

# LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA EN ESPAÑA

Jesús Galván Ruiz

Pedro García López

*Ariel*



COLECCIÓN  
**Fundación Telefónica**

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

|  |    |
|--|----|
| <b>Prólogo</b> , por Jordi Sevilla Segura, Ministro de Administraciones Públicas .....               | 19 |
| <b>Presentación</b> , por Antonio Viana-Baptista, Director General Telefónica España .....           | 21 |
| <b>1. Introducción</b> .....   | 23 |
| <b>2. Naturaleza de la Administración electrónica</b> .....  | 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 |
| <b>3. Las inversiones en Administración electrónica</b> .....  | 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 |

|  |    |
|--|----|
| <b>4. Estado de la Administración electrónica en España</b> .....                  | 45 |
| <b>4.1. Consideraciones generales</b> .....  | 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 |
| <b>4.2. La Administración General del Estado</b> .....                             | 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 |
| <b>4.3. Las comunidades autónomas</b> .....  | 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         |
| <b>4.4. Las administraciones locales .....</b>  | <b>87</b>  |
| 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         |
| <b>4.5. Referencias .....</b>   | <b>97</b>  |
| <br>  |            |
| <b>5. Planes estratégicos de la Administración electrónica en las comunidades autónomas .....</b>                     | <b>101</b> |
| <b>5.1. Andalucía .....</b>   | <b>101</b> |
| 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        |
| <b>5.2. Aragón .....</b>  | <b>109</b> |
| 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        |
| <b>5.3. Canarias .....</b>  | <b>113</b> |
| 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        |
| <b>5.4. Cantabria .....</b>   | <b>117</b> |
| 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<br>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        |
| <b>5.5. Castilla y León .....</b>   | <b>122</b> |
| 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        |
| <b>5.6. Castilla-La Mancha .....</b>  | <b>130</b> |
| 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        |
| <b>5.7. Catalunya .....</b>   | <b>136</b> |
| 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        |
| <b>5.8. Ciudad Autónoma de Ceuta .....</b>  | <b>145</b> |
| 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        |
| <b>5.9. Ciudad Autónoma de Melilla .....</b>  | <b>148</b> |
| 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<br>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 |
| <b>5.10. Comunidad de Madrid</b>   | 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 |
| <b>5.11. Comunidad Valenciana</b>  | 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 |
| <b>5.12. Euskadi</b>   | 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 |
| <b>5.13. Extremadura</b>   | 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 |
| <b>5.14. Galicia</b>   | 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 |
| <b>5.15. Illes Balears</b>   | 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 |
| <b>5.16. La Rioja</b> .....   | 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 |
| <b>5.17. Navarra</b> .....  | 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 |
| <b>5.18. Principado de Asturias</b> .....   | 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 |
| <b>5.19. Región de Murcia</b> .....   | 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 |
| <b>5.20. Referencias</b> .....  | 224 |
| <b>6. Las iniciativas e-Europe</b> .....  | 239 |
| <b>6.1. La Unión Europea y la Administración electrónica</b> .....  | 239 |
| 6.1.1. e-Europe 2002 .....  | 239 |

|  |            |
|--|------------|
| 6.1.2. e-Europe 2005 .....   | 242        |
| 6.1.3. El Plan i-2010 .....  | 245        |
| <b>6.2. Seguimiento y resultados .....</b>   | <b>246</b> |
| 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        |
| <b>6.3. Referencias .....</b>  | <b>256</b> |
| <br>   |            |
| <b>7. La situación relativa de España respecto a Europa .....</b>  | <b>259</b> |
| 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        |
| <br>   |            |
| <b>8. Las orientaciones y planes de Europa i-2010 .....</b>  | <b>279</b> |
| 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<br>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<br>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        |
| <b>9. Reflexiones sobre indicadores en Administración electrónica .....</b>  | <b>299</b> |
| 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        |
| <b>10. La Ley para el acceso electrónico de los ciudadanos a las Administraciones Públicas .....</b>                         | <b>311</b> |
| 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<br>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        |
| <b>11. Algunos casos de interés .....</b>  | <b>321</b> |
| 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 |
| <b>Apéndice:</b> Proyecto de Ley para el Acceso Electrónico de los Ciudadanos a las Administraciones Públicas ..... | 349 |

## 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