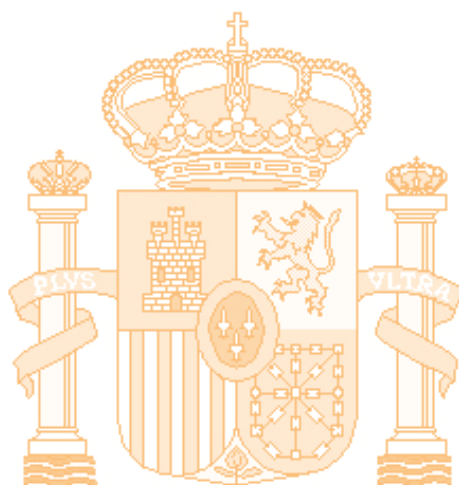




INFORME PRESENTADO AL CONSEJO DE MINISTROS DE 10 DE ENERO DE
2014 SOBRE EL GRADO DE AVANCE DE LA IMPLANTACIÓN DE LA
ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA EN LA ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL
ESTADO.

Junio 2013

MINISTERIO DE HACIENDA
Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS
SECRETARÍA DE ESTADO DE
ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



ÍNDICE

El presente Informe está cerrado en junio de 2013. Solo figura un resumen de las iniciativas contenidas en el Acuerdo de Consejo de Ministros sobre las propuestas y recomendaciones emitidas por la Comisión para la Reforma de las Administraciones Públicas. El desarrollo de las medidas de esta Comisión, así como su implantación, serán objeto del próximo Informe anual.

RESUMEN EJECUTIVO	3
1. INTRODUCCIÓN.....	9
2. PLANES Y ESTRATEGIAS DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA EN EUROPA Y EN ESPAÑA	11
2.1 Ámbito Europeo	12
2.2 Ámbito nacional.....	15
2.2.1 El Plan MEJORA	16
2.2.2 La Agenda Digital para España.....	18
2.2.3 Otras actuaciones	19
3. SITUACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA EN ESPAÑA	21
3.1 Situación en la Administración General del Estado.....	21
3.1.1 Situación presupuestaria TIC en la AGE.....	21
3.1.2 Situación de los servicios públicos electrónicos en la AGE	24
3.2 Situación en Comunidades Autónomas y Entes Locales	25
3.3 Situación en el entorno internacional	29
3.3 Métrica de uso y barómetro de opinión	33
3.4 Evolución normativa	38
3.4 Reconocimientos y Premios	40
4. INFRAESTRUCTURAS Y SERVICIO PÚBLICOS ELECTRÓNICOS: ELEMENTOS PARA SU DESARROLLO.....	41
4.1 Infraestructuras y servicios comunes.....	41
4.1.1 Infraestructuras y servicios comunes gestionados por la Dirección General de Modernización Administrativa, Procedimientos e Impulso de la Administración Electrónica.....	41
4.1.1.1 Red SARA.....	41
4.1.1.2 Plataforma de validación de certificados y firmas electrónicas (@firma).....	42
4.1.1.3 Plataforma de intermediación de datos	43
4.1.1.4 Interconexión de registros administrativos. Proyecto SIR/ORVE.....	44
4.1.1.5 Ventanilla Única de la Directiva de Servicios y Emprende en 3	46
4.1.1.6 Red 060 de atención integral al ciudadano.....	48
4.1.1.7 Notificaciones Electrónicas.....	51
4.1.1.8 Centro de Transferencia Tecnológica (CTT).....	52
4.1.1.9 Sistemas de Gestión de Recursos Humanos en la AGE.....	53
4.1.1.10 Factura Electrónica	57
4.1.1.11 INSIDE- Oficina Virtual	59
4.1.1.12 Reconocimiento de identidades europeas (STORK)	59
4.2 Proyectos, Infraestructuras y servicios departamentales	60
4.2.1 Infraestructuras propias proporcionadas como servicios comunes por diferentes Ministerios ...	60
4.2.2 Proyectos y servicios públicos de carácter sectorial	64
5. ACTUACIONES DE DIFUSIÓN Y FORMACIÓN	73
5.1 Difusión	73
5.2 Formación	75
6. CONSECUENCIAS DEL DESARROLLO DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA.....	77
6.1 Beneficios económicos de la reducción de cargas administrativas	77



6.1.1 Programa de reducción de cargas administrativas.....	77
6.1.1.1 Impacto económico.....	78
6.1.2 La importancia de la Administración en el sector de las Tecnologías de la Información.....	78
6.1.3 Nuevos sectores productivos: La reutilización de la información pública.....	79
6.1.3.1 La economía de la reutilización en España: El impulso del proyecto Aporta y datos.gob.es	80
6.2 La Administración Electrónica como elemento transformador de la propia Administración.....	81
6.2.1 Incremento de la productividad en las Administraciones Públicas.....	81
6.2.2 Disminución de la huella medioambiental de la Administración	83
7. CONCLUSIONES.....	85
8. REFERENCIAS.....	86
9. GLOSARIO.....	89



RESUMEN EJECUTIVO

La Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, ha significado un hito importante para el desarrollo de la Administración Electrónica en España, si bien después del Plan Estratégico y de Actuación de desarrollo de la Ley no ha habido ninguna otra iniciativa global que estableciera de forma coordinada las nuevas líneas a seguir.

Muchas han sido las aportaciones de avance de la Administración Electrónica durante estos 6 años, sin embargo se echaba de menos una planificación que a través de un hilo conductor diseñase el camino a una Administración Electrónica integral.

Por un lado en el año 2012 se elaboró el Plan de Mejora de la Administración y del Servicio Público 2012-2015, realizado en el ámbito de la Dirección General de Modernización Administrativa, Procedimientos e Impulso de la Administración Electrónica, con el fin principal de contribuir a la recuperación económica de España. Establece tres estrategias: Racionaliz@, encaminada a la Administración General del Estado con el fin de establecer un nuevo modelo de gestión pública mediante homogeneización de estructuras administrativas, e implantación de una nueva política de aprovechamiento de recursos tecnológicos, Simplific@, con el fin de crear servicios públicos eficientes y eficaces diseñados en torno a las necesidades de ciudadanos y empresas, y Compart@ para racionalizar las competencias interadministrativas dentro de un nuevo marco de colaboración corresponsabilidad.

A finales de 2012 se ha evaluado el grado de cumplimiento de las medidas y proyectos del Plan, pudiéndose afirmar que un 65% están ya finalizadas, en operación, y el resto están, principalmente, en fase de desarrollo. El ahorro estimado en 2012 ha sido de 2.785.000.000 € para ciudadanos y empresas, debido principalmente a la reducción de cargas administrativas de los procedimientos y servicios públicos accesibles por medios electrónicos, y de 69.706.000 € para las Administraciones en función del grado de racionalización y compartición de servicios.

Por otro lado en 2013 el Consejo de Ministros aprobó la Agenda Digital para España presentada a iniciativa de los Ministerios de Hacienda y Administraciones Públicas e Industria, Energía y Turismo, como marco de referencia para establecer la estrategia de España para alcanzar los objetivos de la Agenda Digital para Europa; maximizar el impacto de las políticas públicas en Tecnologías de la Información y las Comunicaciones con el fin de mejorar la productividad y la



competitividad; y transformar y modernizar la economía y la sociedad española mediante un uso eficaz e intensivo de las Tecnologías por la ciudadanía, empresas y Administraciones.

El objetivo 3 de la Agenda Digital para España es Mejorar la e-Administración y adoptar soluciones digitales para una prestación eficiente de los servicios públicos, para lo cual establece un conjunto de líneas de actuación específicas.

Por último, en junio de 2013 el Consejo de Ministros aprobó mediante Acuerdo las propuestas y recomendaciones emitidas por la Comisión para la Reforma de las Administraciones Públicas (CORA).

Dado que el presente Informe está cerrado en junio de 2013, solo figura un resumen de las propuestas contenidas en el mencionado Acuerdo. El desarrollo de las medidas de CORA, así como su implantación serán objeto del próximo Informe anual.

Los planes mencionados anteriormente, tienen como fin común generar ahorros y avanzar hacia una Administración más homogénea, sostenible, eficiente, y centrada en los ciudadanos y las empresas, haciendo, para ello, un uso intensivo de la Administración Electrónica.

El estado de situación de la Administración Electrónica en la AGE se caracteriza por una progresiva reducción de los presupuestos en TIC. Desde el año 2008 el decremento en inversiones (capítulo 6) ha sido del 65%, mientras que en gastos corrientes (capítulo 2) ha sido del 6%.

Aún existe a disposición de la ciudadanía un total de 2.900 procedimientos y servicios públicos, de los que 2.798 sirven a los intereses de ciudadanos y empresas directamente.

En 2012 el volumen total de tramitaciones con la AGE ha sido de 465.349.764, de las cuales, de forma electrónica se han iniciado 345.595.767, lo que supone casi un 75% respecto del total. Los procedimientos de mayor tramitación corresponden a la Tesorería general de la Seguridad Social, la Agencia Tributaria, al Servicio Público de Empleo Estatal y a la Dirección General del Catastro.

La situación de España en el entorno internacional es satisfactoria. España es líder en disponibilidad de servicios en línea y está por encima de la media europea en cuanto a la usabilidad de los mismos. En el indicador de eGovernment de la



ONU sobre la capacidad y voluntad de utilizar la Administración Electrónica, España se encuentra en el lugar 23º del mundo.

Los servicios de Administración Electrónica creados, hacen uso de una estructura horizontal, infraestructuras y servicios comunes, y de una parte más específica relacionada con la propia funcionalidad sectorial.

Entre las infraestructuras y servicios comunes operativos, merece la pena mencionar:

- Red SARA. Red privada de comunicaciones que interconecta todas las Administraciones Públicas Españolas con salida a la red Testa de la UE. Cubre un 92% de la población española. En el año 2012 se implantó el servicio SARA nube, como nube privada de la Administración en España y medio para compartir infraestructuras, aplicaciones y servicios.
- Plataforma de validación telemática para la intermediación de datos para evitar que el ciudadano tenga que aportar información y documentos que los que ya dispone la Administración. A día de hoy (noviembre 2013) existen 21 certificados administrativos intermediados y la Plataforma ha realizado, en 2012, más de 22.600.000 validaciones.
- Sistema de interconexión registros administrativos, proyecto SIR/ORVE, para automatizar todo el proceso de registro de la documentación que el ciudadano presenta en las oficinas de registro, incluyendo el envío por medios telemáticos a la unidad administrativa destino. Está en fase de implantación en todo el territorio español, ya existen 622 oficinas de registro integradas principalmente en Ayuntamientos y oficinas de Correos.
- Portal web 060, como punto de acceso general de la ciudadanía a todos los servicios públicos de todas las Administraciones. En 2012 ha tenido más de 5.400.000 visitas.
- Servicio de notificaciones electrónicas que permite de forma telemática la notificación de los actos administrativos que se remiten a ciudadanos y empresas desde cualquier unidad administrativa. En 2012 se han realizado 10.000.000 de notificaciones electrónicas. Se proporciona a través de una Encomienda de Gestión con Correos.
- Sistema ARCAS, como metodología para analizar los costes asociados a los procesos administrativos y calcular los ahorros que se generan por el uso de la Administración Electrónica.
- Sistema CORTESI@, con el fin de gestionar la actividad legislativa ministerial, del Congreso y del Senado utilizando medios electrónicos.



Tiene más de 140 Unidades usuarias y en 2012 se tramitaron 30.808 expedientes.

- Sistema de contratación del Estado (PLACE), como nodo central de intercambio de información en Internet entre la AGE, los operadores económicos y los licitadores.
- Plataforma “AL Soluciones” y sus comunidades de desarrollo, conjunto de herramientas informáticas puestas a disposición de las entidades públicas para poder facilitar la prestación de servicios públicos digitales, mejorar la gestión interna de los mismos y promover la colaboración público privada y la reutilización de recursos en el sector público.
- Sistema SOROLLA2 como medio informático de apoyo a la gestión económico-presupuestaria de la Intervención General del Estado. Está implantado en 95 centros gestores y entidades.

Entre los servicios públicos electrónicos de carácter sectorial que se han puesto en marcha en los últimos años son de destacar:

- Sistema IRIA, para la integración de la recogida de información y su gestión del INE.
- Sistema cargador de expedientes del Ministerio de Justicia, como solución informática para la remisión telemática de expedientes administrativos y judiciales.
- Historia clínica digital, del Sistema Nacional de Salud, para garantizar, al ciudadano el acceso por medios telemáticos, de datos de salud propios o de sus representados que se encuentran en los Servicios de Salud de las distintas Comunidades Autónomas.
- Nuevas estrategias de la Seguridad Social, entre las que son de destacar la estrategia de movilidad que abre un nuevo canal de relación de los ciudadanos con los servicios de la Seguridad Social, y Sistema de notificaciones telemáticos con las empresas, y el sistema de remisión electrónica de datos (RED) para permitir el intercambio de información y documentos entre la Tesorería General de la Seguridad Social y las empresas a través de internet.
- Servicios electrónicos de Becas universitarias y no universitarias del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte para la gestión de más de 50 líneas de ayuda para ciudadanos.



- Sistema de Citas previas del Servicio Público de Empleo Estatal, que en 2012 ha tramitado más de 10 millones de citas con el consiguiente beneficio para el ciudadano.
- Portal de asesoramiento público PREVENCIÓN 10, del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, para facilitar a los empresarios la evaluación de los riesgos laborales de su empresa.
- Servicio ACCEDA Consular del Ministerio de Asuntos Exteriores y Cooperación, en colaboración con el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, que permite gestionar los visados para ciudadanos.
- Sistema RISP Carburantes del Ministerio de Industria, Energía y Turismo, que ofrece a los ciudadanos la posibilidad de consultar por Internet desde dispositivos móviles la información de los precios de la gasolina y artículos de consumo de las gasolineras.
- Sistema de Información Penitenciaria (SIP) que facilita información sobre la situación penitenciaria de reclusos.

La Administración Electrónica se aplica no solo al desarrollo de servicios públicos y sistemas de información específicos, sino que también sus prestaciones y uso contribuye significativamente a potenciar actuaciones administrativas internas como por ejemplo la simplificación y reducción de cargas de los procedimientos administrativos. En este sentido el Programa de Mejora de la Reglamentación y Reducción de Cargas Administrativas que ha finalizado en 2012 (desde 2007) ha significado unos ahorros para las empresas de más de 19.000 millones de euros.

Pero la Administración Electrónica para un adecuado desarrollo requiere también la existencia de normas y disposiciones que den validez jurídica y procedimental a sus actuaciones. Desde el año 2011 se han publicado distintas normas que han ayudado a un desarrollo más legítimo, reglamentado y de garantía de la Administración Electrónica. Es de mencionar los siguientes:

- Real Decreto 1495/2011, de 24 de octubre, por el que se desarrolla la Ley 37/2007, de 16 de noviembre, sobre reutilización de la información del sector público, para el ámbito del sector público estatal.
- Orden HAP/1637/2012, de 5 de julio, por la que se regula el Registro Electrónico de Apoderamientos. Mediante el Registro Electrónico de Apoderamientos se habilita una nueva vía al ciudadano para apoderar, a cualquier otro ciudadano o empresa, para que actúe en su nombre.



- Real Decreto 1390/2012, de 5 de octubre, por el que se modifica el Real Decreto 589/2005, de 20 de mayo, por el que se reestructuran los órganos colegiados responsables de la administración electrónica.
- Real Decreto 1619/2012, de 30 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación.
- Orden HAP/689/2013, de 19 de abril, por la que se regula el fichero de datos de carácter personal de cooperación con las administraciones territoriales.
- Resoluciones de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas por las que se aprueban distintas normas técnicas de Interoperabilidad y de Seguridad, teniendo en consideración, en lo necesario, el marco establecido en el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica, y en el Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica.

Las actividades realizadas en España en Administración Electrónica han recibido distintos reconocimientos y premios nacionales e internacionales. Son de mencionar: Premio de la ONU en 2012 al Servicio Público en la categoría de “Mejorando la prestación de los servicios públicos”, y Premio de la Unión Europea al portal datos.gob.es como portal más amigable de reutilización de la información del sector público.



1. INTRODUCCION

El presente informe se eleva al Consejo de Ministros de acuerdo con lo previsto en el artículo 4, apartado 2 del Real Decreto 589/2005, de 20 de mayo, por el que se reestructuran los órganos colegiados responsables de la Administración electrónica que establece que anualmente el Consejo Superior de Administración Electrónica elevará un informe al Consejo de Ministros, en el que se recoja el grado de avance en la implantación de la Administración electrónica en la Administración General del Estado.

El informe refleja las principales actuaciones realizadas en el desarrollo de la Administración Electrónica en la AGE desde el anterior informe, de septiembre de 2011, hasta la fecha del Informe.

El capítulo 1 representa una breve descripción del documento.

El capítulo 2 los planes y estrategias seguidas en Europa y en España para intentar transformar la Administración pública en una administración plenamente electrónica.

El capítulo 3 está dedicado a analizar la situación de la Administración Electrónica en España tanto en lo que se refiere al aspecto presupuestario como al estado de servicios electrónicos. También se hace una breve descripción de su utilización y un barómetro de opinión.

El capítulo 4 se centra en las infraestructuras y servicios públicos de Administración, desde los comunes que sirven de base para el desarrollo de la Administración Electrónica, hasta los sectoriales más significativos de los Departamentos.

El capítulo 5 está dedicado a las actuaciones realizadas de difusión y formación en Administración Electrónica, actividad esta última responsabilidad del Instituto Nacional de Administración Pública.

El capítulo 6 analiza las consecuencias de la Administración Electrónica desde distintas perspectivas: reducción de cargas administrativas, reutilización de la información del sector público, incremento de la productividad y huella medioambiental.

El capítulo 7, recoge de forma resumida las conclusiones que se derivan del informe



Los capítulos 8 y 9 están dedicados a las referencias y acrónimos.

Este Informe se ha realizado con la información aportada por todos los Departamentos Ministeriales dentro del marco de la CP-CSAE. Se ha estructurado intentando seguir una línea continuista con los anteriores Informes al Consejo de Ministros, y constituye un resumen de los diferentes documentos relacionados con el grado de avance de la Administración Electrónica emitidos en el marco mencionado.



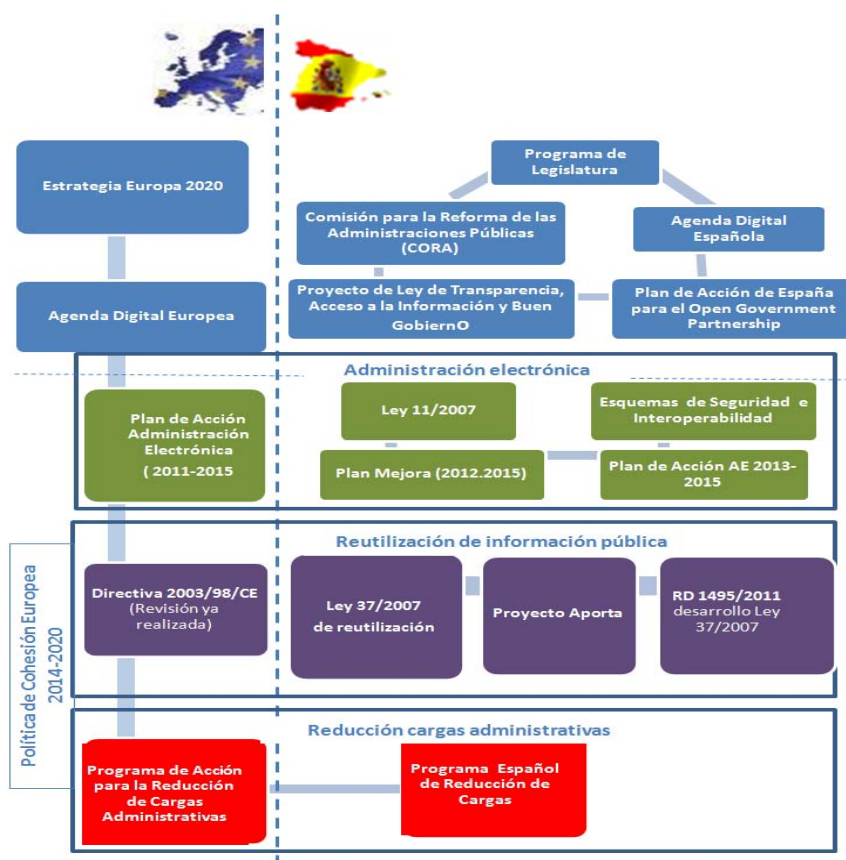
2. PLANES Y ESTRATEGIAS DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA EN EUROPA Y EN ESPAÑA

La Administración Electrónica, a través del uso de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones, contribuye a la prestación de servicios públicos más eficientes y eficaces para ciudadanos y empresas, favoreciendo, además, a la recuperación económica.

La Administración Electrónica ha sido y es objeto de múltiples estudios y recomendaciones por parte de organismos internacionales, como la ONU, la Unión Europea o la OCDE, que han señalado el valor y utilidad del uso de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC) por el sector público para incrementar la competitividad y la productividad de los Estados.

A nivel nacional también se han establecido leyes, estrategias y planes de acción con el fin de avanzar en la implantación de la Administración Electrónica como elemento básico para el desarrollo y sostenibilidad de la Administraciones públicas.

El siguiente gráfico muestra, tanto en el ámbito nacional como internacional, las normativas, estrategias y planes vigentes.



2.1 Ámbito Europeo

La **Estrategia Europa 2020**, aprobada por la Comisión Europea en marzo de 2010, como una estrategia de crecimiento de la Unión Europea para la década 2010-2020 tiene como fin principal hacer frente a la situación de crisis actual y preparar la economía de la Unión Europea para futuros desafíos. Establece tres líneas estratégicas: **Crecimiento Inteligente**, para el desarrollo de una economía basada en el conocimiento y la innovación, **Crecimiento Sostenible**, mediante la promoción de una economía que utilice más eficazmente los recursos, que sea verde y competitiva, y **Crecimiento Integrador**, para el fomento de una economía con alto nivel de empleo que redunde en la cohesión económica, social y territorial.

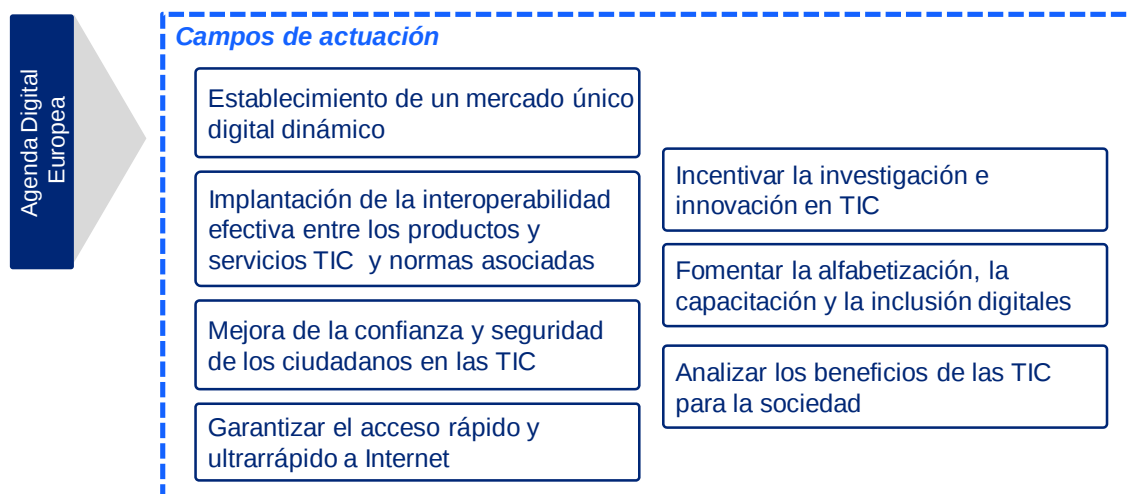
En lo referente a la mejora de las Administraciones Públicas, la Estrategia 2020 identifica algunas directrices específicas, como el uso intensivo de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC) en la prestación de los servicios; la



simplificación, eficiencia y sostenibilidad de los servicios públicos; y una mayor orientación de la actividad y servicios públicos a contribuir al desarrollo económico de las regiones.

Una de las siete iniciativas emblemáticas de la Estrategia Europa 2020 es la Agenda Digital para Europa, aprobada en Agosto de 2010, que tiene como fin asegurar las condiciones para alcanzar los beneficios económicos y sociales del establecimiento de un mercado interior digital. Pretende maximizar el potencial de las TIC, en particular de Internet, como soporte esencial de la actividad económica y social y su objetivo es impulsar la innovación, la productividad, y el crecimiento económico de las empresas y mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.

