las mismas.

Así, el porcentaje de microempresas interactuando con la Administración es poco más de la mitad del correspondiente a pymes y grandes empresas.

Las empresas interactúan por Internet con las Administraciones Públicas principalmente de manera unidireccional, para obtener información (31,9%) y conseguir impresos y formularios (31,2%). En el sentido opuesto, la mitad, un 15,6%, devuelve por Internet los impresos ya cumplimentados, y un 10,5% realiza la gestión electrónica completa, como puede ser el pago de impuestos, tasas, licencias, etc. La presentación de propuestas comerciales a licitaciones públicas (e-procurement) está poco extendida; sólo en el 1,6% de las microempresas. Un

La Administración Electrónica

Gráfico 205. Tipo de Interacción con la Administración Pública mediante Internet (%)



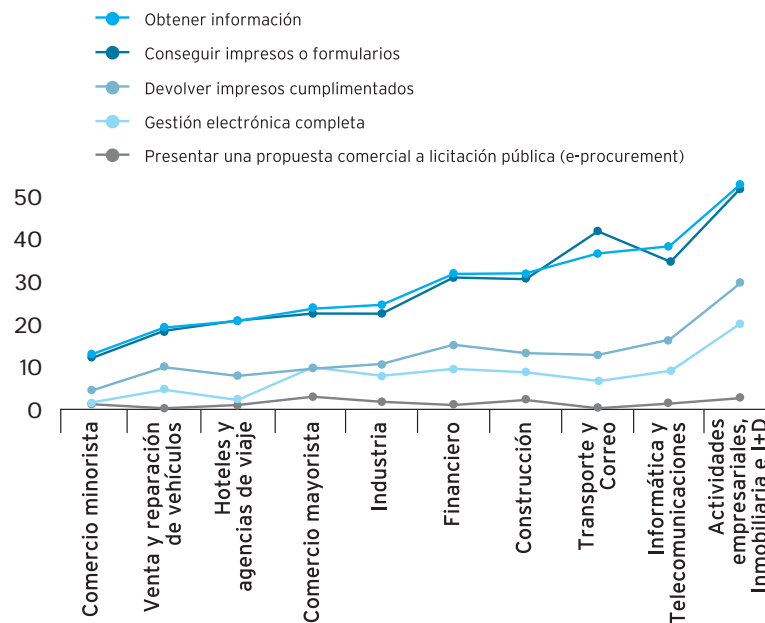
Base: Microempresas y resto de empresas con Internet

Fuente: ONTSI a partir de los datos del INE 2007

factor determinante para la concreción de trámites con la Administración es que en la mayoría de los casos se requiere de certificación o firma electrónica para completar la gestión, de la que aún no disponen la totalidad de las microempresas.

Las actividades empresariales, inmobiliarias y el I+D, con más de la mitad de sus microempresas empleando la e-Administración (16 puntos porcentuales por encima de la media), lidera además en todos los tipos de interacción electrónica

Gráfico 206. Microempresas que interactúa con la Administración Pública por Internet (%)



Base: Microempresas con Internet

Fuente: ONTSI a partir de INE 2007



La Sociedad en Red 2007. Informe Anual

con la Administración, desde buscar información (47,6%) e impresos (47,2%) hasta devolverlos cumplimentados (26,7%) y efectuar gestiones completas electrónicamente (18,1%).

Este grupo de actividades abarca a profesionales de servicios jurídicos y administrativos, entre los que se encuentran los gestores de empresas, quienes

hacen uso de Internet para asesorar y cumplimentar los trámites de sus clientes, ya sean obligaciones fiscales, autorizaciones, certificados, consultas de evolución de trámites, etc. En muchos casos, son los gestores los que inclusive cuentan con la firma digital autorizada de sus empresas clientes, para realizar las gestiones por Internet con la Administración.