Las líneas de actuación se muestran en la siguiente figura.



Desde su publicación, el Consejo Europeo y el Parlamento Europeo han trabajado en la consolidación del liderazgo en materia digital y en la puesta en marcha del mercado único digital en Europa, para 2015.

La Agenda Digital para Europa plantea los siguientes objetivos para los servicios públicos electrónicos:

- Administración electrónica: Para 2015 un 50% de los ciudadanos utilizarán la administración electrónica.
- Servicios públicos transfronterizos: En 2015 estarán disponibles en línea todos los servicios públicos transfronterizos clave.



En diciembre de 2012, cuando se ha cumplido la mitad del plazo de ejecución, la Comisión ha efectuado una revisión de la Agenda Digital para Europa. Se han fijado nuevas prioridades digitales para el periodo 2013-2014, en concreto las que afectan a Administración Electrónica son:

- Nuevas infraestructuras públicas de servicios digitales («Conectar Europa»).

La Comisión promoverá, con el apoyo del Consejo, la implantación y la interoperabilidad transfronteriza de los servicios digitales de firma e identificación electrónica, la movilidad de las empresas, la justicia digital, los historiales médicos electrónicos y las plataformas culturales como por ejemplo “Europeana”.

- Puesta en marcha de una gran coalición europea sobre las competencias digitales y el empleo.

La Comisión coordinará las acciones de los sectores: público y privado, encaminadas a incrementar las prácticas de formación en Tecnologías de la Información, crear vínculos directos entre la enseñanza y las empresas, concertar perfiles de empleo estándar y promover la certificación de competencias para facilitar la movilidad laboral. La Comisión elaborará también un plan de acción para ayudar a los empresarios y facilitar la iniciación de actividades empresariales en Europa.

- Propuesta de una estrategia y una Directiva de la UE sobre ciberseguridad. La Comisión elaborará una estrategia y una propuesta de Directiva a fin de establecer un nivel mínimo común a escala nacional, incluida una plataforma en línea, para prevenir y contrarrestar los ciberincidentes transfronterizos. Así se estimulará un gran mercado europeo de productos que incorporen la seguridad y la privacidad en el propio diseño.

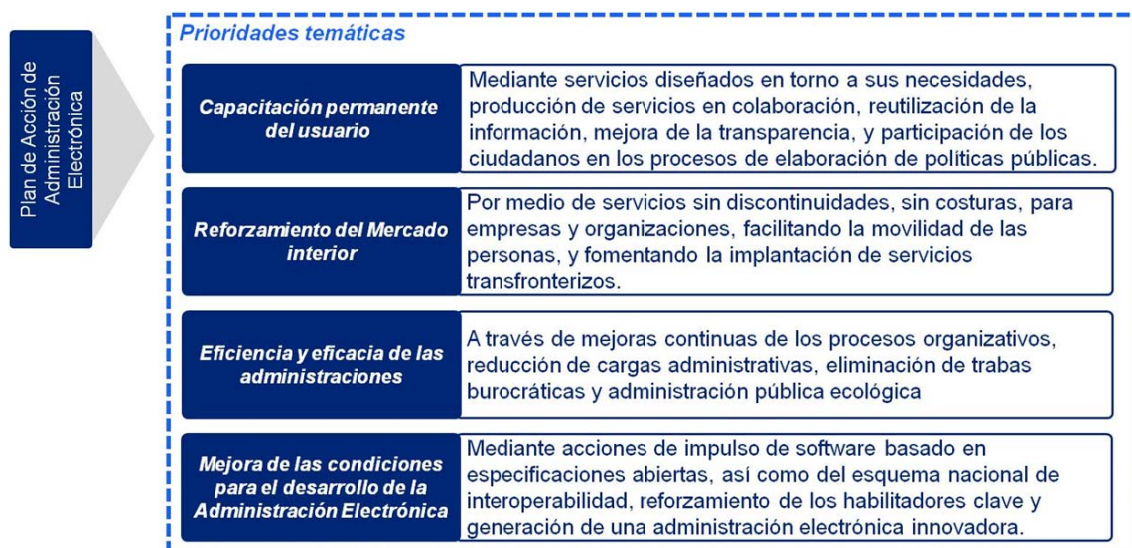
- Promoción de la computación en nube mediante el poder de compra del sector público.

La Comisión pondrá en marcha acciones piloto en la Asociación Europea de Computación en Nube para contribuir a crear el mayor mercado de TIC relacionado con la nube en el mundo, desmantelando los actuales reductos nacionales y las percepciones negativas de los consumidores.



Una de las iniciativas clave de la Agenda Digital para Europa es el Plan de Acción Europeo sobre Administración Electrónica 2011-2015, que tiene como finalidad promover una administración pública inteligente, sostenible e innovadora.

Las prioridades estratégicas que se han establecido en el Plan son:



Estimaciones de la Comisión sobre la rentabilidad del uso de los servicios públicos electrónicos en la Unión indican que, por ejemplo, la contratación electrónica podría ahorrar 100.000 millones de euros al año, la nube pública generaría del orden de 250.000 millones de euros en el PIB de la Unión en 2020, la reutilización de datos del sector público impulsaría el desarrollo de nuevas empresas y generaría 140.000 millones de euros anuales. Además, la Administración Electrónica podría conseguir reducir los gastos de gestión en un 15-20%.

2. 2 Ámbito nacional

Las estrategias nacionales de Administración Electrónica son las siguientes:

- ✓ Plan Estratégico de Mejora de la Administración y del servicio Público (2012- 2015). Plan MEJORA
- ✓ Agenda Digital para España
- ✓ Otras actuaciones



2.2.1 El Plan MEJORA

El Plan Estratégico de Mejora de la Administración y del Servicio Público (Plan MEJORA 2012-2015) nace en el seno de la Dirección General de Modernización Administrativa, Procedimientos e Impulso de la Administración Electrónica bajo las directrices emanadas desde el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas. Su marco de referencia es la austeridad presupuestaria y la Estrategia Europa 2020, en particular el Plan europeo de reducción de Cargas Administrativas, la Agenda Digital para Europa, y el Plan de Acción Europeo sobre Administración Electrónica 2011-2015.

El Plan Mejora tiene como objetivo principal contribuir a la recuperación económica mediante la racionalización de los procesos administrativos, la evolución hacia la sostenibilidad global como sistema de ahorro, el fomento de la integración y cohesión interadministrativa, y el desarrollo de la administración electrónica como elemento de competitividad.

El logro de este objetivo principal se alcanza mediante la consecución de 10 objetivos específicos:

- 1.- Modernizar la estructura organizativa de la Administración General del Estado.
- 2.- Reformar el procedimiento administrativo
- 3.-Racionalizar las infraestructuras TIC y servicios electrónicos de la Administración General del Estado.
- 4.- Promocionar el emprendimiento haciendo uso de medios electrónicos.
- 5.- Avanzar hacia una administración sin papeles
- 6.- Reducir las cargas administrativas en los procedimientos y servicios públicos
- 7.- Mejorar la calidad y eficacia de las normas
- 8.- Potenciar el gobierno abierto y la transparencia administrativa
- 9.- Incrementar el uso de los servicios públicos electrónicos por ciudadanos y empresas.
- 10.- Impulsar la reutilización de la información

El Plan Mejora se estructura en tres grandes ejes estratégicos:

- Administración General del Estado (Plan Racionaliz@), con acciones encaminadas a establecer un nuevo modelo de gestión en la Administración General del Estado, a través de la reforma y homogeneización de las estructuras administrativas, y a implantar una nueva política de aprovechamiento de recursos tecnológicos.



- Ciudadano (Plan Simplific@), con el fin de crear servicios públicos eficientes y eficaces diseñados en torno a las necesidades de ciudadanos y empresas, mediante un uso intensivo de la administración electrónica.
- Otras Administraciones (Plan Compart@), con actuaciones específicas para racionalizar las competencias interadministrativas mediante alianzas con todas las Administraciones dentro de un nuevo marco de colaboración y corresponsabilidad.

El Plan establece un total de 20 grandes retos, y 63 medidas, cuyo avance se controla mediante el propio sistema de evaluación y seguimiento previsto en el Plan.

Después de un año de desarrollo del Plan se ha evaluado el grado de cumplimiento de los proyectos contemplados en sus medidas, pudiéndose afirmar que 41 medidas (65%) están ya finalizadas, en operación, y el resto están en una fase avanzada de desarrollo.



2.2.2 La Agenda Digital para España

El Gobierno aprobó, en febrero de 2013, la Agenda Digital para España como marco de referencia para establecer una hoja de ruta en materia de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y de Administración Electrónica; establecer la estrategia de España para alcanzar los objetivos de la Agenda Digital para Europa; maximizar el impacto de las políticas públicas en Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para mejorar la productividad y la competitividad; y transformar y modernizar la economía y la sociedad española mediante un uso eficaz e intensivo de las Tecnologías por la ciudadanía, empresas y Administraciones.

Los objetivos, líneas de actuación y planes establecidos en la Agenda Digital para España se articulan para favorecer la creación de oportunidades de empleo y el crecimiento económico mediante una adopción inteligente de las tecnologías digitales, contribuyendo así al esfuerzo colectivo de impulsar la recuperación económica del país.

El Ministerio de Industria, Energía y Turismo y el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas lideraron la elaboración de la Agenda Digital para España e invitaron al conjunto de agentes implicados a participar y colaborar.

La Agenda Digital para España se estructura en torno a seis grandes objetivos:

1. Fomentar el despliegue de redes y servicios para garantizar la conectividad digital.
2. Desarrollar la economía digital para el crecimiento, la competitividad y la internacionalización de la empresa española.
3. Mejorar la e-Administración y adoptar soluciones digitales para una prestación eficiente de los servicios públicos.
4. Reforzar la confianza en el ámbito digital.
5. Impulsar el sistema de I+D+i en Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
6. Promover la inclusión, alfabetización digital y la formación de nuevos profesionales TIC.

El objetivo 3 de la Agenda Digital para España es: Mejorar la e-Administración y adoptar soluciones digitales para una prestación eficiente de los servicios públicos

El desafío que se plantea en él es incrementar la productividad y el servicio a la ciudadanía, consiguiendo simultáneamente una reducción del gasto público. Este



gran objetivo se desagrega en objetivos de segundo nivel, cada uno con sus correspondientes líneas de actuación:

- Avanzar hacia una Administración integrada en la sociedad con servicios públicos de calidad centrados en ciudadanos y empresas.
- Incrementar el uso de los servicios públicos electrónicos por parte de ciudadanos y empresas.
- Racionalizar y optimizar el empleo de las TIC en las Administraciones Públicas
- Promover la cooperación y la colaboración con organizaciones, empresas y agentes sociales en materia de Administración Electrónica.
- Emplear la tecnología para eliminar la brecha digital.

La puesta en marcha de la Agenda Digital para España se articula mediante nueve planes específicos que desarrollan los seis objetivos de la Agenda Digital para España. Siete planes publicados durante el primer semestre de 2013.

Durante el segundo semestre de 2013 tras las conclusiones de la Comisión de Reforma de las Administraciones Públicas se publicarán dos planes relacionados con la Administración Electrónica y los Servicios Públicos Digitales:

- Plan de Acción de Administración Electrónica de la Administración General del Estado para incrementar la eficiencia de la Administración mediante las TIC y alcanzar los objetivos europeos de uso de administración electrónica.
- Plan de servicios públicos digitales para continuar impulsando la digitalización de los servicios públicos para conseguir mayor eficiencia y vertebración.

2.2.3 Otras actuaciones

El Consejo Superior de Administración Electrónica el 15 de enero de 2013, marcó las líneas maestras de un Plan de Acción de Administración Electrónica de la Administración General del Estado para el periodo 2013-2015, refrendando el eje de Administración Electrónica de la Agenda Digital para España. Ambas Agendas (europea y española), están en concordancia y constituyen una hoja de ruta para modernizar la Administración, disminuir el déficit público y racionalizar el sector público mediante el impulso de la Administración Electrónica en esta legislatura.



El Plan de Acción de Administración Electrónica de la AGE para el periodo 2013-2015 deberá enmarcar los objetivos y líneas de actuación de la estrategia española marcados por la Agenda Digital, referenciados anteriormente.

Durante el periodo 2013-2015, los distintos Ministerios elaborarán planes estratégicos departamentales, previstos en el art 9 del RD 589/2005, de 20 de mayo, basándose en las directrices generales que fije el Plan de Acción.

Por otra parte, el Consejo de Ministros de 21 de junio de 2013, aprobó las propuestas y recomendaciones emitidas por la Comisión para la Reforma de las Administraciones Públicas (CORA). Ello implicará reformar las Administraciones Públicas, potenciando su interoperabilidad y cooperación, aprovechando las oportunidades que brinda la tecnología actual y haciendo uso de las economías de escala.

En lo que respecta a la Informática y Administración Electrónica, las medidas propuestas son:

- Racionalización de las actuales infraestructuras TIC de la AGE. Creación de la figura del CIO (Chief Information Officer) que junto a un Consejo Rector elaborará una nueva estrategia en el entorno constituido por una Agencia especializada.
- Consolidación de las infraestructuras comunes electrónicas, evolucionando hacia modelos de prestación de servicios y despliegues de infraestructuras comunes que agreguen la demanda de las mismas. Afectará a comunicaciones, redes y centros de procesamiento de datos.
- Consolidación de las herramientas de productividad y puestos de trabajo mediante la gestión centralizada de puestos y dispositivos, y la homogeneización de aplicaciones y equipamiento.
- Consolidación de módulos comunes de Administración Electrónica mediante la definición de un catálogo de servicios comunes de administración electrónica de provisión centralizada.
- Apoyo a las compras en Tecnologías de la Información y Comunicaciones con la creación de un departamento específico especializado en estudios de mercado, análisis de tendencias y definición del alcance de necesidades y reutilización de infraestructuras y servicios sectoriales para la ejecución de compras centralizadas.
- Mecanismos de incremento de la eficiencia en los desarrollos sectoriales en Tecnologías de la Información y Comunicaciones, con el objeto de incentivar la compartición y reutilización de las infraestructuras y aplicaciones sectoriales, y promover el desarrollo de aplicaciones bajo dicho modelo.



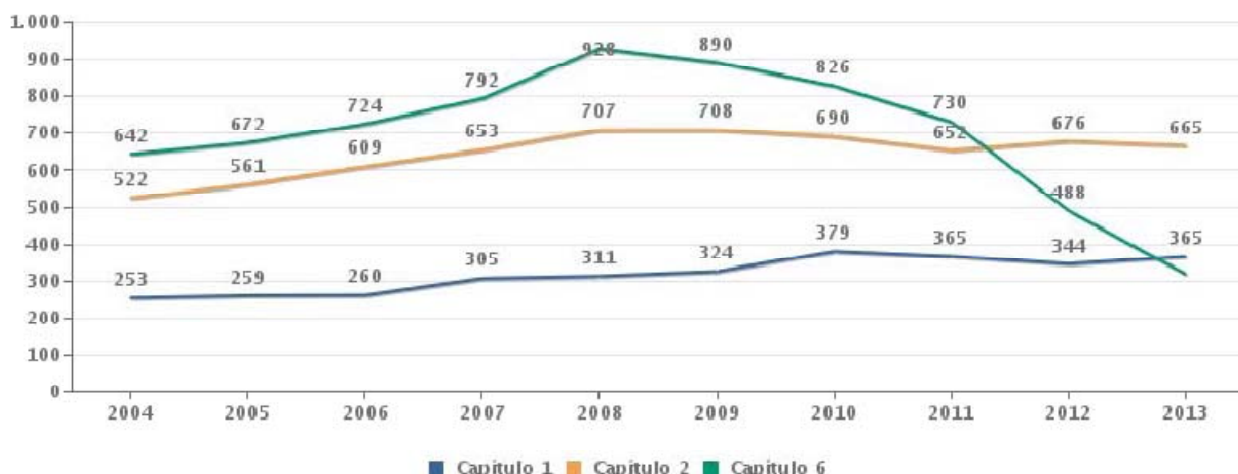
3. SITUACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA EN ESPAÑA

3.1 Situación en la Administración General del Estado.

3.1.1 Situación presupuestaria TIC en la AGE

El Consejo Superior de Administración Electrónica viene elaborando, desde 1988, con periodicidad anual el Informe “Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en la Administración del Estado-Informe REINA”, así como un informe que analiza la dimensión y estructura del Presupuesto de Gastos e Inversiones en de la Administración del Estado, lo que permite contar con una serie histórica de las partidas presupuestarias y de los gastos efectivos en Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en la Administración General del Estado.

La evolución de los presupuestos dedicados a las TIC por capítulos económicos se muestra en la siguiente figura.

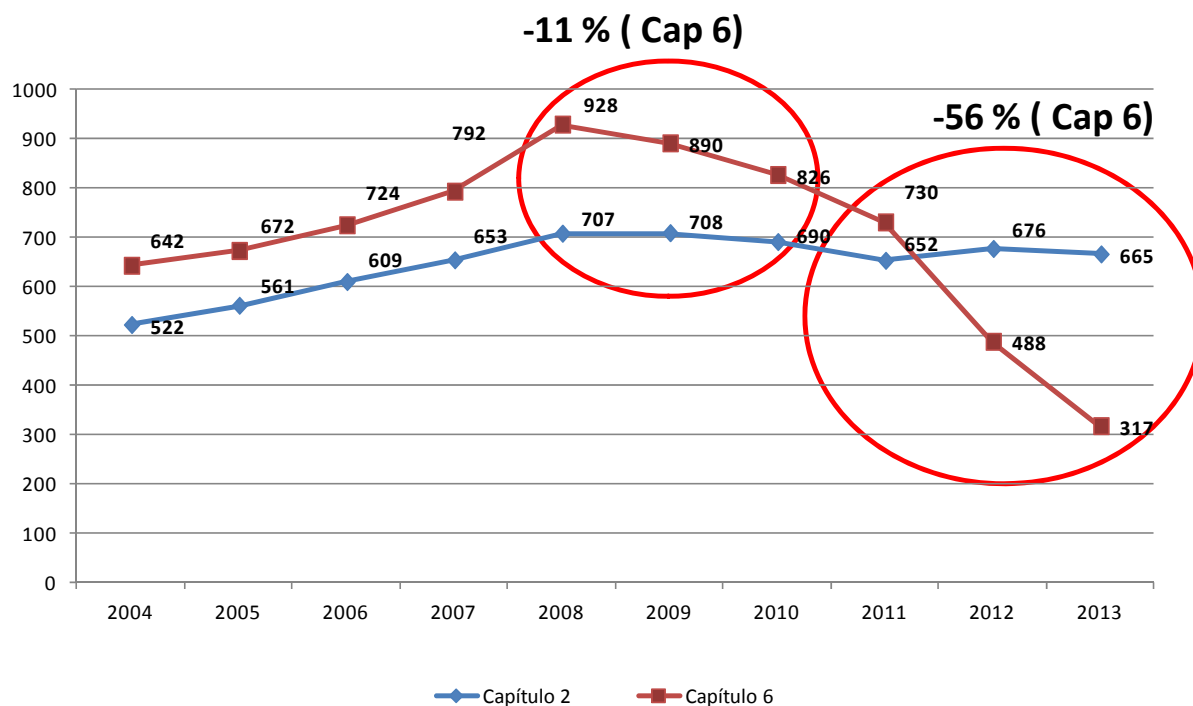


Se observa un descenso significativo de los presupuestos TIC a partir del año 2008.

Este descenso presupuestario está siendo más pronunciado en los últimos dos años. Tras un descenso del 11% en el trienio 2008-2010 (capítulos 2 y 6) en que se pasó de 1.635 millones de euros a 1.516 millones de euros, se ha continuado



con un descenso presupuestario del 56% en el trienio 2011-2013, situándose en los 982 millones. Sin duda motivado por las medidas puestas en práctica para hacer frente a la crisis económica.



Se observa que desde el año 2008 el decremento es de más de un 65% mientras que en el capítulo 2 es solo del 6%, lo que implica que el gasto se está centrando principalmente en el mantenimiento (cap. 2) de las infraestructuras y servicios de administración electrónica.

Comparación de evolución presupuestaria en el ámbito nacional

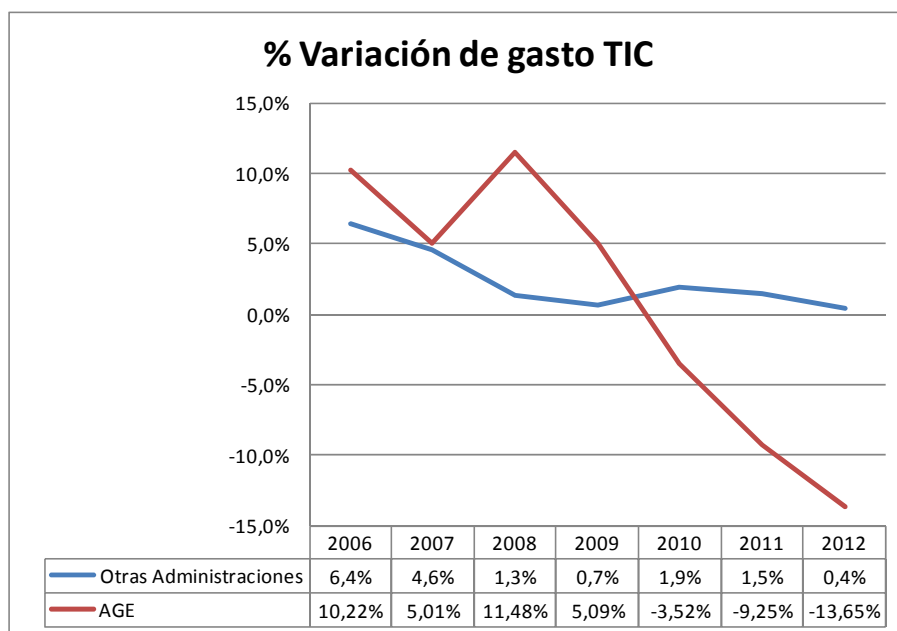
La comparación con los presupuestos TIC de otras Administraciones Públicas lleva a la conclusión de que el descenso presupuestario en TIC del último trienio ha sido equivalente, aunque ha sido presumiblemente más acentuado en la Administración General del Estado, ya que en este último no contemplaban inicialmente las minoraciones presupuestarias consecuencia del RDL 20/2012 tenidas en cuenta en la AGE aparte de que se denota un descenso del 55% en el volumen de licitaciones en el último año en la AGE frente a una media de las Administraciones Públicas de un 23%.

Comparación presupuestaria en el ámbito internacional



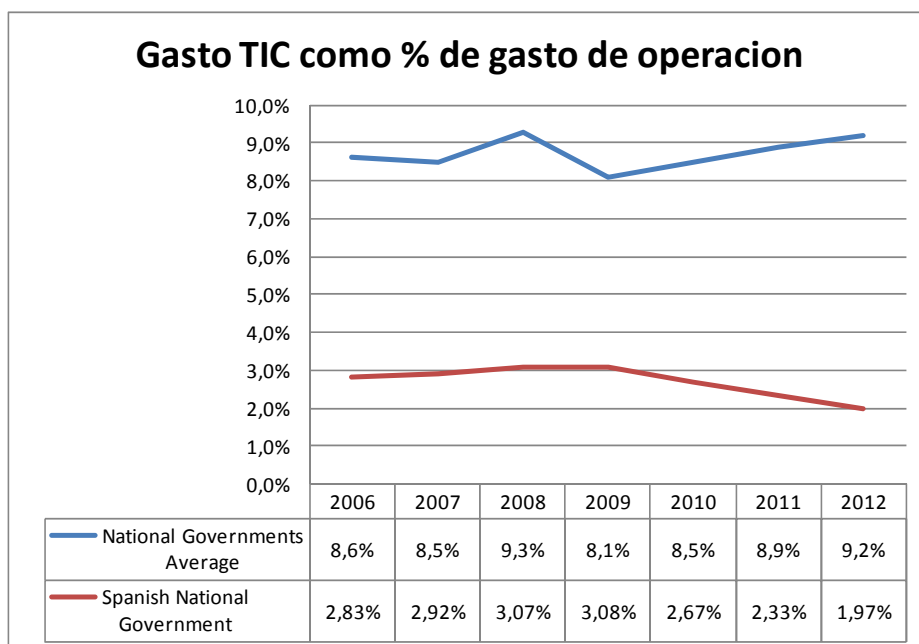
Para la comparación de los presupuestos en el ámbito internacional se ha hecho uso de los informes de la consultora Gartner relativos a gasto TIC¹. Lo que da una perspectiva global del gasto que realiza la Administración General del Estado frente al de otras Administraciones internacionales.

Se observa que los gastos en Tecnologías de la Información en la Administración General del Estado se incrementaron en el período 2006-2009 frente a otras administraciones, fundamentado principalmente por las obligaciones derivadas de la Ley 11/2007, de Acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos. El cambio brusco de tendencia del periodo 2010-2012, refleja que la necesidad de ajuste derivada de la crisis económica ha tenido un mayor impacto en los gastos en Tecnologías de la Información y Comunicaciones de la Administración General del Estado que en otras Administraciones internacionales.



En lo que se refiere al gasto derivado de la operativa (capítulos 1, 2 y 3), se ha mantenido estable, si bien en la Administración General del Estado es muy inferior con respecto a la media de otras Administraciones.

¹ “IT Key Metrics Data 2013: Key Industry Measures: Government: National and International Analysis: Multiyear”, Gartner, G00245620, 14 De 2012



3.1.2 Situación de los servicios públicos electrónicos en la AGE

La oferta de procedimientos y servicios de la Administración General del Estado está recogida en el Sistema de Información Administrativa (SIA), que tiene su razón legal, en el artículo 42.4 de la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, en la disposición final tercera de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, y en la disposición adicional sexta del Real Decreto- ley 8/2011, de 1 de julio, que prevén la obligación de publicar y mantener actualizadas las relaciones de procedimientos y dar la información referida a los extremos básicos de los mismos.

A junio de 2013, existen disponibles un total de 2.900 procedimientos y servicios de la Administración General del Estado, de los cuales 193 son de carácter interno de la Administración y 2.798 sirven a los intereses y necesidades de ciudadanos y empresarios.

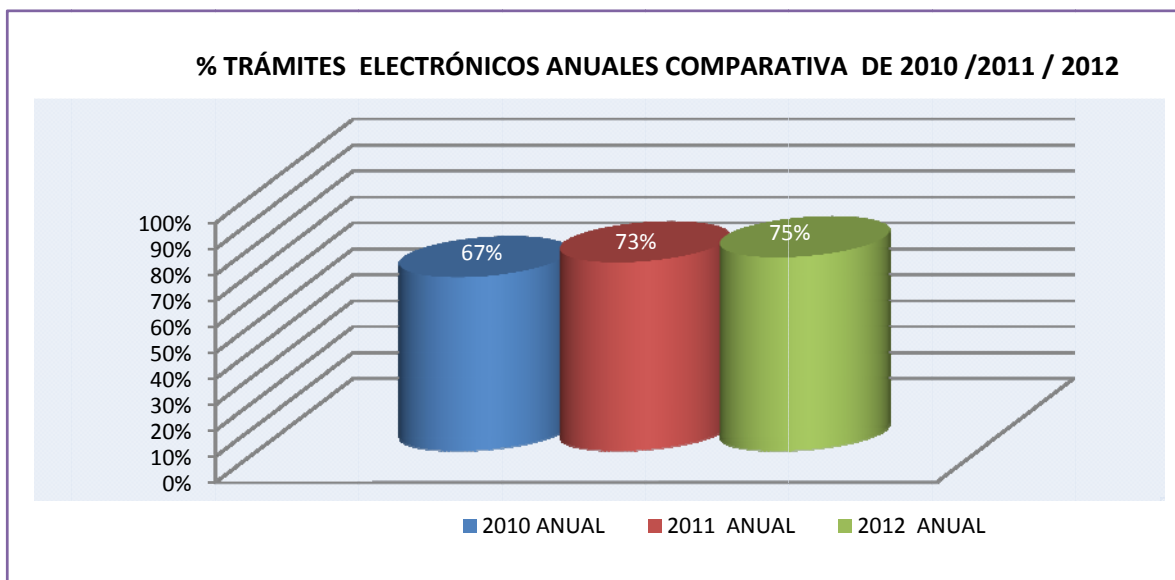
El volumen total de tramitaciones de ciudadanos y empresas con la Administración General del Estado, en el año 2012, ha sido de 465.349.764, de las cuales, se han iniciado de forma electrónica 345.595.767, lo que supone casi un 75% respecto del total.

Si se analizan los 20 procedimientos de mayor tramitación en 2012, se observa que pertenecen a la Tesorería General de la Seguridad Social, a la Agencia



Estatal de Administración Tributaria, al Servicio Público de Empleo Estatal y a la Dirección General del Catastro.

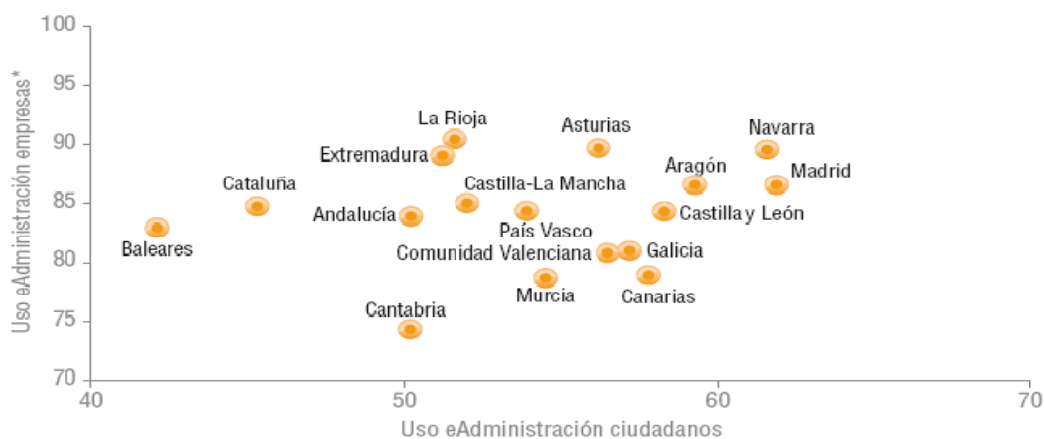
Los datos recogidos en el Sistema de Información Administrativa indican una creciente evolución de procedimientos y servicios en los últimos tres años.



Gráfica: Porcentaje de tramitación electrónica de los procedimientos con mayor tramitación recogidos en SIA. Fuente: Servicio SIA

3.2 Situación en Comunidades Autónomas y Entes Locales

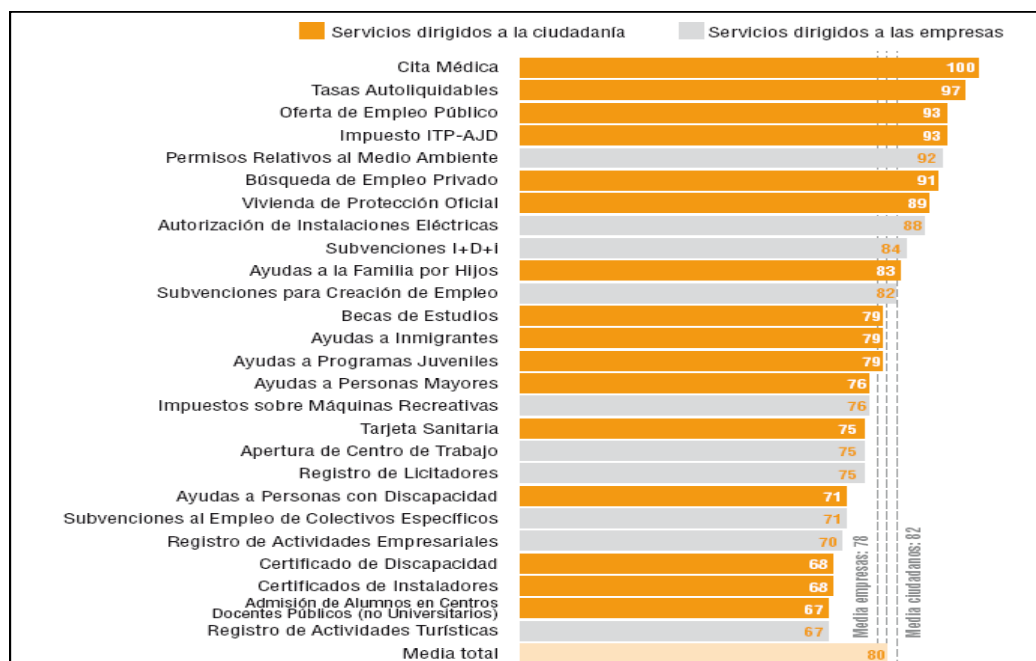
Según el estudio eEspaña 2012 de la Fundación Orange, el uso de la Administración Electrónica en las Comunidades Autónomas es muy heterogéneo, más en el ámbito ciudadano que empresarial, tal y como refleja la siguiente gráfica:



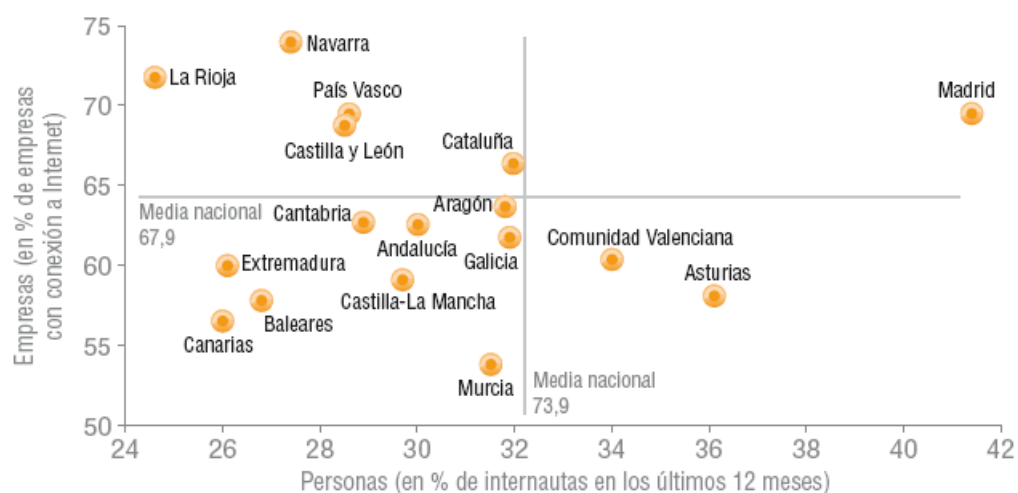


Gráfica: Uso de la eAdmon en las CCAA

La disponibilidad media de los 26 principales servicios de las Comunidades Autónomas es del 80 % con fuertes fluctuaciones entre ellos, así Cita Médica lo tiene el 100 % de las Comunidades, aunque sin embargo el registro de las actividades turísticas solo se realiza electrónicamente en el 67 % de los casos.

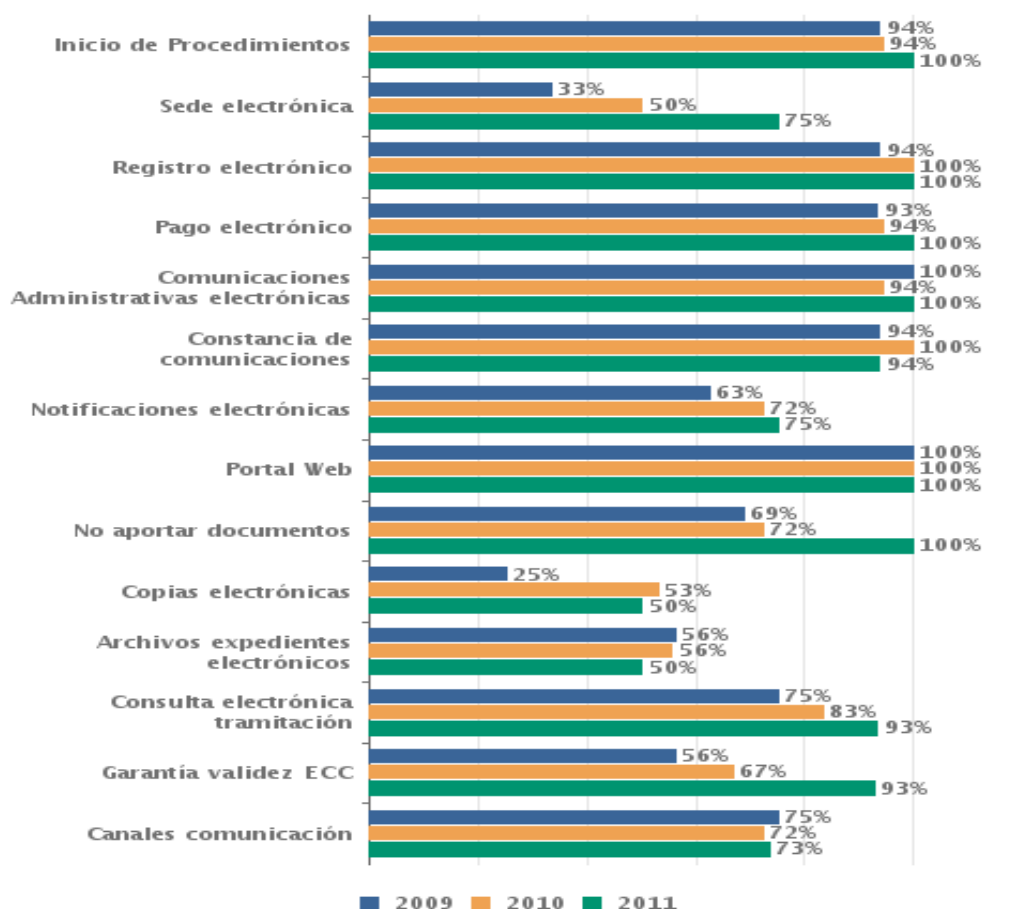


La comparativa por Comunidades Autónomas entre porcentaje de internautas que devuelven formularios cumplimentados y el porcentaje de empresas que realizan tramitación electrónica completa, indica que el uso mayor está en las Comunidades de Madrid, Navarra, País Vasco y Cataluña.



Fuente: Informe eEspaña 2012 a partir de datos INE

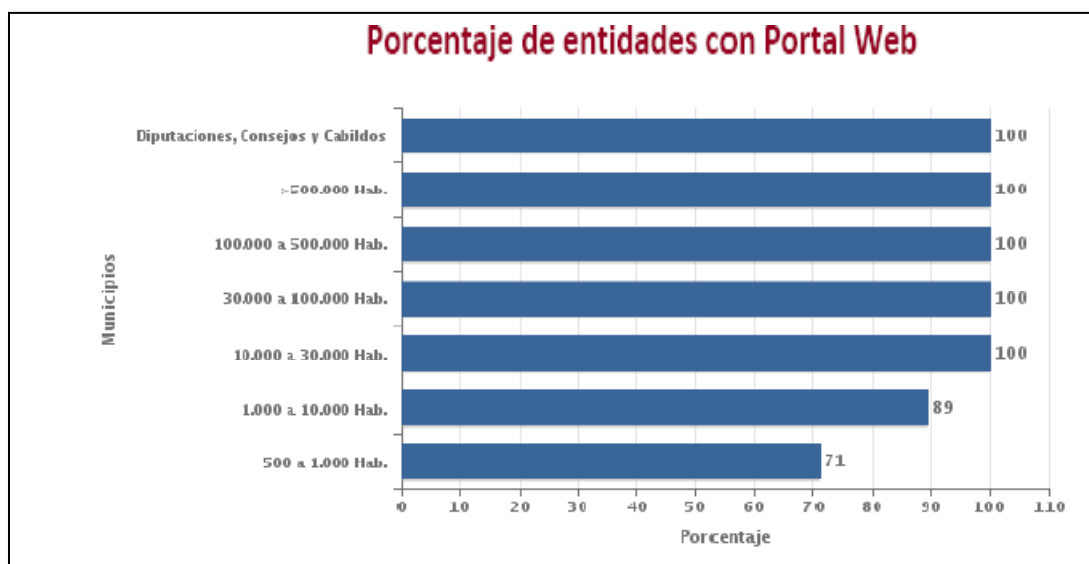
El porcentaje de Comunidades Autónomas que a lo largo de los años 2009, 2010, y 2011, han implementado distintas actuaciones y previsiones contempladas por la Ley de Acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, se muestra en la siguiente gráfica.



Fuente : Informe CAE del CSAE 2011

Situación en los Entes Locales

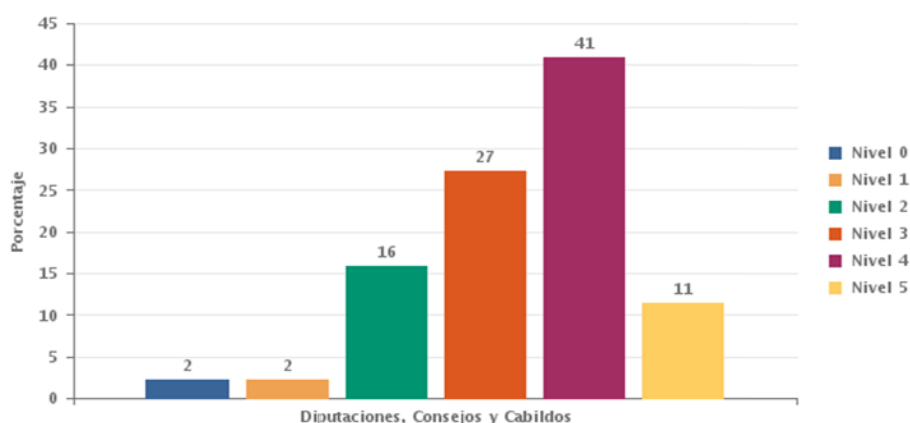
La disponibilidad de los portales web en los municipios de más de 1.000 habitantes, es de casi el 100%, como se puede ver en la siguiente gráfica:





Es de destacar que un 68% de los servicios en las webs de los Entes locales están en los niveles más altos de tramitación por medios electrónicos (niveles 3 y 4).

Nivel máximo de tramitación alcanzado en las Webs - 20/12/2011



Gráfica: Entes locales (en porcentaje) con diferentes niveles de tramitación para la concesión de licencias de apertura de actividad. (Nivel 0: No información; Nivel 1: Información; Nivel 2: Interacción en un sentido; Nivel 3: Interacción en dos sentidos; Nivel 4: Manejo de casos electrónicos completos; Nivel 5: Personalización)

3.3 Situación en el entorno internacional

En los dos últimos años estudios la Unión Europea no ha efectuado estudios específicos comparativos entre países miembros. No obstante, del estudio eGovernment Benchmark 2012 – INSIGHT report, de la Comisión puede deducirse que España se haya por encima de la media en cuanto a disponer de servicios centrados en el usuario.



Fuente: Informe Public Services Online 'Digital by Default or by Detour?'

Este mismo estudio recoge el nivel de desarrollo de los servicios, midiéndoles por su disponibilidad y su usabilidad, en todos los casos España está por encima de la media de la Unión.

ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA CENTRADA EN EL USUARIO. DESARROLLO SERVICIOS ESPAÑA VERSUS MEDIA UE+27

DISPONIBILIDAD EN LÍNEA

ES	EU27	ES	EU27
98	74	99	75
GENERAL		EMPRESAS	
ES	EU27	ES	EU27
97	73	99	72
EMPLEO		EDUCACIÓN	

USABILIDAD EN LÍNEA

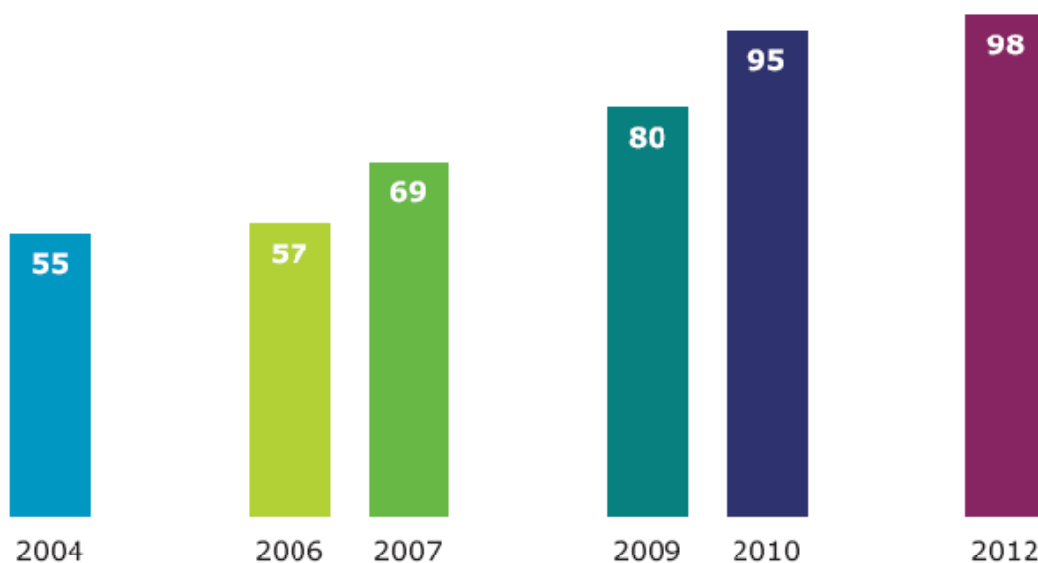
ES	EU27	ES	EU27
78	70	71	68
GENERAL		EMPRESAS	
ES	EU27	ES	EU27
77	71	85	70
EMPLEO		EDUCACIÓN	



Fuente: Informe Public Services Online 'Digital by Default or by Detour?'. Annex 1

De hecho, España es líder de la Unión Europea en disponibilidad de servicios de Administración Electrónica: un 98 %, frente al 74 % de la media UE+27.

La evolución de la disponibilidad en España de los servicios de Administración electrónica es la que se refleja en la siguiente gráfica:



*Nota: No disponible 2005, 2008 y 2011
Fuente: Comisión Europea (CE)*

Gráfica: Disponibilidad en España de servicios de Administración Electrónica

A escala no europea, sino internacional, se debe destacar el indicador de eGovernment de la Organización de las Naciones Unidas (ONU). Esta entidad pública, desde 2003, y con diferente periodicidad un informe sobre el grado de “desarrollo de la Administración Electrónica” de los países. El último estudio disponible es del año 2012.

El objetivo de este indicador es evaluar “la capacidad y voluntad de los países de utilizar la Administración Electrónica para un desarrollo basado en las TIC”. Es el único indicador de carácter mundial sobre la evolución del progreso de la Administración Electrónica, incluyéndose en su evaluación los 192 países miembros de la Organización de las Naciones Unidas.



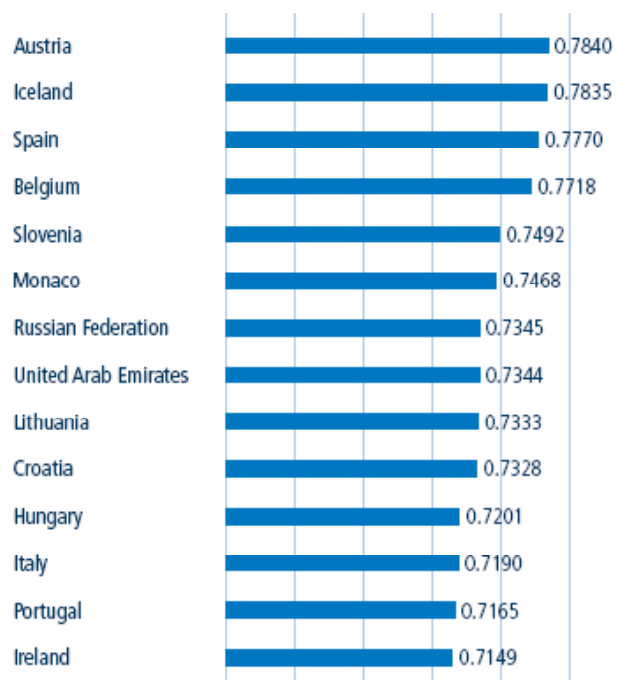
En el ranking general, el índice de administración electrónica de la ONU, denominado eGovernment development Index, España ocupa el puesto 23º a escala internacional con una puntuación de 0,77.

Rank	Country	Index value	Online Service Component	Telecomm. infrastructure component	Human Capital Component
1	Republic of Korea	0.9283	1.0000	0.8356	0.9494
2	Netherlands	0.9125	0.9608	0.8342	0.9425
3	United Kingdom	0.8960	0.9739	0.8135	0.9007
4	Denmark	0.8889	0.8562	0.8615	0.9489
5	United States	0.8687	1.0000	0.6860	0.9202
6	France	0.8635	0.8758	0.7902	0.9244
7	Sweden	0.8599	0.8431	0.8225	0.9141
8	Norway	0.8593	0.8562	0.7870	0.9347
9	Finland	0.8505	0.8824	0.7225	0.9467
10	Singapore	0.8474	1.0000	0.6923	0.8500
11	Canada	0.8430	0.8889	0.7163	0.9238
12	Australia	0.8390	0.8627	0.6543	1.0000
13	New Zealand	0.8381	0.7843	0.7318	0.9982
14	Liechtenstein	0.8264	0.5882	1.0000	0.8910
15	Switzerland	0.8134	0.6732	0.8782	0.8888
16	Israel	0.8100	0.8497	0.6859	0.8945
17	Germany	0.8079	0.7516	0.7750	0.8971
18	Japan	0.8019	0.8627	0.6460	0.8969
19	Luxembourg	0.8014	0.6993	0.8644	0.8404
20	Estonia	0.7987	0.8235	0.6642	0.9085
21	Austria	0.7840	0.7451	0.6977	0.9091
22	Iceland	0.7835	0.5425	0.8772	0.9310
23	Spain	0.7770	0.7582	0.6318	0.9409
24	Belgium	0.7718	0.6471	0.7420	0.9264

Índice de la ONU de desarrollo de la AE

Fuente: Informe UNPAN 2012

Sin embargo, España destaca en el apartado de líderes emergentes en el desarrollo de la Administración Electrónica en el mundo, sobre todo por su potencialidad para prestar servicios electrónicos integrados, ocupando en este ranking la tercera posición mundial.



Gráfica: Índice de los líderes emergentes en Administración Electrónica
Fuente: UNPAN 2012

3.3 Métrica de uso y barómetro de opinión

Métrica de uso

Según datos del Instituto Nacional de Estadística del año 2012, el 59,4% de los usuarios que utilizan Internet ha obtenido información de las páginas web de la Administración, el 41,0% ha descargado formularios oficiales y el 32,2% ha enviado formularios cumplimentados.

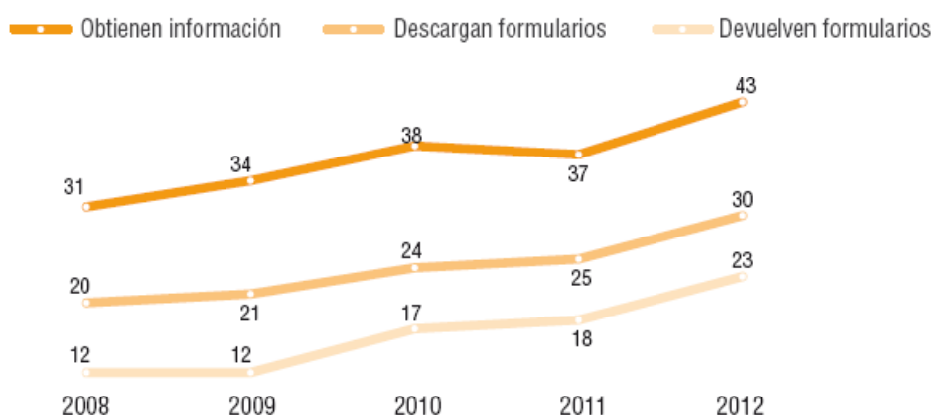
De los 12,4 millones de usuarios de Internet que tuvieron necesidad de presentar formularios ante las administraciones públicas, entre octubre 2011 y octubre 2012, el 35,7% no utilizaron Internet para tal propósito. Las principales razones aducidas fueron: no tiene firma o certificado electrónico (25,1%), lo tramitó por Internet otra persona en su nombre - un gestor, un asesor fiscal, un familiar o un conocido- (24,3%), y falta de habilidades o conocimientos (21,1%).

Sin embargo ha habido un fuerte incremento en la utilización de la Administración Electrónica en España (Informe eEspaña 2013 de Fundación Orange), existen cerca de 15 millones, un 43% de españoles, de entre 16 y 74 años, que ha obtenido información de las páginas web de las Administraciones Públicas,



aunque sólo el 30% ha realizado electrónicamente algún trámite de un proceso administrativo.

La gráfica de evolución ha sido la siguiente:



Gráfica: Utilización de la eAdministración en España por parte de los ciudadanos, en porcentaje de personas. Fuente: Eurostat 2012 y Fundación Orange

La interacción electrónica de los ciudadanos con las autoridades públicas está en España en la media de la Unión Europea (Scoreboard Digital Agenda), pero la adopción de la Administración Electrónica por las pequeñas y medianas empresas es todavía mejorable (Eurostat).

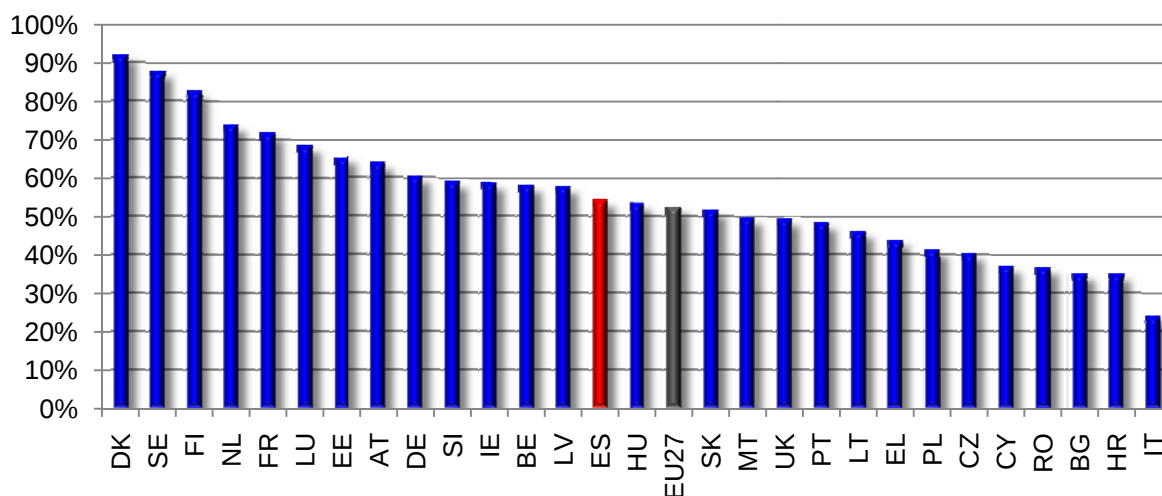


Gráfico: Interacción electrónica ciudadanos con AA.PP. Fuente: Eurostat

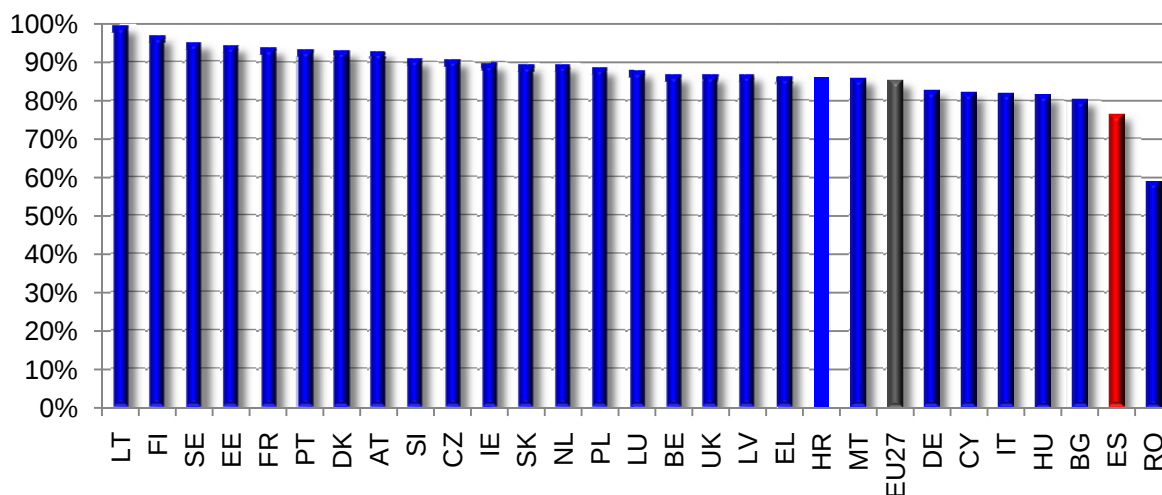


Gráfico: Adopción de la administración electrónica por parte de las PYMES. Fuente: Eurostat

El uso de las redes sociales ha sufrido un fuerte incremento (Estudio ONTSI 2011), el 75% de los internautas en España ha usado redes sociales en 2011, frente al 51% en 2009 y el 70% en 2010. De ellos, 3 de cada 4 usuarios se conectan a diario a redes sociales.

La siguiente gráfica muestra los indicadores del grado de madurez y accesibilidad de los servicios que las Administraciones ponen a disposición de los ciudadanos y empresas.



Madurez de los servicios	Unidades	Ámbito	2012	2011	2010	2009	2008	Fuente	Metodología
Procedimientos y servicios adaptados Ley 11/2007 en AGE	% de procedimientos	AGE	92%	92%	92%	83%	19%	DGMAPIAE	Datos facilitados por Ministerios y Organismos
Disponibilidad de procedimientos y servicios en CCAA	% de disponibilidad de servicios en CCAA	CCAA	80%	78%	77%	72%	67%	Fundación Orange	Evaluación web de 26 servicios principales de CCAA
Disponibilidad de procedimientos y servicios en EELL	% de disponibilidad de servicios en EELL	EELL	76%	72%	Sin Datos	Sin Datos	Sin Datos	Fundación Orange	Evaluación web de servicios principales de EELL
Accesibilidad	Unidades	Ámbito	2011	2010	2009	2008		Fuente	Metodología
Administración General del Estado	% portales que cumplen prioridades 1 y 2 de accesibilidad	AGE	41%	35%	Sin Datos	Sin Datos		DGMAPIAE	Observatorio de Accesibilidad web
	% portales que cumplen prioridad 1 de accesibilidad	AGE	80%	77%	Sin Datos	Sin Datos		DGMAPIAE	Observatorio de Accesibilidad web
Comunidades Autónomas	% portales que cumplen prioridades 1 y 2 de accesibilidad	CCAA	23%	12%	Sin Datos	Sin Datos		DGMAPIAE	Observatorio de Accesibilidad web
	% portales que cumplen prioridad 1 de accesibilidad	CCAA	79%	71%	Sin Datos	Sin Datos		DGMAPIAE	Observatorio de Accesibilidad web

Fuente: Observatorio de Administración electrónica (OBSAE), Marzo 2013.
Dirección General de Modernización Administrativa, Procedimientos e Impulso de la Administración Electrónica (DGMAPIAE)

Barómetro de opinión

Según el estudio de Demanda y uso de Gobierno Abierto², el 65,52% de los encuestados considera la calidad de los servicios públicos como buena o muy buena, sin embargo el 63,2% de los ciudadanos no confían en las Administraciones Públicas.

Respecto a la satisfacción e insatisfacción con las webs institucionales, el estudio arroja el resultado siguiente:

- El 84% de los ciudadanos confían en las webs institucionales
- El 71% de los ciudadanos consideran cómodas las webs
- El 74,5% de los ciudadanos quieren usar las webs institucionales en el futuro.
- El 95% Ciudadanos recomendarían el uso de las webs institucionales

En lo relativo a ventajas y problemas de la Administración Electrónica, el estudio indica que:

² De la ONTSI



- Los aspectos más positivos de la e-Administración son: comodidad, ahorro de tiempo, y de dinero.
- Los aspectos más negativos de la e-Administración son: falta de información y desconfianza en el medio (Internet).

Los Ayuntamientos son las instituciones más contactadas a través de Internet, con un 58,2%, después están organismos o instituciones autonómicos (32,7%), el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte (13,3%) y el Ministerio de Hacienda (13,3%).

El perfil de usuario de Administración Electrónica tiene estudios superiores o universitarios (86,5%) y se encuentra en el tramo de edad entre 34 y 58 años (92,2%). Por otro lado el perfil de no usuario tiene estudios primarios o carece de estudios (71,3%) y es mayor de 58 años (95,2%).

Entre los trámites más usados están la petición de cita para gestiones administrativas, tales como DNI, pasaporte, y padrón (19,5%), la declaración de la renta (18,2%) o la petición de cita médica (15,9%).



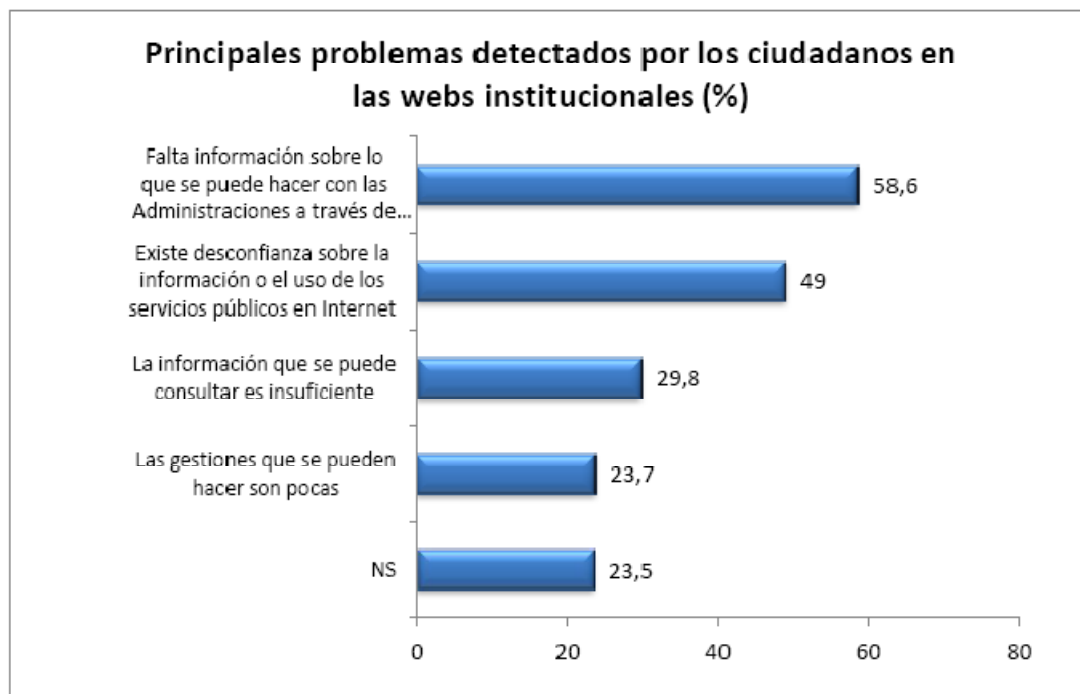
Fuente: "Estudio de demanda y uso del Gobierno Abierto en España". ONTSI 2012.

Las principales insuficiencias o problemas detectados son:

- 1.- Falta de información sobre los servicios disponibles,
- 2 - Desconfianza en la información o en los servicios disponibles,



3. - Falta de suficientes gestiones online.



Fuente: "Estudio de demanda y uso del Gobierno Abierto en España". ONTSI 2012.

3.4 Evolución normativa

Desde la aprobación en 2007, de la Ley 11/2007 de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, posteriormente desarrollada por el Real Decreto 1671/2009, se ha publicado diferente normativa en esta materia cuyo detalle exhaustivo puede consultarse en el Portal de la Administración Electrónica (PAe): <http://administracionelectronica.gob.es/>

Normativa estatal:

Las normas más relevantes publicadas en el periodo de septiembre de 2011 a junio de 2013 son:

- Real Decreto 1495/2011, de 24 de octubre, por el que se desarrolla la Ley 37/2007, de 16 de noviembre, sobre reutilización de la información del sector público, para el ámbito del sector público estatal.



- Orden HAP/1637/2012, de 5 de julio, por la que se regula el Registro Electrónico de Apoderamientos. Mediante el Registro Electrónico de Apoderamientos se habilita una nueva vía al ciudadano para apoderar, a cualquier otro ciudadano o empresa, para que actúe en su nombre.
- Resolución de 28 de junio de 2012, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se aprueba la Norma Técnica de Interoperabilidad de Política de gestión de documentos electrónicos.
- Resolución de 28 de junio de 2012, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se aprueba la Norma Técnica de Protocolos de intermediación de datos.
- Resolución de 28 de junio de 2012, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se aprueba la Norma Técnica de Interoperabilidad de Relación de modelo de datos.
- Resolución de 3 de octubre de 2012, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se aprueba la Norma Técnica de Interoperabilidad de Catálogo de estándares.
- Real Decreto 1390/2012, de 5 de octubre, por el que se modifica el Real Decreto 589/2005, de 20 de mayo, por el que se reestructuran los órganos colegiados responsables de la administración electrónica.
- Resolución de 29 de noviembre de 2012, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se publica el Acuerdo de aprobación de la Política de Firma Electrónica y de Certificados de la Administración General del Estado y se anuncia su publicación en la sede correspondiente.
- Real Decreto 1619/2012, de 30 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación.
- Resolución de 19 de febrero de 2013, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se aprueba la Norma Técnica de Interoperabilidad de Reutilización de recursos de la información.
- Resolución de 21 de marzo de 2013, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se aprueba la Guía de Comunicación Digital para la Administración General del Estado.



- Orden HAP/689/2013, de 19 de abril, por la que se regula el fichero de datos de carácter personal de cooperación con las administraciones territoriales.

3.4 Reconocimientos y Premios

Las actividades realizadas en España en Administración Electrónica han recibido numerosos reconocimientos y premios nacionales e internacionales.

Los más relevantes en los últimos años han sido:

- Premio de la ONU en 2012 al Servicio Público en la categoría de “Mejorando la prestación de los servicios públicos”
- Premio de la Unión Europea en 2013 al portal datos.gob.es como portal más amigable de reutilización de la información del sector público.



4. INFRAESTRUCTURAS Y SERVICIO PÚBLICOS ELECTRÓNICOS: ELEMENTOS PARA SU DESARROLLO

4.1 Infraestructuras y servicios comunes

Las Infraestructuras y servicios comunes de Administración Electrónica constituyen la base, de carácter horizontal, sobre la que se sustentan los servicios públicos que las Administraciones ponen a disposición de los ciudadanos y empresas para que éstos realicen sus trámites administrativos por medios telemáticos, como Internet.

4.1.1 Infraestructuras y servicios comunes gestionados por la Dirección General de Modernización Administrativa, Procedimientos e Impulso de la Administración Electrónica

A continuación se hace una breve descripción de los principales servicios comunes de Administración Electrónica competencia de la Dirección General de Modernización Administrativa, Procedimientos e Impulso de la Administración Electrónica.

4.1.1.1 Red SARA

La Red SARA es la red de comunicaciones que une todas las Administraciones españolas dentro de un sistema de red privada. Permite que cualquier organismo de las Administraciones Públicas pueda comunicarse con cualquier otro y utilizar todos los servicios electrónicos que ofrezca.

En la red están interconectados los Ministerios de la AGE y sus organismos públicos, todas las Comunidades Autónomas, 11 entes singulares de carácter constitucional, o dotados de independencia funcional, las ventanillas empresariales y las entidades locales a través de las redes de las Comunidades Autónomas, cubre un 92 % de la población española. SARA, además, está conectada con la red sTESTA de la Unión Europea de forma que a través de ella se permite transacciones seguras entre los Estados Miembros.

La red SARA posibilita acceder a cualquier servicio que cualquier Administración ofrece. Asimismo, presta servicios propios básicos de carácter telemáticos tales como: resolución de nombres de dominio, intercambio de correo electrónico, sincronización horaria, reuniones virtuales, voz sobre IP, mensajería instantánea, portafirmas electrónico, etc.



En 2012 se ha implantado el servicio SARA nube, como nube privada de la Administración, con el fin de establecer una solución en red para la puesta en operación de infraestructuras y servicios públicos compartidos, ofrecidos a cualquier Administración u organismo. Se ha incrementado el número de servicios compartidos en esta estructura, hasta un total de 263, estableciéndose una estrategia para ofrecer servicios en SARA nube al resto de organismos públicos, Comunidades Autónomas y Ayuntamientos desde la Dirección General.

Igualmente se ha procedido a la unificación y consolidación de las comunicaciones telemáticas de las Administraciones en la red SARA. La finalidad de esta acción es disponer de una única red interadministrativa, segura e integrada con la red europea de Administraciones Públicas. En 2012 se ha migrado la red de comunicaciones del Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE) con las CCAA a la red SARA, lo que ha generado un ahorro estimado en 600.000 €/año para ese Organismo.

4.1.1.2 Plataforma de validación de certificados y firmas electrónicas (@firma)

Tiene como fin verificar automáticamente el estado de revocación de los certificados digitales y firmas electrónicas, de forma automática, para todas las transacciones telemáticas entre los ciudadanos y Administraciones españolas, y de estas entre sí.

La Plataforma da servicio a más de 600 organismos de la AGE, Comunidades Autónomas y Entidades Locales, validando certificados nacionales e internacionales de 25 prestadores de certificación reconocidos. En 2012 se han realizado un total de 85.389.000 verificaciones de firma electrónica en la plataforma @firma, de los que 2.066.000 han sido de los certificados del DNIE.

La potencialidad de esta herramienta se ve reforzada por la existencia de más de 35 millones de documentos nacionales de identidad expedidos.

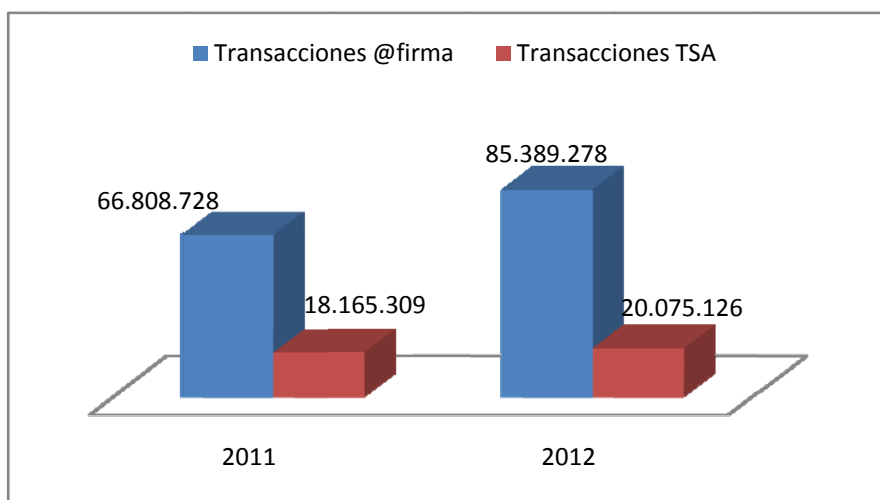
Cuenta asimismo con una plataforma de sellado de tiempo TS@ que permite incorporar un sello de tiempo en las transacciones electrónicas de las Administraciones españolas.



La Plataforma TS@ da servicio a 157 organismos de todas las Administraciones españolas. En 2012 ha realizado un total de 20.075.000 sellados en transacciones electrónicas entre Administraciones

Los ahorros generados por el uso de estas dos Plataformas en 2012 se elevan a más de 26.000.000 €.

La siguiente gráfica muestra la evolución anual del servicio en ambas Plataformas:



Gráfica: Volumen de transacciones de @firma y TS@. Fuente: Servicio @firma. CM de la DGMPIAE

4.1.1.3 Plataforma de intermediación de datos

La Plataforma de Intermediación de Datos evita que el ciudadano tenga que aportar certificados administrativos que acrediten datos que ya obran en poder de las Administraciones. Da cumplimiento a lo previsto en el artículo 6.2.b) de la Ley 11/2007.

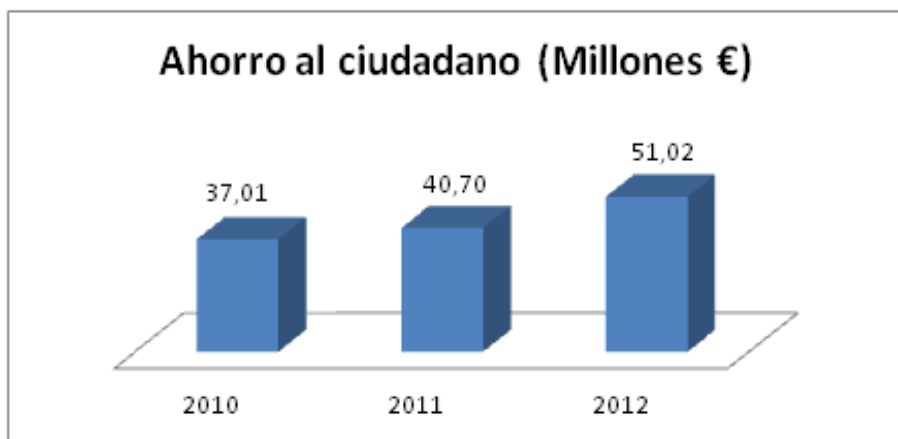
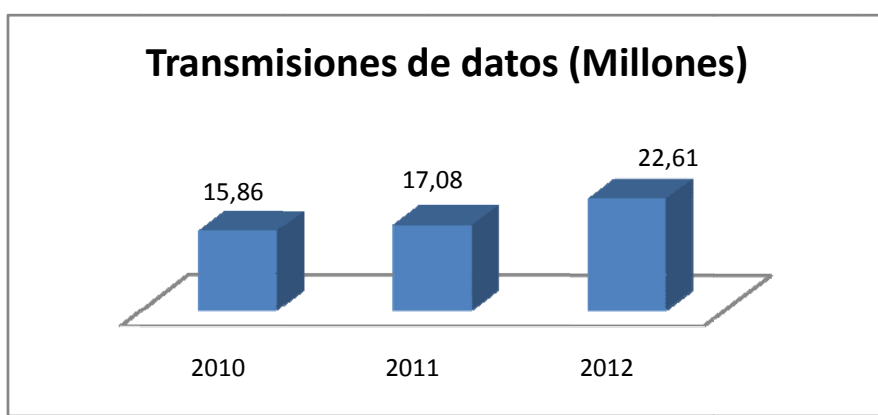
La plataforma de intermediación facilita que sean los organismos los que hagan la validación en línea, por medios electrónicos, de los datos del ciudadano (fotocopia del DNI, certificado de empadronamiento, certificado de vida laboral, certificado de nacimiento, etc.) que se necesitan en la tramitación de los procedimientos, eximiendo al ciudadano de aportar esta información.

La plataforma ha tenido en 2012 más de 22.600.000 de accesos y el número de certificados y datos que soporta se ha incrementado hasta 21, entre los que se



puede mencionar datos de identidad y residencia, estar al corriente de pago de las obligaciones tributarias, servicios por prestaciones de desempleo, títulos universitarios, datos catastrales, estar al corriente de pagos con la Seguridad Social etc. Los ahorros obtenidos para la ciudadanía por su uso en 2012 se estiman en 51.000.000 €.

La siguiente gráfica muestra la evolución anual de las Transmisiones de Datos y el Ahorro que supone al ciudadano:



Fuente : Servicio de intermediación

Grafico: Evolución nº transacciones y ahorros al ciudadano

4.1.1.4 Interconexión de registros administrativos. Proyecto SIR/ORVE

En octubre de 2012, se puso en marcha definitivamente el proyecto ORVE/SIR (Oficina de Registro Virtual y Sistema de Interconexión de Registros), que permite la interconexión de las oficinas de registro de las Administraciones Públicas por medios telemáticos haciendo uso del Registro Electrónico Común.



ORVE permite concebir una oficina sin papeles, posibilita digitalizar todo el proceso de registro, desde la presentación y registro de la documentación presentada en una ventanilla hasta el envío por medios telemáticos a la oficina de destino. El proceso adquiere plena validez jurídica por medio del uso del registro electrónico común. La documentación se envía electrónicamente a la oficina destino, al instante, sea cual sea su ubicación geográfica o nivel de administración competente. La documentación en papel se devuelve al ciudadano, por lo que no se custodia, ni se archiva, ni se reenvía. Es decir, se elimina el papel en las oficinas de registro y atención al ciudadano, que son la puerta de entrada a la Administración.

Desde su puesta en marcha, se han firmado 5 convenios para el uso de ORVE por diferentes Administraciones Públicas: Comunidad de Madrid (con sus entidades locales), Gobierno de Canarias (con sus entidades locales), Diputación de Toledo (con sus entidades locales), Ayuntamiento de Gijón y la red de oficinas de CORREOS.

La implantación en dichos organismos está generando ahorros y beneficios tanto para el ciudadano como para la Administración, que están superando todas las expectativas iniciales. Se estima que la plena implantación de este sistema en los municipios del territorio nacional generará, al menos, a 50 millones de euros de ahorro anuales, únicamente en tránsito y manipulación del papel, por lo que es fundamental la estrecha colaboración de todos los niveles de Administración para conseguir este objetivo.

Adicionalmente, se consigue un aumento considerable de la eficiencia del servicio prestado al ciudadano, dado que los tiempos medios de llegada del documento al registro del destino pasan de una media de 16 días a unos pocos segundos, lo que implica una enorme agilización de los procedimientos.

Distribución de Oficinas de Registro Integradas en SIR

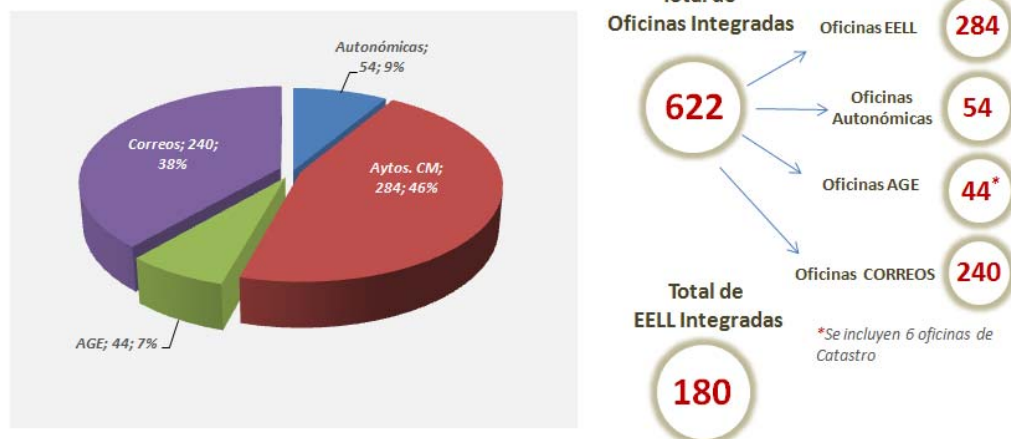


Gráfico: Situación de oficinas integradas en SIR (junio 2013)

El escenario a finales del 2013, con la plena integración de las oficinas en base a los convenios firmados, será de 3.707 oficinas.

4.1.1.5 Ventanilla Única de la Directiva de Servicios y Emprende en 3

La Ventanilla Única de la Directiva de Servicios (www.eugo.es) es el punto de referencia de información para emprendedores y empresarios donde pueden obtener información sobre los requisitos administrativos necesarios para el acceso y ejercicio de una actividad empresarial en España

La ventanilla es una de las líneas estratégicas de la denominada “Directiva de Servicios, adoptada en 2006 por los Estados Miembros de la UE - EFTA con el objeto de eliminar obstáculos para los emprendedores y empresarios en el acceso y ejercicio de sus actividades.

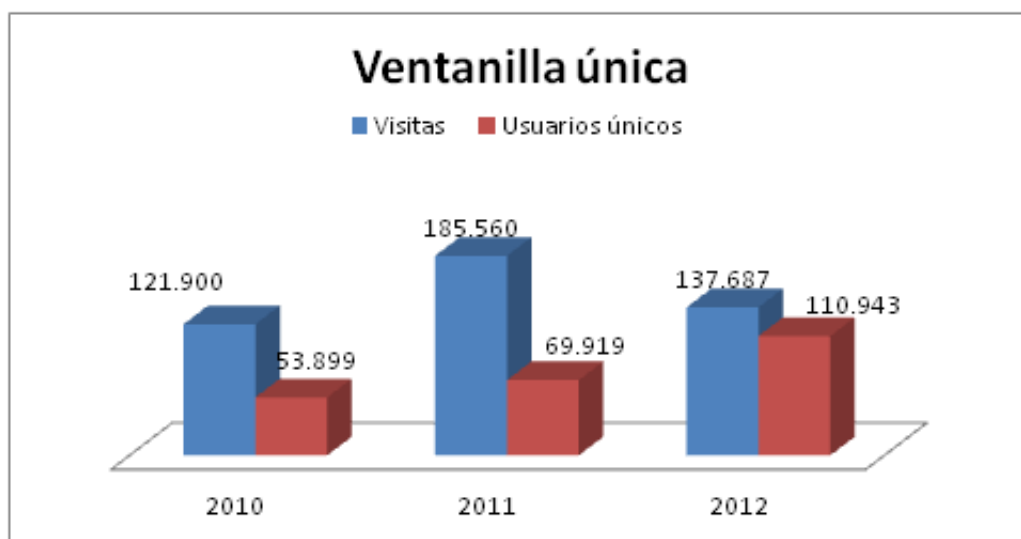
Es un punto web único dónde se puede obtener, en solo tres pasos, los requisitos administrativos para realizar una actividad empresarial, sin necesidad de navegar por los diferentes sitios web de las Administraciones públicas y colegios profesionales.

Ofrece información acerca de todos los requisitos necesarios para ejercer una de las 254 actividades de los sectores de servicios identificados en la Directiva,



describiendo los trámites para el acceso, ejercicio y cambio de situación empresarial correspondiente.

Actualmente la Ventanilla ofrece más de 609 trámites genéricos para ciudadanos y empresas, de 437 actividades de servicio. Ha sido visitada en 2012 por 131.584 usuarios distintos. La siguiente gráfica muestra su evolución anual:



Gráfica de evolución del uso de la VUDS
Fuente: servicio VUDS

Emprende en 3

En 2013, se puso en marcha la iniciativa del Gobierno de España, denominada Emprende en 3 con la colaboración de la Federación Española de Municipios y Provincias (F.E.M.P), para agilizar los trámites de creación de empresas, a través del CIRCE del Ministerio de Industria, Energía y Turismo, así como para facilitar otras comunicaciones relacionadas con los emprendedores y las Administraciones Públicas en el ámbito local, mediante servicios de Administración Electrónica. El 24 de mayo de 2013, el Consejo de Ministros aprobó el proyecto de Simplificación Emprende en 3.

A este acuerdo se adherirán las entidades locales según lo aprueben sus órganos de gobierno, permitiendo, a partir de este momento, la reducción de plazos en la creación de empresas a través de este sistema, para todas aquellas entidades locales integradas.

En particular, Emprende en 3 dinamiza los trámites para el inicio de las actividades comerciales minoristas y para la prestación de determinados servicios, al



implementar de forma electrónica la reducción de cargas derivada de la Ley 12/2012, que sustituye la licencia de apertura del establecimiento por una **Declaración Responsable**.

Se aplica a las actividades recogidas en el Anexo de la Ley 12/2012, y cuando la superficie útil de exposición y venta al público no sea superior a 300 metros.

Esta iniciativa:

- Reduce el tiempo necesario para el inicio de la actividad empresarial.
- Aplica la declaración responsable derivada de la aplicación de la Ley 12/2012, en sustitución de las licencias municipales.
- Elimina diferencias entre ayuntamientos, puesto que emplea el modelo de Declaración Responsable “Tipo” colegiado por las diferentes Administraciones y la FEMP.

La plataforma emprende en 3 se integra en la ventanilla única de la Directiva de Servicios, EUGO.es, prevista en la Ley 17/2009, de 23 de noviembre, de libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio.

4.1.1.6 Red 060 de atención integral al ciudadano

Se compone de tres elementos:

- Portal 060
- Red de oficinas de atención presencial
- Canal telefónico, teléfono 060

El portal 060 (www.060.es) se constituye como el punto de acceso general regulado en el artículo 9 del Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, de desarrollo parcial de la Ley 11/2007, de 22 de junio, para el acceso de los ciudadanos y empresas españoles los servicios públicos de Administración Electrónica. Se constituye como punto de referencia de información sobre empleo público, publicación de cartas de servicios, relación de procedimientos de la AGE, relación de oficinas de registro e información, y otros. Contiene, además, el directorio de sedes electrónica de la AGE.

Incluye un potente buscador (060.es/buscador) que facilita la búsqueda y localización de la información publicada en el conjunto de los portales y sedes electrónicas de la AGE.

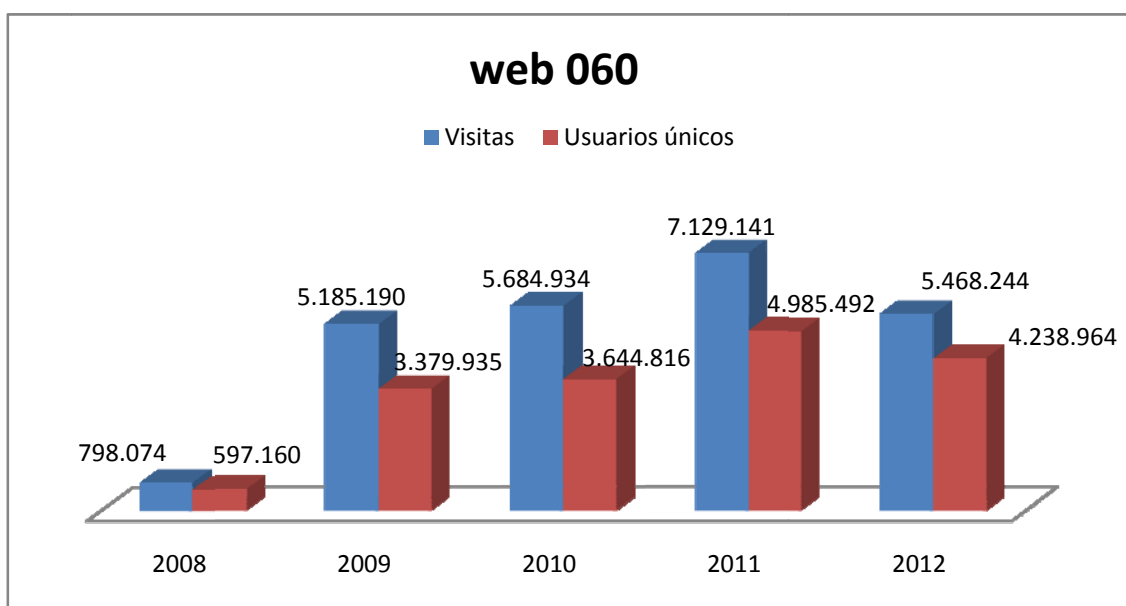


También es el punto de acceso seguro a las Notificaciones electrónicas (sito en notificaciones.060.es), a la Inscripción en pruebas Selectivas (ips.060.es) y al Registro Electrónico Común (REC).

Proporciona el acceso al portal promocional de la Administración Electrónica en masdestacados.060.es, con acceso a los 20 servicios electrónicos de la AGE más utilizados, proporcionando para cada uno de ellos una amplia información. Cuenta también con información de los principales servicios de Comunidades Autónomas y Entes Locales.

La Dirección General ha potenciado las prestaciones del Punto de Acceso General de la AGE, www.060.es, mediante la creación de minisites específicos por temas de interés, hechos vitales: buscar empleo, estudiar en la Universidad, etc., la actualización del servicio Mi060, y la mejora del sistema de búsqueda de servicios en el portal como legislación, empleo público, ayudas, becas y subvenciones, etc. Además se están haciendo estudios para cambiar la tecnología del portal e implantar nuevas soluciones para contenidos e imagen.

Su evolución en los últimos años ha sido como sigue:



Gráfica: Evolución del portal 060
Fuente Servicio 060

El canal de atención presencial (red de oficinas 060), con 14 CC.AA incorporadas a la Red, cuanta con más de 2.023 oficinas en EELL adheridas al primer nivel de servicio (oficinas de registro), y además comprende 61 oficinas en Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno.



La distribución de oficinas por Comunidades Autónomas, y en función de la tipología de la misma, es decir que la oficina sea de registro solo, de registro más información o de gestión integral que incluye: registro, información y tramitación puede observarse en la siguiente tabla:

Oficinas 060	Registro	Información	Trámite
Andalucía	289	9	1
Aragón	35	3	2
Principado de Asturias	6	1	2
Illes Balears	54	3	
Canarias	66	7	
Cantabria	9	1	2
Castilla y León	361	9	
Castilla-La Mancha	239	5	
Cataluña	139	4	
Comunidad Valenciana	141	3	
Extremadura	399	2	
Galicia	94	5	2
Comunidad de Madrid	179	1	
Región de Murcia	1	1	
Comunidad Foral de Navarra	5	1	
País Vasco	2	3	
La Rioja	4	1	
Ciudad Autónoma de Ceuta		1	
Ciudad Autónoma de Melilla		1	
Total	2.023	61	9

- El canal telefónico, por medio del teléfono 060, da información sobre la AGE, con especialización en el empleo público y Directorio de la AGE, y atiende trámites y gestiones del Ministerio del Interior, de la Dirección General de Tráfico y de la Secretaría General de Inmigración

La evolución anual del teléfono 060 (llamadas recibidas) ha sido la siguiente:

Total llamadas 060



4.1.1.7 Notificaciones Electrónicas

El Servicio de Notificaciones Electrónicas (SNE) proporciona desde el web 060 (MINHAP), de forma totalmente telemática, la práctica de la notificación de los actos administrativos hacia los interesados (particulares y empresas) con pleno valor jurídico.

Los ciudadanos y empresas pueden recibir las notificaciones de sus actos administrativos remitidas por cualquier Ministerio u Organismo en una dirección electrónica habilitada (DEH), facilitando notablemente la relación entre la Administración y el ciudadano.

El servicio proporciona una dirección electrónica habilitada a los ciudadanos o empresas que lo solicitan. A esta dirección se asocia un buzón en el que recibir las notificaciones de las administraciones con las que se relacionan de forma telemática. El ciudadano se suscribe a aquellos procedimientos de los que desea recibir las notificaciones.

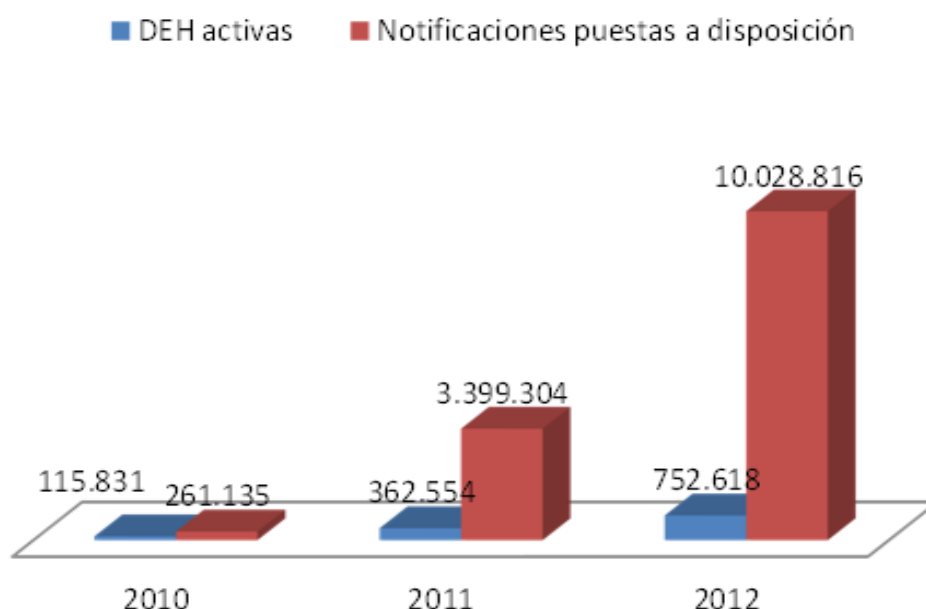
Se han puesto en marcha hasta tres modalidades de notificación, con diferentes costes y niveles de interacción, que dan una flexibilidad total a los organismos para utilizar el servicio. Entre estas modalidades se encuentra la notificación electrónica obligatoria para determinados colectivos.

La utilización de la notificación electrónica representa una gran ventaja para los ciudadanos y empresas, ya que la recepción de la notificación es mucho más rápida, se puede recibir en cualquier sitio y a cualquier hora.



La administración, por su parte, reduce el coste de emisión, ya que el coste de la notificación electrónica es de un 50% menos que la notificación postal, y las nuevas modalidades permiten una reducción del 70%.

En año 2012 se han realizado un total de 10.028.816 notificaciones electrónicas por este sistema, que cuenta con más de 752.000 direcciones únicas de correo habilitadas para ciudadanos y empresas. Los ahorros obtenidos en 2012 por su uso han sido de 24.269.735 €. La siguiente gráfica muestra la evolución anual (años 2010-2012) de las notificaciones electrónicas, tanto en cuanto a Direcciones Electrónicas Habilitadas activas (DEH) como de las Notificaciones electrónicas puestas a disposición:



Fuente: Servicio SNE

Hay que destacar también, que existen otros sistemas de notificación electrónica en la AGE como los proporcionados por la DGT, la Seguridad Social, o el Servicio Público de Empleo,

4.1.1.8 Centro de Transferencia Tecnológica (CTT)

Este proyecto tiene por objetivo:

- Favorecer la reutilización de soluciones por todas las Administraciones Públicas



- Es la respuesta al artículo 46 de La ley 11/2007, de 22 de Junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, y al artículo 17 del Real Decreto 4/2010, de 8 de Enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica.

La AGE mantendrá el Directorio General de aplicaciones para su libre reutilización que podrá ser accedido a través del Centro de Transferencia de Tecnología.

Este sistema tiene unos 3.100 usuarios y unas 200 soluciones susceptibles de reutilización.

4.1.1.9 Sistemas de Gestión de Recursos Humanos en la AGE

La Dirección General ha ido elaborando a lo largo del tiempo un conjunto de, soluciones, sistemas y servicios comunes en el área de Recursos Humanos (RR.HH)

Los más relevantes son los siguientes:

- Sistema Integrado de Gestión de Personal (SIGP)
- Nómina estándar de la AGE (NEDAES)
- Registro Central de Personal (RCP)
- El Portal del empleado Público (FUNCIONA)
- El Registro de Funcionarios habilitados (RFH)

Sistema Integrado de Gestión de Personal (SIGP)

Es un sistema de información que permite realizar la gestión electrónica de una serie de procedimientos de RR.HH, mediante el uso de firma electrónica, con el intercambio completamente telemático de la información y con total integración con el RCP.



Los procedimientos incluidos son los siguientes:

Autorización de compatibilidad con actividad pública	Jubilación voluntaria en el régimen de Clases Pasivas de cuerpos o escalas adscritos al MINHAP
Reconocimiento de compatibilidad para actividad privada	Jubilación voluntaria en el régimen de Seguridad Social de cuerpos o escalas adscritos al MINHAP
Reingreso al servicio activo de funcionarios y escalas generales	Gestión de ceses de personal funcionario
Reingreso del personal laboral	Gestión de tomas de posesión de personal laboral
Autorización de comisiones de servicio con cambio de Departamento o fuera del ámbito de la Comunidad Autónoma	Gestión de altas y bajas de personal laboral
Autorización de proyectos de convocatoria de concursos de méritos	Reconocimiento de Trienios
Autorizaciones de aplazamientos de cese en concurso	Gestión del cambio de situación administrativa
Obtención del certificado de méritos	Gestión de concurso de méritos de personal funcionario y laboral
Evaluación del Desempeño	Gestión de convocatorias de libre designación
Gestión del Plan anual de Formación	
Gestión del Plan anual de Acción Social	

En 2012 se ha mejorado notablemente este sistema con la inclusión de nuevas funcionalidades, como evaluación del desempeño, gestión de currículos, control de absentismo, gestión de concurso de méritos, mejoras del plan de formación, mejoras de compatibilidades y otras. El nº de procedimientos tramitados fue de 170.000 en dicho año.

Nómina estándar de la AGE (NEDAES)

El proyecto de nómina estándar NEDAES permite realizar la gestión de la nómina del personal al servicio de las Administraciones Públicas. Puede gestionar las características de distintos colectivos: altos cargos, personal funcionario, personal funcionario en el exterior, personal laboral, y personal laboral al servicios de la AGE en el exterior.

Permite, a través de las tablas del sistema (perceptores, nómina histórica, nómina calculada, seguimiento presupuestario), y de los procesos de cálculo, la elaboración de procesos mensuales de nómina: cálculo, contabilidad, pago, cierre de nómina, cierre mensual, importes anuales del tipo de IRPF, generación de TC1 y otros ficheros para el sistema RED, ficheros para MUFACE, ISFAS y MUGEJU, Otras Deducciones, masas salariales y fichero de recibo para el portal Funciona



57 centros de la AGE usan NEDAES y hay 121.840 perceptores con este sistema

CENTROS NEDAES	Nº CENTROS	Nº PERCEPTORES EN NÓMINA
		ORDINARIA (Informe E01-412)
Ministerios	10	56.479
Organismos Autónomos	36	45.831
Agencias Estatales (Ley 28/2006)	5	15.394
Otras Entidades Públicas	6	4.136
TOTAL	57	121.840

Tabla: Centros y usuarios NEDAES
Fuente: Servicio NEDAES

Registro Central de Personal (RCP)

La función básica del RCP es realizar la inscripción y anotación de todos los actos de relevancia de la vida administrativa de los empleados públicos incluidos su ámbito de actividad. El Registro es, por tanto, el gran notario de la actividad de la vida administrativa de los empleados públicos desde que ingresan al servicio de la AGE, pasando por todas sus situaciones administrativas, hasta que finalizan su relación con la misma por jubilación o por su marcha hacia otras Administraciones o hacia el sector privado, incluyendo en la trayectoria recorrida los puestos de trabajo ocupados, las formas de ocupación de esos puestos, los grados consolidados, el cumplimiento de trienios, los cursos realizados, y otros muchos actos dictados por la autoridad competente, habitualmente Gestores de RR.HH.

Es un registro no constitutivo de modo que solo anota aquellos actos administrativos dictados habitualmente por los gestores de RR.HH. de las diferentes Unidades y la Comisión Ejecutiva de la Comisión Interministerial de Retribuciones, y no dispone de competencia para anotar actos de forma autónoma, exceptuando la mera subsanación de errores materiales.

El RCP se gestiona mediante varios subsistemas integrados:

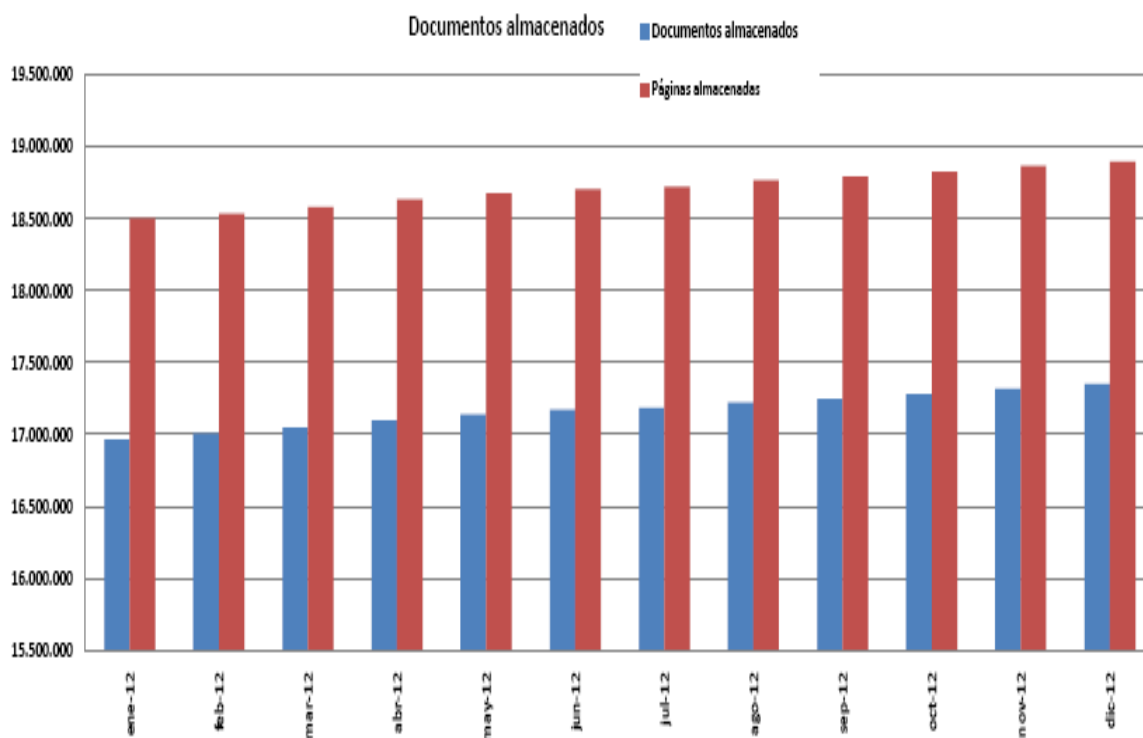
- El Sistema de gestión propio del RCP
- El Sistema de Interconexión Badaral
- El Sistema de gestión de modificación de puestos de trabajo CECIR



- El Sistema de información a la Dirección y minería de datos SID-eSIR
- El archivo electrónico de documentos registrales

Solo en 2012 el número total de asientos registrales ha sido de más de 480.000, y las consultas de expedientes se han elevado a cerca de 200.000.

Los documentos y páginas almacenadas en 2012 han sido:



El Portal del empleado Público (FUNCIONA)

Es el portal del empleado público integrado en la red SARA que proporciona información y servicios de interés a todo el personal de la AGE, así como acceso a espacios de uso restringido. Consta de una zona de actualidad con aspectos novedosos de interés (formación, convocatorias, información,...) y las publicaciones de los concursos de traslados y tablones de anuncios de movilidad laboral. Además, en el área personal es posible consultar, tras la correspondiente autenticación, la nómina, los certificados del IRPF, el expediente personal con todas las situaciones administrativas y sus documentos registrales asociados, los datos económicos del plan de pensiones, el directorio del personal al servicio de la AGE y el acceso al portal de imagen institucional.



Existe además una zona específica para los denominados EDIS que son áreas restringidas únicamente a aquellas personas previamente autorizadas como el Registro Central de Personal, el espacio CECIR, el Sistema integrado de gestión de personal y el portal SIREs de intercambio seguro de información, entre otros.

FUNCIONA tiene unos 97.000 usuarios registrados, el nº de nóminas disponibles para consulta es de 45.616, y al mes suelen consultarse entre 14 y 19.000 expedientes personales aproximadamente.

El Registro de Funcionarios Habilitados (RFH)

El Registro de Funcionarios Habilitados, pendiente de puesta en marcha en 2014 , habilitará a los funcionarios públicos para identificar o autenticar a un ciudadano que no disponga de certificado o DNI electrónico en la realización de cualquier operación por medios electrónicos en el que se requiera dicha identificación.

El registro de funcionarios habilitados ha sido desarrollado para hacer constar qué funcionarios están habilitados para identificar a los ciudadanos que no disponen de sistemas de firma electrónica, a qué trámites procedimientos y servicios, y qué duración tiene esta habilitación. Da cumplimiento al artículo 22 de la Ley 11/2007 y a su posterior desarrollo.

Este sistema está pendiente de puesta en marcha mediante la publicación de la correspondiente Orden Ministerial.

Su ámbito es la Administración General del Estado y sus organismos públicos, si bien podrá extender a otras Administraciones Públicas mediante Convenio de colaboración.

4.1.1.10 Factura Electrónica

La Dirección General ha desarrollado un punto único de recepción de facturas electrónicas para la Administración General del Estado (AGE). Además tiene el objetivo de servir de punto de recepción de facturas para aquellas Comunidades Autónomas y Entidades Locales que lo deseen.

Los Objetivos principales del proyecto son:

Impulsar la factura electrónica en la sociedad española, especialmente en el sector empresarial, e integrar la factura electrónica dentro de una contratación electrónica que busca la completa informatización del proceso.



El sistema permite la custodia y descarga de la factura, así como la visualización para los proveedores del estado de dicha factura durante proceso de tramitación de la misma.

Se calcula que cada factura que se reciba producirá un ahorro de 3€, sumando los ahorros para emisor y para receptor

En 2012 se ha completado la integración con el sistema SOROLLA de la Intervención General.

A lo largo de 2013 el sistema estará plenamente operativo.

En este proyecto también se contempla la posibilidad de integrar ese punto único de factura con otras soluciones de recepción de factura electrónica que puedan tener ya implantadas otras administraciones, como puede ser eFacil (promovida por el Ministerio de Industria, Energía y Turismo). eFacil está integrado con los 4 sistemas contables más utilizados en el ámbito local: SicalWin de SAGE-Aytos, y los sistemas contables de ATM, lasoft y antiguoTao.

Este proyecto complementa el conjunto de iniciativas públicas para el desarrollo de la factura electrónica en España. Para la coordinación de estas actuaciones en la AGE existe un órgano colegiado consultivo interministerial, la Comisión Técnica para la difusión del uso de la factura electrónica. Asimismo, para la coordinación con el sector privado existe el Foro Nacional Multilateral sobre facturación electrónica. Ambos fueron creados mediante Acuerdo de Consejo de Ministros de 19 de agosto de 2011 y están presididos por la Subdirectora General de Servicios de la Sociedad de la Información por delegación del Secretario de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información.

Asimismo, y con el fin de impulsar la implantación del punto único de recepción de facturas electrónicas de la AGE, así como para la promoción de su uso en las Administraciones Públicas y las empresas que con ellas se relacionan, la Dirección General de Modernización Administrativa, Procedimientos e Impulso de la Administración Electrónica, con el apoyo de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información por medio de Red.es, está desarrollando desde el primer trimestre de 2013 acciones coordinadas en torno a esta línea de trabajo.



4.1.1.11 INSIDE- Oficina Virtual

Es un conjunto de servicios que ayudan a crear una oficina virtual para almacenar, validar, visualizar y gestionar documentos y expedientes electrónicos, en formato compatible con el Esquema Nacional de Interoperabilidad

Con este proyecto cualquier administración, independientemente de su tamaño puede manejar, de forma sencilla, sus expedientes electrónicos y documentos asociados en un formato plenamente interoperable.

Tiene dos componentes:

1º.- InSide (Distribuible). Permite a organismos medios o grandes tener en sus instalaciones una instancia de este producto que les permite adaptar sus aplicaciones de forma que todas las aplicaciones guardan y gestionan los documentos y expedientes de manera interoperable, permite la gestión de las firmas electrónicas, la creación de índices de documentos, etc. Dando cabida a las operaciones necesarias de generación de documentación electrónica plenamente legal.

2º.- g-Inside (generador InSide). Facilita a cualquier organismo el uso de una serie de servicios disponibles en la red SARA con la finalidad de generar en el instante las estructuras necesarias para la definición de documentos y expedientes electrónicos. Permite también una validación y visualización de los documentos y expedientes generados por otros organismos.

Hasta ahora hay 5 organismos que tienen pleno acceso a los servicios en producción de g-inside, existen otros muchos que han mostrado interés en el InSide distribuible. Además cualquier organismo puede probar mediante un navegador Web los servicios de g-Inside.

4.1.1.12 Reconocimiento de identidades europeas (STORK)

El proyecto europeo Secure idenTity acrOss boRders linKed (STORK), tiene como objetivo crear un marco europeo en el que se reconozcan las identidades electrónicas vigentes en los distintos Estados de la UE, tales como DNI electrónicos, certificados digitales, etc, dando lugar a un servicio transfronterizo de identidad segura, y al acceso a los servicios electrónicos de diferentes países usando el identificativo electrónico nacional.



En STORK se desarrollan los mecanismos técnicos que permiten identificar electrónicamente a los ciudadanos en los servicios de la administración electrónica, así los ciudadanos españoles pueden usar sus certificados electrónicos en otro Estado miembro de la UE cuando se relacionen vía Internet con las AA.PP. de dichos países y viceversa.

La infraestructura de la plataforma de @firma se ha integrado en una federación europea de intermediadores para la identificación electrónica (Proxies nacionales).

Desde septiembre de 2010, los ciudadanos españoles pueden usar el DNle electrónicos en fase piloto, para acceder a servicios electrónicos de universidades portuguesas, italianas y estonias, y a los servicios de cambio de domicilio de Suecia, Portugal, Eslovenia y Finlandia. Asimismo, las identidades españolas se admiten en portales nacionales o regionales de administración electrónica de Portugal, Estonia, Alemania y Bélgica.

En 2013-14 se quiere extender el concepto a la identificación de personas jurídicas, así como incorporar servicios electrónicos provistos por el sector privado (inicialmente banca electrónica).

4.2 Proyectos, Infraestructuras y servicios departamentales

4.2.1 Infraestructuras propias proporcionadas como servicios comunes por diferentes Ministerios

Se han identificado otras infraestructuras y servicios que constituyen soluciones horizontales que están disponibles en este momento o reúnan condiciones técnicas y funcionales para extender su uso a todos o un amplio espectro de organismos de las Administraciones Públicas.

Se pueden citar:

- Sistema ARCAS (Análisis de Rentabilidad y Costes Administrativos de proyectos informáticos de la Subsecretaría del Ministerio de Industria, Energía y Turismo, que soporta la metodología para la medición de los costes internos asociados a las actuaciones administrativas. Esta metodología permite identificar las actuaciones administrativas internas implicadas en un procedimiento y medir los costes asociados a su implementación, cuantificados en su doble vertiente presencial y telemática, lo que permite estimar los ahorros derivados de la automatización de dicho procedimiento. Con este sistema, se facilita el



cálculo de los ahorros internos obtenidos en el Departamento que, sumados a los ahorros externos para los ciudadanos, ponen de manifiesto el total del beneficio derivado de la implantación de la Administración Electrónica.

- Sistema de información CORTESI@ del Ministerio de la Presidencia es el sistema integral para el trabajo colaborativo en soporte electrónico de todos los Ministerios y del Congreso y el Senado. Cuenta con módulos que soportan todas las fases de la actividad legislativa, en condiciones de seguridad e integridad garantizadas y con el empleo de firma electrónica de todos los intervinientes; gestiona además la conservación y posterior consulta, por los órganos citados, de toda la documentación histórica asociada a las legislaturas cerradas. Gestiona el envío electrónico de la documentación a las Cámaras y el registro electrónico en ellas de la documentación enviada.

Tiene del orden de 140 usuarios, en todos los Ministerios, Congreso y Senado. En 2012, a través de Cortesi@, desde la Dirección General de Relaciones con las Cortes, se iniciaron 30.808 expedientes, con 806 propuestas de envío a las Cámaras y 1.773 oficios de control escrito al Gobierno. Se tramitaron 21.556 preguntas parlamentarias, que generaron 27.926 informes y respuestas de los diferentes Ministerios. Además se llevó a cabo la tramitación tanto de los presupuestos de 2012 como de los de 2013, lo que generó la tramitación de 5.887 enmiendas para los de 2012 y 2.898 informes a las enmiendas y 6.619 enmiendas y 2.432 informes sobre ellas para los de 2013.

- Sistema **INSERTESE**, es la aplicación que soporta la remisión electrónica, con firma, al Boletín Oficial del Estado de todos los acuerdos y disposiciones que deben publicarse en el mismo por las Administraciones Públicas, incluidas Universidades.

Esta plataforma de carácter horizontal, gestiona una documentación equivalente a 60.000 folios de papel, por lo que su uso supone un ahorro de unos 3.500 € anuales por cada “copia” completa de la misma (más los costes de mensajería de envío al BOE). En 2012 se enviaron para publicación 15.822 disposiciones.

- **Plataforma de Contratación del Estado (PLACE)**, es el nodo central de intercambio de información de contratación, situado en la Dirección General de Patrimonio del Estado, a través de internet entre la



Administración General del Estado (además de otras administraciones adheridas voluntariamente), los operadores económicos que buscan oportunidades comerciales para contratar con el sector público, y los licitadores que participan en procesos de adjudicación.

Para los órganos de contratación es el medio idóneo de proporcionar publicidad y transparencia a sus contrataciones a través del Perfil de Contratante, y la conexión telemática para la publicación simultánea de anuncios en BOE y DOUE. Permite aprovechar las reducciones plazos que ofrece la ley por la utilización de medios electrónicos, y ofrece una diversidad de canales para comunicarse con los licitadores, además de acceso para la consulta a diversos registros oficiales.

Para las empresas es un punto único de información de contratación pública de buena parte de las Administraciones Públicas, donde pueden aplicar diversos criterios de búsqueda para localizar anuncios, así como, descargar pliegos, recibir información personalizada por diversos canales (SMS, RSS o mail) sobre las licitaciones y contratos, realizar preguntas a los órganos de contratación y recibir invitaciones a licitar y comunicaciones de admisión o exclusión, requerimiento de documentación y de adjudicación.

La solución PLACE, además, ofrece un repositorio centralizado de información sobre la actividad contractual del sector público y permite analizar la información y realizar un seguimiento global, mediante la utilización de herramientas comunes y estándares abiertos, así como evolucionar en la implementación de la contratación pública electrónica.

- **Plataforma Administración Local Soluciones (PALS)**, es un conjunto de soluciones informáticas desarrolladas por la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información cuyo objetivo es mejorar la gestión interna de las administraciones públicas y facilitar a éstas la prestación de servicios públicos digitales a ciudadanos y empresas. Todas ellas son de distribución gratuita, basadas en software de fuentes abiertas y desarrolladas en colaboración con las propias administraciones públicas a través de grupos de usuarios. Algunas de las soluciones destacables son: AL SIGM (incluye registro, tramitador, pasarela de servicios al ciudadano y archivo), AL efácil (solución de facturación electrónica y constitución telemática de empresas), AL LocalGIS (sistema de información geográfica) y AL LOPD (sistema de



ayuda a la gestión relacionada con la protección de datos de carácter personal)

Durante el año 2012 y 2013, se ha trabajado en la creación de una comunidad de desarrollo entorno a la solución AL SIGM 3.0, que cuenta con más de 130 miembros. Están constituidos los comités técnicos y de dirección, se ha definido el RoadMap para la versión 4.0 y se han recibido 6 aportaciones de distintos miembros que están integrándose en la rama principal. Existe ya un ranking de empresas capaces de dar el servicio de soporte y evolución de la solución que están ordenadas según las votaciones de los propios usuarios en la comunidad.

La versión 3.0 ha sido descargada por más de 250 interesados tanto de organismos públicos como privados al 50% aproximadamente y varios de los 200 usuarios conocidos con la solución implantada están realizando la migración de versión, que ha generado una nueva versión del producto que en poco más de dos meses ha sido descargada 84 veces.

Durante el año 2013 se ha creado también la comunidad de desarrollo de AL eFacil en torno a la que ya se ha impartido el curso de formación a desarrolladores para promover una masa crítica conocedora de la solución y a finales de este año se arrancará la comunidad de AL LocalGIS.

El número de implantaciones del total de soluciones es superior a 200 y los beneficiarios son muchos más puesto que desde algunas implantaciones se da servicio a otras entidades. El número de empresas implantadoras son, en estos momentos 64. Los ahorros en SIGM por la reutilización de software de fuentes abiertas alcanzan los 2,5 M€ y el ahorro potencial para la AGE en la financiación de los desarrollos evolutivos de las distintas aplicaciones es de 1,2 M€ al año.

Las comunidades de desarrollo se perfilan como una herramienta de reutilización efectiva de software para el sector público al mismo tiempo que generan negocio y ecosistema industrial capaz de mantener las soluciones. En el desarrollo y puesta en marcha de estas actuaciones, Red.es está colaborando activamente con la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información..



- Sistema **SOROLLA2** de apoyo a la gestión económico-presupuestaria, de la Intervención General de la Administración del Estado. Convertido en un estándar del sector público, ofrece, en su última versión, un nuevo abanico de servicios que permite a los centros gestores y entidades administrativas del sector público estatal, la generación de expedientes electrónicos de gasto, la firma de documentos administrativos con firma electrónica avanzada y la generación y presentación de cuentas justificativas por medios electrónicos.

Asimismo, Sorolla2, que se ofrece bajo la modalidad de alojamiento del sistema para todas las entidades adheridas que acceden a través de la red SARA, podrá interactuar con el Punto General de Entrada de Facturas electrónicas (servicio FACe de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas), facilitando la recepción y gestión de facturas electrónicas, en formato Facturae.

SOROLLA2 está implantado en más de la mitad de las entidades adheridas (95 centros gestores y entidades, con 300 unidades tramitadoras y aproximadamente 1.700 usuarios, a 31 de marzo de 2013).

4.2.2 Proyectos y servicios públicos de carácter sectorial

En la página <https://sede.060.gob.es/servicios.html> puede encontrarse los servicios públicos electrónico de todas las sedes electrónicas de la AGE. En este apartado se recogen algunos de los proyectos de los Departamentos ministeriales de los proyectos considerados más relevantes por alguna característica especial, como por ejemplo generar importantes ahorros; reducir trámites, tiempos o papeleo; mejorar notablemente el servicio prestado, o incidir en la atención a algún colectivo desfavorecido.

Proyectos presentados en la Comisión Permanente del Consejo Superior de Administración Electrónica.

- Sistema para la **Integración de la recogida de la información y su administración-IRIA-** del Instituto Nacional de Estadística. Muestra la evolución de las administraciones públicas en el uso de nuevos y diferentes canales de comunicación con el ciudadano. En este caso particular, la recogida de información de encuestas por muestreo, tanto para encuestas sociales como económicas, se está abordando en fases sucesivas para facilitar la captura de



información a través de Internet, de canal telefónico con integración de voz y datos, así como mediante entrevistas presenciales que se soportan en dispositivos móviles. La herramienta ha sido diseñada para ser utilizada por los usuarios finales, lo que proporciona agilidad e independencia a todo el proceso y también permite ser parametrizada por diferentes personas.

- Sistema **Cargador de Expedientes Electrónicos** del Ministerio de Justicia, que forma parte del ambicioso proyecto orientado a la implantación de una solución informática que permita a las distintas Administraciones Públicas la remisión telemática de los expedientes, tanto administrativos como judiciales, requeridos durante la tramitación de procedimientos judiciales por la Audiencia Nacional. El Cargador de expedientes reduce en el origen el coste de papel, eliminando el coste de desplazamiento físico del expediente y mejorando los tiempos de recepción para la tramitación del mismo. Los ahorros esperados están asociados a la reducción del volumen actual de folios digitalizados que, al ser remitidos a través del Cargador de expedientes electrónicos, disminuirá los costes del servicio actual.

- **Estrategia de Administración Electrónica del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad**, incluye tres proyectos de gran relevancia:

HISTORIA CLÍNICA DIGITAL, del Sistema Nacional de Salud (SNS), que garantiza al ciudadano el acceso por vía telemática a los datos de salud, propios o de sus representados, que se encuentren disponibles en formato digital en alguno de los Servicios de Salud, para que sean utilizados por los profesionales sanitarios, facultados para esta función. En la actualidad están conectadas 12 Comunidades Autónomas y 20 millones de pacientes tienen accesible su información clínica electrónica.

Medidas sobre la **Prestación farmacéutica**, mediante el cual, el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, con la colaboración de la Agencia Estatal de la Administración Tributaria, el resto de Agencias Tributarias Forales, la Seguridad Social a través del INSS, el SEPE y la GISS, y todas las Comunidades Autónomas que incorporan la información de los perceptores de Rentas de Inserción, facilita a los servicios de salud, e las Comunidades Autónomas el porcentaje de aportación que corresponde a cada beneficiario del Sistema Nacional de Salud, en función de las rentas. Esta colaboración interadministrativa ha permitido el ahorro de 1.976,4 Millones de euros desde su entrada en funcionamiento en julio 2012 hasta Junio 2013.



LA RECETA ELECTRÓNICA permite ahorrar visitas a los pacientes crónicos a sus centros de salud y dotar de una mayor seguridad en su tratamiento y continuidad en sus cuidados al ciudadano cuando cambia de profesional sanitario. En septiembre de 2013, el 61,5 % de las prescripciones farmacéuticas (más de 600 millones al año) se dispensan y prescriben electrónicamente.

- **Estrategia de la Seguridad Social en materia de Administración Electrónica** destaca, entre otras, las actuaciones que aprovechan los últimos avances tecnológicos (Estrategia de movilidad) y las que suponen un ahorro económico sustentado en el uso de las TIC (Notificaciones Telemáticas de la Seguridad Social), así como nuevos servicios integrados para empresas (sistema de remisión electrónica de datos- RED).

Con las actuaciones de la Estrategia de Movilidad, desarrolladas durante 2012, se abre un nuevo canal de relación con el ciudadano a través de dispositivos móviles (teléfonos inteligentes, tablets). En el momento actual están disponibles las siguientes aplicaciones: Seguridad Social Móvil, Cita Previa y Situación del Trabajador. Además, desde Agosto 2012, la apertura de un nuevo canal de acceso a la Sede (usuario/contraseña y SMS) ha supuesto duplicar el número de accesos a Servicios al ciudadano respecto a los que se hacen con certificado (FNMT y DNIe).

La implantación del Sistema de Notificaciones Telemáticas de la Seguridad Social, para la gestión de las notificaciones de reclamaciones de deuda, providencias de apremio y actos del procedimiento de apremio, así como el servicio de suscripción voluntaria para la notificación telemática en los casos que no opera la obligatoriedad de este sistema de notificación agilizará la relación con las empresas al eliminarse la notificación en papel, lo que supondrá un ahorro potencial estimado en unos 30 millones de euros anuales.

El Sistema de Remisión Electrónica de Datos (RED) es un servicio que ofrece la Tesorería General de la Seguridad Social a empresas, agrupaciones de empresas y profesionales, cuya misión es permitir el intercambio de información y documentos entre este organismo y los usuarios a través de Internet. El Sistema RED facilita así a los empresarios el cumplimiento de sus obligaciones en materia de inscripción y altas, bajas y variaciones de datos de sus trabajadores, así como de la obligación de cotizar, ya que les posibilita la presentación de los documentos correspondientes y la remisión de la documentación liquidatoria a través de Internet. Es un sistema de gran utilización por el sector empresarial.



Proyectos de la Administración que han repercutido muy especialmente en la ciudadanía y la sociedad.

La atención a ciudadanos y empresas es el objetivo básico de las Administraciones Públicas, por tanto son innumerables las actuaciones dirigidas a mejorar todo tipo de prestaciones a estos colectivos.

Dentro de este objetivo general, se pueden diferenciar claramente los proyectos dirigidos especialmente a los ciudadanos de aquellos otros que están enfocados a las empresas.

Algunas muestras de **proyectos dirigidos al ciudadano** en áreas de tan alto interés como las de empleo, sanidad y educación son:

- **Becas Universitarias y No Universitarias**, que, mediante la Sede Electrónica del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte permite la gestión de las más de 50 líneas de ayudas, en materia de becas, que se proporcionan a los ciudadanos que cumplan con los requisitos indicados en las respectivas convocatorias. El porcentaje de tramitación electrónica, en el momento actual, es superior al 99,5%, lo que se cuantifica en la gestión de casi 2 millones de solicitudes anuales, la validación automática de más de 4 millones de Documentos Nacionales de Identidad y un ahorro anual multimillonario.
- Sistema de **CITAS PREVIAS** del Servicio Público de Empleo Estatal, que ha concertado, durante el 2012, casi 10 millones de citas con el consiguiente beneficio para el ciudadano, tanto en comodidad como en reducción de tiempos de espera. Este sistema de gestión ha mejorado considerablemente la gestión de las propias oficinas de empleo. El servicio está disponible bien mediante un sistema telefónico automatizado o bien a través del portal www.sepe.es/citaprevia. Esta última opción es la más empleada por los ciudadanos, con un porcentaje de citas electrónicas superior al 61%, lo que también permite valorar la gran evolución de la población española en el uso de medios electrónicos para comunicarse con las Administraciones Públicas, cuando estas ponen a su alcance sistemas que resuelven sus necesidades de manera eficiente.
- **Puntos de Información Catastral (PIC)** son oficinas autorizadas por la Dirección General del Catastro en distintas Organizaciones Públicas e Instituciones, fundamentalmente en Ayuntamientos, para acercar la información a los ciudadanos y permitirles acceder a través de un empleado público habilitado,



a la información catastral utilizando los servicios de la Sede Electrónica del Catastro. Hay disponibles más de 3.300 PICs repartidos por toda España, desde donde se han tramitado, en los dos últimos años mas de 1.800.000 consultas y certificaciones, lo que según estimaciones muy conservadoras, ha permitido, además de aligerar las cargas del ciudadano, evitarle desplazamientos y reducir la brecha digital, un ahorro a las arcas públicas de más de 80 millones de euros.

En cuanto a proyectos dedicados **a empresas** cabe citar:

- Portal de asesoramiento público **PREVENCIÓN 10**, del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, de interés para empresas de menos de 10 empleados, que facilita a los empresarios realizar la evaluación de riesgos laborales de su empresa, mediante diversos métodos de autoevaluación. Durante el año 2012 se han registrado más de 58.000 visitas a la página de prevencion10.es, con cerca de 7.000 formularios de autoevaluación descargados y un total acumulado de unos 2.700 empresarios identificados, que se han acogido a la versión tutelada de "evalúa-t" para realizar la evaluación de riesgos en su empresa.

Proyectos, en que sus beneficios afectan tanto **a ciudadanos como a empresas**:

- Proyecto **ACCEDA CONSULAR** del Ministerio de Asuntos Exteriores y Cooperación que, trabajando en colaboración con el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, ha puesto en funcionamiento el sistema que permite la captura de solicitudes de visados para ciudadanos, por parte de empresas autorizadas como colaboradoras de las oficinas consulares o a través de algunas Agencias de Viaje. Actualmente, son las 50 oficinas consulares de mayor nivel de gestión las que están externalizadas, siendo de destacar que en los visados correspondientes a Rusia, Ucrania y China, se pueden incorporar los datos biométricos mediante la integración de ACCEDA CONSULAR con SIVICO II. En menos de dos años de funcionamiento se han tramitado cerca de un millón de visados por este medio.
- **Sistema RISP Carburantes** del Ministerio de Industria, Energía y Turismo. Constituye un ejemplo paradigmático de la reutilización de la información del Sector Público. El portal Geoportal de Hidrocarburos, ofrece a los ciudadanos la posibilidad de consultar y descargar información de precios de gasolina y de artículos de consumo más habituales, a través de Internet y en cualquier dispositivo de movilidad (dispositivos móviles, PDAs, navegadores GPS), permitiendo obtener información para ahorrar en compras y repostajes. La



información, obtenida a partir de la remitida por los propietarios de gasolineras, a través de Internet o SMS) se considera de carácter público, de interés para el consumidor y de una alta potencialidad para ser reutilizada por empresas infomediarias que busquen aportar un mayor valor sobre la información original.

El Geoportal, a pesar de ser un portal temático, cuenta con más de 270 millones de consultas anuales por parte de los ciudadanos, existen más de 10.000 citas en Internet y ha aparecido numerosas publicaciones científicas y divulgativas que han destacado en sus noticias y editoriales la relevancia de este servicio. También existen más de 20 servicios de Mash Up (Webs híbridas que permiten consultar la información de precios y horarios a partir de la información ofrecida por el Ministerio) y más de 30 apps (aplicaciones) subidas en Google Play y en Apple Store, que los ciudadanos pueden descargar de forma gratuita o de pago.

Finalmente, la remisión telemática de precios de carburantes al Ministerio a través de RISP Carburantes, obligatoria para todas las Estaciones de Servicio con frecuencia mínima semanal con un total de 484.833 entradas en Registro electrónico por parte de los propietarios de las estaciones de servicio y un total de 89.437 entradas realizadas por los operadores petrolíferos, supone un ahorro para éstas de más de 16 millones de euros anuales, frente a los costes que supondría su remisión en papel.

- Sistema de información de **Verificación del derecho a la subvención al transporte** de los ciudadanos residentes en las CCAA de Canarias, Islas Baleares y en las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla, del Ministerio de Fomento. Estos ciudadanos que deben cumplir varias condiciones y acreditarlas mediante certificados emitidos por sus Ayuntamientos, pueden liberarse de esta carga administrativa. El proyecto ha puesto a disposición de las empresas de transporte -5 del sector aéreo y 7 del marítimo- un servicio electrónico de comprobación de las condiciones del derecho a la subvención, mediante el que pueden realizar comprobaciones automáticas de la identidad y residencia de los viajeros, utilizándose para ello, los servicios intermediados de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas. El número de transacciones tramitadas entre 2012 y 2013 es de 1.820.406.

Proyectos de la Administración que han repercutido notablemente en la propia mejora interna administrativa

La Administración Electrónica no solo acerca la Administración a la ciudadanía sino que también hace posible la mejora de sus procesos internos. Es difícil seleccionar los proyectos internos más relevantes dentro de la AGE, por lo que



aquí se hace una mención a casos que ponen de manifiesto, no solo el valor del proyecto en sí mismo, sino que muestran también algunas de las buenas prácticas que se pretenden fomentar en el ámbito público, como son:

- **Cooperación e interoperabilidad**
- **Tecnologías de última generación**
- **Ahorros económicos sustentados en el uso de las TIC**

Casos de éxito de **cooperación e interoperabilidad**:

- Cooperación interadministrativa por la Secretaría General de coordinación Autonómica y Local del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, a través de un paquete de proyectos que facilitan la aplicación de la Ley Orgánica de Estabilidad Presupuestaria y Sostenibilidad Financiera.
 - **Plataforma de intercambio de información económico-financiera**, en ámbito regional, proporciona la comunicación entre las Comunidades Autónomas y el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, y alberga todas las aplicaciones de captura, consulta de datos de Comunidades Autónomas, así como información relativa al Consejo de Política Fiscal y Financiera y otros órganos de relación con Comunidades Autónomas, legislación y novedades.
 - **Sistema para la transmisión de Presupuestos de las EELL**, en ámbito local, por el que se capturan datos presupuestarios y se calculan indicadores para valorar el cumplimiento del objetivo de estabilidad presupuestaria por parte de las Entidades Locales, así **como las aplicaciones de transmisión y seguimiento de los Planes de Ajuste de las Entidades Locales y la de gestión del mecanismo de pago a proveedores.**

Ambos entornos son fundamentales, en el momento actual, para la adecuada gestión de la situación de crisis económica de nuestro país, por parte del Gobierno de la nación.

- Cooperación e interoperabilidad. Se puede citar el **Sistema de Información Penitenciaria** (SIP), que mediante tecnología web da servicio a más de 5.000 usuarios tanto en los Centros Penitenciarios como a numerosos usuarios externos de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, organismos de la Administración de Justicia, Ministerio de Defensa, o a sistemas de información



externos como por ejemplo el de Violencia de Género de la Secretaría de Estado de Seguridad.

- **Sistemas de rendición electrónica de las cuentas anuales de las entidades públicas administrativas (RED.coa), empresariales y fundacionales (CICEP.red)** al Plan General de Contabilidad Pública y Privada de la Intervención General de la Administración del Estado.

Los diversos cambios normativos han motivado, no solo la modificación funcional de las aplicaciones que, en el caso de las entidades públicas estatales de naturaleza administrativa, permite la transmisión telemática, recepción y gestión de las cuentas anuales, sino también una importante evolución tecnológica basada en la adopción del estándar internacional XBRL (eXtensible Business Reporting Language) como lenguaje de transmisión de información económica lo que contribuye de manera fundamental al manejo automatizado de los datos y a la transparencia de la información del sector público.

Los beneficios obtenidos son principalmente de carácter cualitativo entre los que destacan el incremento de la calidad de la información, la mejora del control y de la interoperabilidad y sobre todo, la mayor eficiencia de los sistemas.

Ejemplo del uso de **tecnologías de última generación**:

- **Sistema de Alerta Temprana de sondas en Internet (SAT) y de la red SARA (SAT-SARA)**, del Centro Criptológico Nacional (CCN-CNI), es un servicio para la detección en tiempo real de las amenazas existentes en el tráfico de las redes de los Organismos de las Administraciones Públicas y empresas estratégicas hacia Internet, así como en el tráfico de información que circula entre las redes de los Organismos de las Administraciones Públicas conectados a la red SARA. Su misión es detectar patrones de distintos tipos de ataque y posibles amenazas.

Con la implantación de estos servicios en el ámbito de Internet, durante 2012 se han podido detectar más de 3000 incidentes, de los cuales más de 200 fueron de criticidad alta y muy alta y 20 críticos, todos ellos lanzados contra los sistemas de información de la Administración Pública y de empresas estratégicas, en los que además se ha comprometido información de estos organismos. En el ámbito de la red Sara, durante el año 2012 se detectaron 430 incidentes de seguridad, observándose una tendencia creciente desde el inicio del proyecto en el año 2008.



Ejemplos de proyectos que proporcionan **ahorros económicos en el negocio**, mediante el uso de las TIC, son:

- **Proyecto NEO (Notificaciones Electrónicas Obligatorias)** la Agencia Estatal de Administración Tributaria, hace efectiva la notificación obligatoria realizada a través de la Dirección Electrónica Habilitada para un colectivo 1,7 millones de entidades jurídicas, que puede verse incrementado hasta los 2,5 millones. Con este proyecto no solo se consigue la reducción en el consumo de papel -50 millones de hojas anuales-, sino que se disminuyen los tiempos de tramitación, se reduce la posibilidad de fraude por deslocalización de empresas, se reducen las cargas administrativas y se impulsa la modernización de nuestras empresas, en línea con los objetivos de la Agenda Digital.

Desde su entrada en funcionamiento en el año 2011, se ha incrementado exponencialmente el número de notificaciones y comunicaciones electrónicas emitidas por el sistema NEO lo que ha permitido unos ahorros directos superiores a los 20 millones de euros.

- **Tablón Edictal de Resoluciones de Extranjería (TEREX)**, del Ministerio de Empleo y Seguridad Social, en colaboración con el de Hacienda y Administraciones Públicas, que cumple con el objetivo de notificar a los ciudadanos, mediante anuncios en formato digital, cuando existen resoluciones de las que deban ser informados y que no se puedan notificar por los procedimientos habituales.

Por último, cabe destacar las iniciativas adoptadas por el Ministerio de Industria, Energía y Turismo. En este sentido, el uso de las tecnologías digitales constituye una palanca esencial para la prestación de servicios clave, como son la Educación, la Sanidad y la Justicia. La Agenda Digital para España impulsa el desarrollo de proyectos tecnológicos en el ámbito de servicios de la Administración central y de las Administraciones territoriales lo que genera un importante impulso al tejido TIC español. A través de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, por medio de Red.es, ya se han firmado convenios de colaboración en el ámbito estatal y territorial para poner en marcha dichos proyectos, por un importe de 71 millones de euros en Sanidad, 15 en Justicia y 21 en Educación.

Desde su puesta en funcionamiento en 2012, se han publicado cerca de 100.000 edictos. Considerando tanto la reducción de cargas administrativas como el



ahorro en cuanto al coste de publicidad en BOE se obtienen unos beneficios económicos aproximados de 50 millones de euros.

5. ACTUACIONES DE DIFUSIÓN Y FORMACIÓN

5.1 Difusión

En este apartado se mencionan únicamente actuaciones de carácter general llevados a cabo por la Dirección General de Modernización Administrativa, Procedimientos e Impulso de la Administración Electrónica en 2012.

La Secretaría de Estado de Administraciones Públicas en colaboración la Entidad pública empresarial Red.es elaboró, en el marco de la Encomienda para actuaciones de soporte al ciudadano en el uso del DNle y el impulso de los servicios públicos electrónicos, **un Plan de actuaciones** con el objetivo de mejorar completar el alcance de la difusión de los servicios electrónicos en otros sectores de la sociedad, considerados como prescriptores de estas tecnologías, así como difundir las ventajas del uso del DNle como elemento de identificación y firma electrónica.

El plan se estructuró en los siguientes proyectos:

- 1. Dinamización presencial dirigida a empresas y universidades y dinamización de redes sociales.**
- 2. Fomento del uso del DNle como medio de acceso a los servicios electrónicos.**
- 3. Difusión de los servicios electrónicos de CC.AA y EELL**

1. Dinamización presencial

Acción realizada por dinamizadores especializados que, de manera presencial, divulgativa y práctica, han mostrado la oferta de servicios electrónicos disponibles por parte de la Administración pública, así como su manejo eficiente.

Por una parte se ha tenido presencia en eventos relevantes del sector TIC y empresarial

Estas acciones de dinamización tuvieron lugar en la Comunidad de Madrid, más concretamente en los eventos SIMO (del 25 al 27 de septiembre de 2012) y e-Show (del 26 al 27 de septiembre de 2012) celebrados en el Instituto Ferial de



Madrid (IFEMA) y Salón MiEmpresa (del 12 al 13 de febrero de 2013) celebrado en el Palacio de Deportes de la Comunidad de Madrid.

Por otra parte, se impartieron 32 talleres dirigidos a empresarios, emprendedores y autónomos con el fin de incrementar el conocimiento y uso de la Administración electrónica en el entorno empresarial, en casi todas las CC.AA.

El Plan también contemplo dinamización presencial en 52 Universidades españolas con un total de 6.326 personas dinamizadas

Las actividades de dinamización se apoyaron con el reparto de folletos y lectores del DNIe.

Dinamización en redes sociales

Con el lema “@dministración. Todos los servicios en tu mano”, el antiguo Ministerio de Política Territorial y Administración Pública (actual Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas) inició el 7 de marzo de 2011 una campaña nacional de información y divulgación para fomentar el uso de los servicios electrónicos de la Administración General del Estado (AGE) por parte de la ciudadanía y las empresas.

Como parte de esta campaña se planificaron diferentes acciones en redes sociales para conocer la opinión de la ciudadanía, resolver las dudas que se planteasen sobre la Administración electrónica y sus servicios y crear una corriente de opinión favorable sobre el uso de la Administración electrónica. Para ello se crearon las siguientes páginas y perfiles en las redes sociales:

- Página en Facebook “Personas que utilizan la Administración Electrónica”
- Perfil Twitter @eAdmongob
- Canal de Youtube eAdministracionEs
- Página en Tuenti “Servicios Públicos en Internet”

Como valoración general de la difusión a través de las redes sociales de la campaña hay que destacar los siguientes datos:

- * En Facebook: 1.687 fans y más de 500 publicaciones
- * En Twitter: 6.489 seguidores, más de 2600 tweets publicados
- * En Youtube: más de 31.000 reproducciones de los 39 vídeos publicados.
- * En Tuenti: 630 seguidores y 15 publicaciones



2. Fomento del uso del DNle como medio de acceso a los servicios

Es de destacar la elaboración de una herramienta virtual para el uso del DNle, en concreto de un programa que está embebido con el cliente de firma, de forma que el usuario no tenga que descargárselo e instalarlo previamente a la autenticación o firma, sino que su instalación sea transparente para él. De esta manera, se facilitará enormemente el uso del DNI superando la barrera inicial de su adecuada instalación.

Esta actuación ha sido lograda mediante la Resolución de 11 de octubre de 2012, del Centro Criptológico Nacional (CCN), por la que se certifica la seguridad del producto Controlador Java de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas para el DNle, versión 1.4, desarrollado por Inteco y Atos Consulting.(BOE 12 de noviembre de 2012)

3. Difusión de los servicios electrónicos de CC.AA y EELL

Se realizó mediante un Plan de medios on line y un Plan de medios off line.

En el primero hubo una campaña en display con un Plan de medios para difundir los servicios de las CC.AA. en medios nacionales y regionales, que alcanzó la cifra de 39 millones de impresiones servidas. También se realizó una campaña en buscadores de Internet con enlaces patrocinados para fomentar los servicios de la AGE, CC.AA. y Entidades Locales.

En el plan de medios off-line, se ha producido un spot de 20" de duración para el fomento y promoción de servicios electrónicos de CCAA y EELL enfocados a empresas y universitarios que fue emitido en el canal Loterías y Apuestas del Estado (LAE).

Tuvieron lugar dos oleadas, con un total de 78.820.000 pases repartidos entre 6.500 oficinas de la red LAE repartidas en todo el territorio nacional.

5.2 Formación

Se han realizado actuaciones de formación en Administración Electrónica en todos los Departamentos ministeriales, y su detalle debería ser objeto de un estudio independiente y pormenorizado, que no tiene cabida en el actual documento Por ello en este apartado solo se refleja las actuaciones llevadas por el INAP en esta materia.



El objetivo buscado fue el de mejorar las habilidades y conocimientos de los empleados públicos, eliminando las brechas tecnológicas que pudieran existir y convirtiéndole en prescriptor de la Administración Electrónica frente al ciudadano.

La estructura y volumen de cursos en 2012 fue la siguiente:

Formación en Administración Electrónica y cursos TIC:

- Nº de actividades formativas modalidad presencial: 85
- Nº de actividades formativas modalidad on line 69
- Nº de horas lectivas en actividades formativas modalidad presencial: 1.806
- Nº de horas lectivas en actividades formativas modalidad on line: 3.230
- Nº Alumnos en actividades formativas modalidad presencial: 1.579
- Nº Alumnos en actividades formativas modalidad on line: 4.441

Además en 2012, hay que añadir los cursos de Administración electrónica realizados en colaboración con Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno, con un total de 24 cursos y 687 alumnos participantes.

La previsión para 2013 es la siguiente:

- Nº de actividades formativas modalidad presencial: 74
- Nº de actividades formativas modalidad on line 77
- Nº de horas lectivas en actividades formativas modalidad presencial: 1.401
- Nº de horas lectivas en actividades formativas modalidad on line: 2.585
- Nº Alumnos en actividades formativas modalidad presencial: 1.548
- Nº Alumnos en actividades formativas modalidad on line: 4.834



6. CONSECUENCIAS DEL DESARROLLO DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

6.1 Beneficios económicos de la reducción de cargas administrativas

6.1.1 Programa de reducción de cargas administrativas

El **Consejo Europeo** de Primavera de 2007 decidió convertir la simplificación administrativa en una de las líneas de acción prioritarias en la política económica europea. **Se acordó** que las **cargas administrativas derivadas de la legislación europea deberían reducirse en un 25% para el año 2012**, aprobándose el Programa de Acción de la Comisión Europea para la reducción de las Cargas Administrativas, que incluía el compromiso de establecer en 2008 medidas equivalentes para la legislación nacional.

El Gobierno de España determinó mediante Acuerdo del Consejo de Ministros de mayo de 2007, **el impulso del Programa de Mejora de la Reglamentación y Reducción de Cargas Administrativas** y se comprometió a la **elaboración de un Plan de Acción**. El Presidente del Gobierno, en su discurso de investidura, anunció el compromiso de **reducir las cargas administrativas para las empresas** en un **30 % para el año 2012**. Este compromiso tomó forma en el Consejo de Ministros de 20 de junio de 2008, dónde se aprobó el “Plan de Acción para la reducción de cargas administrativas”³ en el que se precisan las acciones y el calendario para cumplir el objetivo señalado.

Para acelerar el proceso de reducción de cargas, el Real Decreto 1083/2009 introdujo la obligatoriedad de realizar un análisis de impacto normativo en cada nueva regulación. A fin de realizar este análisis de modo uniforme, se editó una “Guía de Análisis de Impacto Normativo”⁴. Este instrumento, junto con los siete paquetes de reducción de cargas aprobados por los respectivos acuerdos de Consejo de Ministros entre 2008 y 2013, ha permitido que se haya alcanzado el objetivo marcado de **reducción de cargas administrativas en un 30% a final de 2012**.

³ Ver <http://www.seap.minhap.gob.es/es/areas/modernizacion-procedimientos.html>

⁴ Ver http://www.seap.minhap.gob.es/es/areas/modernizacion-procedimientos/impacto_normativo.html



6.1.1.1 Impacto económico

En el año 2006 y basándose en la comunicación de la Comisión Europea “Medir los costes administrativos y reducir las cargas administrativas en la Unión Europea”, se efectuó en España una primera estimación del coste e impacto respecto al PIB de las cargas administrativas. El resultado fue que éstas consumían el 4,6 % del PIB. Es decir, si el PIB de ese año fue de 985.547 M€ (según el Instituto Nacional de Estadística), la carga burocrática se cifraba, en 2006, en 45.335 millones de euros.

España en 2012 ha alcanzado sobradamente el objetivo de reducir en un 30 % las cargas administrativas, (así se reconoce en el Plan de Reducción de Cargas administrativas a 31 de diciembre de 2012.)

Se puede estimar, por los estudio efectuados que en el periodo 2006-2012, el ahorro social alcanzado ha sido de 19.099 millones de euros, por lo que tendremos una cifra de carga burocrática en 2012 de 26.236 M€.

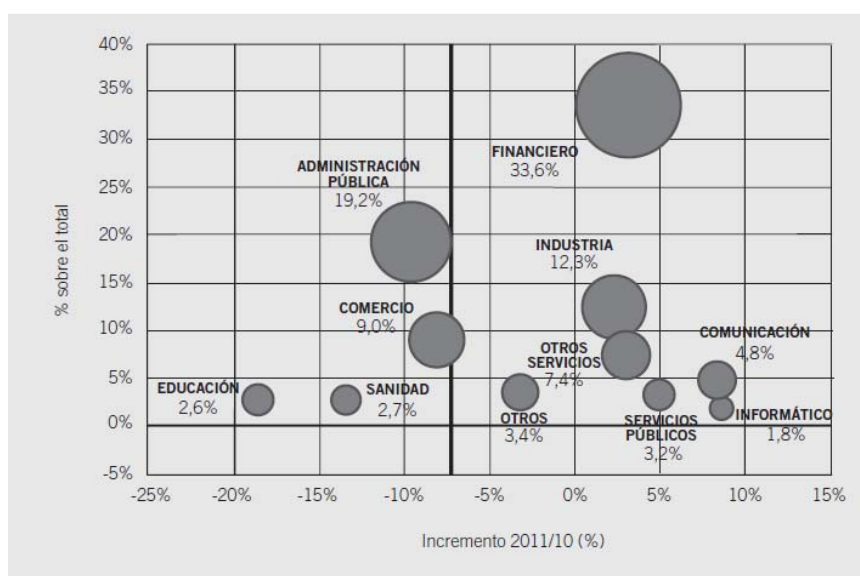
Esta cantidad puede calcularse como el porcentaje actualizado al PIB de 2012 de las cargas administrativas en España, es decir, pasándose del 4,6%, en 2006, al 2,55% en 2012 del PIB, según se refleja en el cuadro siguiente y, además, las cargas administrativas que soportan las empresas han pasado de 45.335 M€ a 26.236 M€, es decir, un 42% menos.

Impacto Cargas Burocráticas respecto a PIB			
% Impacto en PIB (2006)	Valor (2006)	% Impacto en PIB (2012)	Valor (2012)
4,6%	45.355 M€	2,55%	26.236 M€

6.1.2 La importancia de la Administración en el sector de las Tecnologías de la Información.



De acuerdo con los datos facilitados por AMETIC⁵, las Administraciones Públicas fueron en 2011 el segundo mayor comprador de Tecnologías de la Información, a pesar del retroceso experimentado en el periodo 2010-11. El gráfico inferior refleja los volúmenes de ventas TI por sectores de acuerdo con los datos de la patronal del sector.



Dado que las ventas TI a las Administraciones Públicas en 2011 supusieron 1.850,73 millones de euros de acuerdo a los datos de AMETIC, podemos concluir combinado esos datos con el Informe REINA 2012 que la AGE supuso algo más del 50% (936 millones de euros) de las compras TI de la Administración. Es decir, aproximadamente un 9% del volumen de ventas de las TI, lo que le situaría como tercer comprador de tecnología del país.

6.1.3 Nuevos sectores productivos: La reutilización de la información pública

La Comisión aprobó en el año 2003 la **Directiva 2003/98/CE** encaminada a establecer una regulación mínima de la reutilización de la información del sector público con el fin de **generar negocio y favorecer así el crecimiento económico** en el ámbito territorial de la Unión.

Esta Directiva, encuadrada dentro de los objetivos de la Agenda de Lisboa, se planteó tres objetivos básicos:

⁵ <http://www.ametic.es/DescargarDocumento.aspx?idd=4620>



- Facilitar la creación de productos y servicios.
- Reforzar el uso de documentos transfronterizos por parte de empresas
- Limitar el falseamiento de la competencia.

La Directiva comunitaria marca el inicio de las actuaciones que los diferentes Estados han ido desarrollando con el fin de favorecer la consolidación de un mercado infomediario en Europa.

En España, la regulación normativa de la reutilización viene marcada tanto por la Ley 37/2007, de 16 de noviembre, por medio de la cual se incorpora a nuestro ordenamiento jurídico la Directiva 2003/98/CE de 17 de noviembre de 2003, como por su desarrollo reglamentario, a través del Real Decreto 1495/2011, de 24 de octubre.

Existen diversos estudios que tratan de identificar y acotar el potencial valor económico de la información del sector público. El informe Vickery⁶ de la Comisión Europea estima en **40.000 millones de euros anuales el potencial económico de esta explotación en la Unión Europea**. Dado que el peso económico el PIB nacional en el PIB de la Unión Europea es 8,5 % según datos de Eurostat (2011)⁷, ello implicaría que la creación de las condiciones óptimas para la explotación por terceros de la información del sector público crearía una actividad económica en **España por valor de hasta 3.400 millones de euros anuales**.

6.1.3.1 La economía de la reutilización en España: El impulso del proyecto Aporta y datos.gob.es

El Ministerio de Industria, Energía y Turismo y el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, con el apoyo operativo de Red.es, iniciaron el **proyecto Aporta en el año 2009** como medio de promoción de la reutilización en las Administraciones e impulso de sector infomediario en España. Se ha creado el **portal datos.gob.es reconocido con premio LAPSI como portal público más amigable de la Unión Europea**, aunque sin embargo, los estudios realizados para identificar los logros alcanzados muestran que aún queda camino por recorrer. Dicho portal constituye un catálogo de información pública más completo del sector público, dado que se mantiene actualizado por todos los departamentos ministeriales y sus organismos públicos. En este sentido, gran parte de dichos

⁶ Ver http://ec.europa.eu/information_society/policy/psi/docs/pdfs/report/psi_final_version_formatted.docx

⁷ Ver http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page/portal/national_accounts/data/main_tables



departamentos y organismos han aprobado sus propios planes de reutilización de la información.

El estudio del sector infomediario español, realizado por las entidades públicas involucradas en la promoción de la reutilización, ha identificado un **total de 150 empresas que se reconozcan como infomediarias en nuestro país**. Dentro de este sector, el perfil general de la empresas infomediarias es el de **pequeñas empresas** (veinte o menos trabajadores altamente cualificados), creadas por autónomos, con una experiencia amplia en el uso de la información pública que compatibilizan la actividad infomediaria con otras líneas de negocio y que fundamentalmente **generan productos o servicios asociados a información de sectores específicos (económico, legal, geográfico, etc.)** que posteriormente comercializan.

La actividad económica generada por estas empresas queda caracterizada por los siguientes parámetros⁸:

- Un volumen de negocio de **entre 330 millones y los 550 millones de euros**.
- El volumen medio de negocio que supone sobre el total de la empresa se situaría entre un 40-46% de la actividad total de la empresa, lo que estimaría el volumen de negocio total de estas empresas entre 825 M€– 1.200 M€.
- Una masa laboral asociada a la actividad infomediaria que oscilaría entre los **3.600 y los 4.400 empleados**.

Ello permite concluir que el sector infomediario se encuentra en un **10% del potencial** estimado para nuestro país por la Comisión Europea.

Es de esperar que tras el plazo de adaptación al Real Decreto 1495/2011 en el sector público estatal se produzca una mejora cuantitativa y cualitativa. El objetivo marcado dentro de la Agenda Digital para España en el incremento en un 20% del volumen económico del sector infomediario.

6.2 La Administración Electrónica como elemento transformador de la propia Administración.

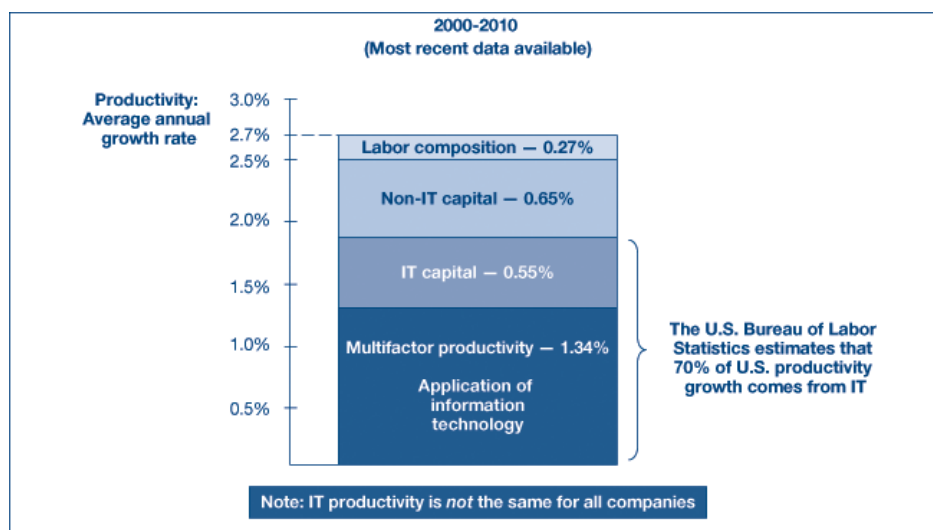
6.2.1 Incremento de la productividad en las Administraciones Públicas

Existe una relación directa y contrastada por estudios internacionales entre la aplicación de la Tecnología de la Información en las organizaciones y su

⁸ Ver <http://datos.gob.es/datos/?q=node/2148>



productividad. Un ejemplo de estos estudios es el realizado por el Departamento de Trabajo de Estados Unidos, que concluyó que más del 70% del incremento de productividad de los últimos diez años en las empresas americanas eran contribución de las Tecnologías de la Información.



En el ámbito de la Administración General del Estado, no existe un estudio detallado en la materia. Sin embargo, la combinación de los datos existentes en el “Boletín Estadístico del Personal al Servicio de las Administraciones Públicas”⁹ y las memorias de distintos organismos permite comprobar cómo sin incremento significativo de personal se han incrementado los casos administrativos procesados. En el gráfico inferior, se muestra el caso de la Agencia Tributaria.

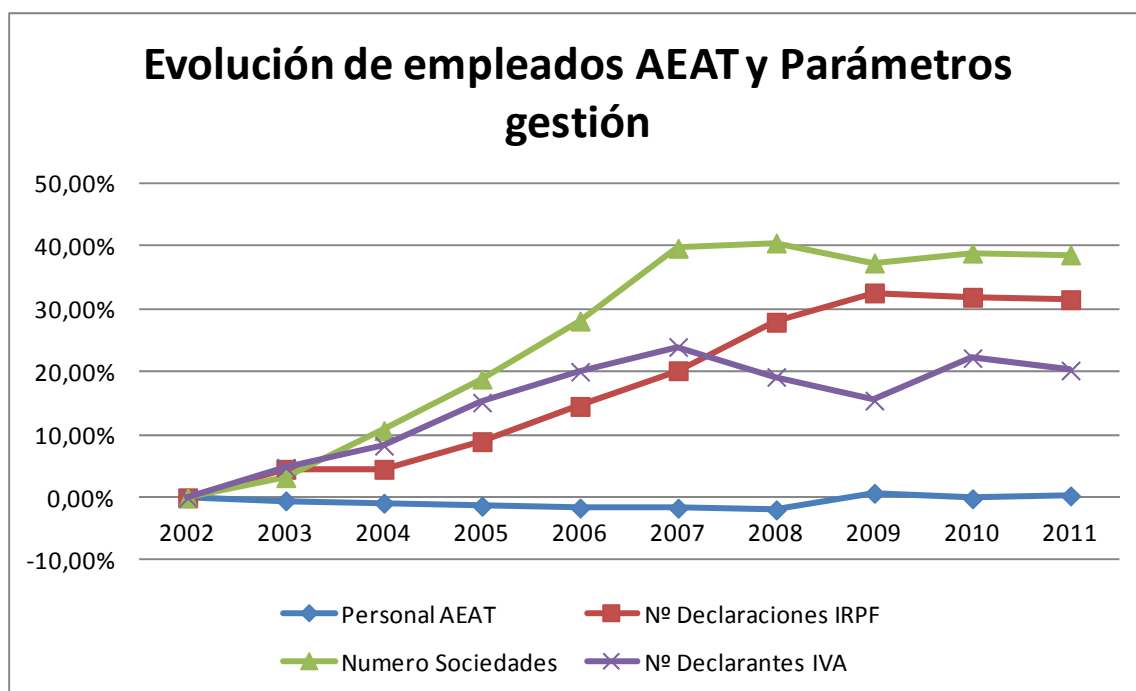
Según las memorias del organismo¹⁰ puede apreciarse como entre 2002 y 2011 han aumentado en un 40% el número de sociedades bajo tributación, el 20% los declarantes de IVA y el 40% las declaraciones de IRPF, todo ello sin incremento del número de empleados del organismo.

⁹ Ver

http://www.seap.minhap.gob.es/dms/es/publicaciones/centro_de_publicaciones_de_la_sgt/Periodicas/parrafo/Boletin_Estadis_Personal/Bol_estad_pers-ener12-INTERNET.pdf

¹⁰ Ver

http://www.agenciatributaria.es/AEAT.internet/Inicio_es_ES/La_Agencia_Tributaria/Memorias_y_estadisticas_tributarias/Memorias/Memorias_de_la_Agencia_Tributaria/Memorias_de_la_Agencia_Tributaria.shtml



Este significativo incremento se debe en gran medida a una reducción de los costes de contacto derivada de la intensificación del uso de los medios electrónicos en la relación con los ciudadanos de las Administraciones Públicas.

6.2.2 Disminución de la huella medioambiental de la Administración

Las TIC se han incorporado progresivamente en los últimos años en los distintos sectores económicos, buscando la mejora constante de la productividad y la optimización de los procesos productivos, favoreciendo la reducción de la huella de carbono que producen dichos procesos en la atmósfera. Existen dos factores principales derivados de la implantación de la Administración electrónica que tienen mayor grado de impacto y contribución a la sostenibilidad del medioambiente. Estos factores son básicamente el **ahorro generado en el consumo de papel en la cumplimentación de documentos y la reducción de desplazamientos** para realizar la tramitación administrativa de los servicios o procedimientos.

El desarrollo de la Administración Electrónica está contribuyendo a la eliminación del papel en la vida administrativa. Ha de tenerse en cuenta, que las Administraciones Públicas figuran como uno de los colectivos en España que más papel consume. En concreto, FSC España estima **alrededor del 18% del papel**



que es utilizado en España se hace en una entidad adscrita a la Administración.

Las **notificaciones electrónicas**, mencionadas entre la gama de infraestructuras y servicios comunes, se configuran como uno de los principales vectores de reducción de la huella medioambiental en los próximos años. Tras la entrada en vigor en 2011 de la obligatoriedad para ciertos colectivos de la relación electrónica con la Administración Tributaria, se ha producido un incremento exponencial en el uso del servicio. Sólo **en el año 2012, se han notificado electrónicamente 9.391.472 actos administrativos**, prácticamente tres veces más que entre el año 2009 y 2011. Bajo la modesta presunción de que cada notificación implica no hacer uso de dos hojas de papel, ello implica que a finales del presente año se habrá ahorrado el equivalente a **8,3 toneladas de papel**.

Esta aportación a la reducción de la huella medioambiental de la Administración se ve incrementada con la introducción de nuevos servicios comunes, que aceleran el ciclo de introducción de la tecnología en la vida administrativa. Así, por ejemplo, es el caso de la puesta en marcha de **ORVE/SIR y ACCEDA** en el entorno local. Su implantación, junto con soluciones ya desplegadas por las Entidades Locales, supondría una automatización total de la relación entre sociedad y Administraciones Públicas. Bajo la suposición de necesitar la realización de 4 asientos registrales anuales por habitante desde un ayuntamiento (1 con la AGE y 3 con su CCAA)¹¹ con una adopción del 80% de comunicación digitalizada sobre SIR, ya se realice el asiento de modo presencial o por sede electrónica, ello implicaría anualmente la supresión de la emisión de más de **11 millones de toneladas de CO2**.

¹¹ Según las estadísticas del INE relativas al número de habitantes, ello implicaría 235.952.465 asientos registrales



7. CONCLUSIONES

En los años 2012 y 2013 se han puesto en marcha un conjunto de planes y proyectos encaminados a contribuir a la recuperación económica de España y a avanzar hacia una nueva Administración más transparente, eficiente y eficaz, centrada en el ciudadano y la empresa. En lo referente al desarrollo de la Administración, sin plan específico después de la Ley 11/2007, se ha aprobado y puesto en marcha en 2012 el Plan de Mejora de la Administración y del Servicio Público, el objetivo 3 de la Agenda Digital para España, en 2013, y las propuestas de Informática y Administración Electrónica de la Comisión de Reforma de las Administraciones Públicas en la Subcomisión de Gestión de Servicios Comunes, en 2013.

El fin principal de estos planes es el de lograr un nuevo modelo de Administración más inteligente, cercana, homogénea, sencilla y eficaz, es decir una Administración que utilice al máximo las posibilidades y servicios de la Administración Electrónica. La Administración del futuro será solo electrónica.

El descenso presupuestario en TIC, en la AGE, desde el año 2008 ha sido de más de un 65% en el capítulo 6, lo que ha repercutido y repercute directamente en las inversiones para, principalmente, la creación y actualización de los servicios públicos y la necesaria renovación tecnológica.

La AGE tiene a disposición ciudadana cerca de 2.900 procedimientos y servicios públicos que sirven tanto a ciudadanos como a empresas. En 2012 ha habido más de 465 millones de trámites con la AGE, de los que más de 345 millones han sido iniciados por medios electrónicos, lo que indica el grado de desarrollo actual de la Administración Electrónica, que genera significativos ahorros a ciudadanos y empresas, así como a la propia Administración. Por cada 1% de incremento de uso se ahorran los ciudadanos 300 millones de euros y la Administración 40 millones respectivamente, al evitarse trámites presenciales, desplazamientos y pérdidas de horas de trabajo.

La implantación efectiva de políticas de reducción de cargas y la simplificación administrativa de procedimientos, en los que la Administración Electrónica desempeña un papel básico, supone ahorros cifrados en unos 28.000 millones de euros anuales (datos 2012) por lo que debería mantenerse como política prioritaria.

Es necesario establecer un nuevo Plan Estratégico, de legislatura, que agrupe todas las iniciativas actuales y establezca el camino a seguir dentro de una política de responsabilidad, obligación y cooperación.



8. REFERENCIAS

Encuestas y estudios

Informe la Sociedad en red 2012 (edición 2013) de la ONTSI

<http://www.ontsi.red.es/ontsi/es/estudios-informes/informe-anual-la-sociedad-en-red-2012-edici%C3%B3n-2013>

Estado de las TIC en la administración Local (ONTSI).Red.es

<http://www.ontsi.red.es/administracion-local/articles/id/3150/estado-las-tic-la-administracion-local.html#>

Estadísticas

Informe REINA 2011

<http://administracionelectronica.gob.es/PAe/REINA>

IRIA 2012

<http://administracionelectronica.gob.es/PAe/IRIA>

Informe CAE: La Administración Electrónica en las Comunidades Autónomas

<http://administracionelectronica.gob.es/PAe/CAE>

Informes

Informe de la Comisión para la Reforma de las Administraciones Públicas (CORA)

http://www.seap.minhap.gob.es/es/areas/reforma_aapp.html

Normativa

Ley de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos

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

Ley 37/2007 de reutilización de la información del sector público

www.boe.es/boe/dias/2007/11/17/pdfs/A47160-47165.pdf

Planes



Agenda Digital para España

<http://www.agendadigital.gob.es>

Plan Estratégico de mejora de la Administración y del servicio público (PLAN MEJORA 2012-2015)

<http://administracionelectronica.gob.es/pae/Home/pae/Biblioteca/pae/PlanesEstrategicos.html>

Organismos Internacionales

Informe de la Organización de las Naciones Unidas sobre el desarrollo de la Administración Electrónica. 2012

http://www.unpan.org/egovkb/global_reports/08report.htm

Fundación Orange

Informe eEspaña 2012

http://fundacionorange.es/fundacionorange/analisis/eespana/e_espana12.html

Unión Europea

Agenda Digital europea

http://ec.europa.eu/information_society/digital-agenda/index_en.htm

Declaración Ministerial de Malmö. Noviembre 2009

[http://administracionelectronica.gob.es/pae/Home/dms/pae/Home/documentos/Estrategias/Lineas-de-cooperacion/pae/Cooperacion Internacional/Estrategias-Administracion-Electronica/BIBLIOTECA PUBLICACIONES PE 2010 Traduccion castellano Declaracion Ministerial de Malmo--1-/BIBLIOTECA PUBLICACIONES PE 2010 Traduccion castellano Declaracion Ministerial de Malmo%20%281%29.pdf](http://administracionelectronica.gob.es/pae/Home/dms/pae/Home/documentos/Estrategias/Lineas-de-cooperacion/pae/Cooperacion%20Internacional/Estrategias-Administracion-Electronica/BIBLIOTECA%20PUBLICACIONES%20PE%202010%20Traduccion%20castellano%20Declaracion%20Ministerial%20de%20Malmo--1-/BIBLIOTECA%20PUBLICACIONES%20PE%202010%20Traduccion%20castellano%20Declaracion%20Ministerial%20de%20Malmo%20%281%29.pdf)

Estrategia Europa 2020

http://ec.europa.eu/europe2020/index_es.htm

Harnessing ICT to promote smart, sustainable & innovative Government. The European eGovernment Action Plan 2011-2015.

<http://www.epractice.eu/en/library/5269789>

Estadísticas de los informes de Cap Gemini para la Comisión Europea



http://ec.europa.eu/information_society/newsroom/cf/item-detail-dae.cfm?item_id=6537

eGovernment Benchmark 2012 – INSIGHT report. Public Services Online
'Digital by Default or by Detour?'.
<https://ec.europa.eu/digital-agenda/en/ict-enabled-benefits-eu-society-analysis-and-data>

Webs de referencia

PAE

<http://administracionelectronica.gob.es/>

060

www.060.es



9. GLOSARIO

- Administración Electrónica (AE)
- Administración General del Estado (AGE)
- Administraciones Públicas (AA.PP)
- Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT)
- Agenda Digital para España (ADE)
- Asociación Multisectorial de Empresas de la Electrónica, las Tecnologías de la Información y Comunicación, de las Telecomunicaciones y de los contenidos Digitales (AMETIC)
- Centro Criptológico Nacional (CCN)
- Centro Nacional de Inteligencia (CNI)
- Centro de Atención a Usuarios (CAU)
- Centro de Transferencia de Tecnología (CTT)
- CERTificación Española (CERES)
- Comisión Ejecutiva de la Comisión Interministerial de Retribuciones (CECIR)
- Cheff Information Officer (CIO)
- Comunicación Cambio de Domicilio (CCD)
- Comunidades Autónomas (CC.AA)
- Comisión Ministerial de Administración Electrónica (CMAE)
- Comisión para la Reforma de las Administraciones Públicas (CORA)
- Comisión Permanente del Consejo Superior de Administración Electrónica (CP-CSAE)
- Confederación Española de Organizaciones Empresariales (CEOE)
- Confederación Española de la Pequeña y Mediana Empresa (CEPYME)
- Consejo Superior de Administración Electrónica (CSAE)
- Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC)
- Content Management System (CMS)
- Curriculum Vitae Normalizado (CVN)
- Centros de Proceso de Datos (CPD's)
- Consulta Operativa de Servicios (COS)
- Dirección Electrónica Habilitada (DEH)
- Dirección General (DG)
- Dirección General de Modernización Administrativa, Procedimientos e Impulso de la Administración Electrónica
- Directiva de Servicios (DS)
- Documento Nacional de Identidad (DNI)
- Domain Name System (DNS)
- Entes Locales (EE.LL)
- Espacios Descentralizados de Información y Servicios (EDIS)
- Fábrica Nacional de Moneda y Timbre (FNMT)
- Factura Electrónica (FACe)
- Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP)
- Forest Stewardship Council (FSC)
- Full Time equivalent (FTE)
- Gerencia de Informática de la Seguridad Social (GISS)
- Global Positioning System (GPS)
- Intervención General de la Administración del Estado (IGAE)
- Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas (IRPF)



- Informe sobre Recursos Informáticos de las Administraciones Públicas (IRIA)
- Instituto Nacional de Administración Pública (INAP)
- Instituto Nacional de Estadística (INE)
- Instituto nacional de Tecnologías de la Comunicación (INTECO)
- Internet Protocol versión 6 (IPv6)
- Interoperability Solutions for European Public Administrations (ISA)
- Ley de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos (LAECSP)
- Network Time Protocol (NTP)
- Nómina Estándar Descentralizada de la Administración del Estado (NEDAES)
- Notificaciones Electrónicas Obligatorias (NEO)
- Observatorio de la Administración Electrónica (OBSAE)
- Observatorio Nacional de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (ONTSI)
- Oficina de Registro Virtual de Entidades
- Organización de las Naciones Unidas (ONU)
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE)
- Oficina de Registro virtual de entidades (ORVE)
- Personal Computer (PC)
- Política Agraria Común (PAC)
- Portal de la Administración Electrónica (PAe)
- Prestadores de Servicios de Certificación (PSC)
- Punto de Información catastral (PIC)
- Punto de Acceso General (PAG)
- Producto Interior Bruto (PIB)
- Programas de Competitividad e Innovación (CIP)
- Registro de Funcionarios Habilitados (RFH)
- Recursos Humanos (RR.HH)
- Recursos Informáticos de la Administración del Estado (REINA)
- Registro Electrónico de Apoderamientos (REA)
- Registro Electrónico Común (REC)
- Remisión Electrónica de Documentos (RED)
- Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (SETSI)
- Secure Trans European Services for Telematics between Administrations (sTESTA)
- Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE)
- Simple Mail Transfer Protocol (SMTP)
- Sistema de Información Común de Registros de Entrada y Salida (SICRES)
- Short Message Service (SMS)
- Sistema de Alerta temprana (SAT)
- Sistema de Aplicaciones y Redes Administrativas (SARA)
- Sistema de Contabilidad Analítica Normalizada para las Organizaciones Administrativas (CANOA)
- Sistema de Información Administrativa (SIA)
- Sistema de Interconexión de Registros (SIR)



- Sistema Informático de Apoyo a la Gestión Económica de los Centros Gestores Públicos (SOROLLA)
- Sistema Integrado de Gestión de personal (SIGP)
- Sistema de Interconexión de Registros
- Sistema Nacional de Salud (SNS)
- Servicio de Notificaciones Electrónicas (SNE)
- Secure idenTity acrOss boRders linKed (STORK)
- Tablón edictal de Resoluciones de Extranjería del Ministerio de Empleo y Seguridad Social (TEREX)
- Tesorería General de la Seguridad Social (TGSS)
- Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC)
- Unión Europea (UE)
- United Nations Public Administration Network (UNPAN)
- Ventanilla Única de la Directiva de Servicios (VUDS)