

**INICIATIVAS DE E-ADMINISTRACIÓN LOCAL
EN ESPAÑA Y SU IMPACTO EN EL EMPLEO**



2003

ÍNDICE

1.	OBJETO, METODOLOGÍA, FICHA TÉCNICA Y CONTENIDO DEL INFORME ...	4
1.1.	Objeto del Estudio	4
1.2.	Metodología.....	5
1.3.	Trabajo de Campo	8
1.4.	Contenido del Informe.....	12
2.	LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	14
2.1.	La Sociedad de la Información.....	14
2.2.	Tecnología y Sistemas de Información en la Administración Electrónica.....	15
2.3.	Características de la Administración Electrónica.....	17
2.4.	La Visión del Administrado	20
2.5.	Los Servicios	22
2.6.	La Visión de la Administración.....	24
2.7.	El Proceso de Cambio Puesto en Marcha.....	25
3.	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL.....	28
3.1.	Evolución Reciente de la eAdministración	28
3.1.1.	El fenómeno de los portales.....	31
3.2.	Actuaciones e Indicadores Relevantes	32
3.2.1.	Aseguramiento del acceso universal y lucha contra la brecha digital .	35
3.2.2.	Desarrollo del comercio electrónico y de las compras públicas en línea.	37
3.3.	Indicadores de eAdministración	38
3.4.	Grado Medio de Implantación según Indicadores de eEurope.....	41
3.5.	Grado de Disponibilidad de Servicios Públicos Electrónicos en España.....	44
3.6.	La Oferta de Portales	45
3.7.	La Oferta de Servicios	48
3.8.	Valoración de la Oferta de Servicios.....	57
3.9.	Las Experiencias de eAdministración según sus Impulsores	58
3.9.1.	Ventajas apreciadas de las experiencias analizadas	60
4.	IMPACTO DE LAS ACTUACIONES DE eADMINISTRACIÓN EN LA CREACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE EMPLEO	62
4.1.	Contexto de Partida	62

4.2. eAdministración Local en España versus la EEE.....	66
4.2.1. Empleabilidad.....	66
4.2.2. Espíritu empresarial.....	69
4.2.3. Adaptabilidad.....	70
4.2.4. Igualdad de oportunidades.....	77
4.2.5. Nuevos perfiles para la e-administración.....	79
4.2.6. Yacimientos de empleo.....	81
5. BARRERAS Y PLANES DE EVOLUCIÓN.....	83
5.1. Barreras para la Implantación.....	83
5.2. Planes de Actuación.....	88
5.2.1. Plan de choque para el impulso de la administración electrónica.....	89
5.2.2. Ciudades digitales.....	95
5.2.3. Plan Moderniza.....	96
6. CONCLUSIONES.....	99
BIBLIOGRAFÍA.....	101
ANEXO.....	103
AYUNTAMIENTOS (92).....	103
DIPUTACIONES (15).....	105
CÁMARAS DE COMERCIO (45).....	106
ORGANIZACIONES EMPRESARIALES (38).....	107
ORGANISMOS DE LAS CC.AA. (10)*.....	108

1. OBJETO, METODOLOGÍA, FICHA TÉCNICA Y CONTENIDO DEL INFORME

1.1. Objeto del Estudio

El estudio aborda la identificación de la situación actual de la eAdministración, con especial énfasis en la situación de la eAdministración local en España. Pretende identificar y ser un referente sobre la situación actual de servicios ofrecidos desde el ámbito local, prestando especial interés en los aspectos referentes al empleo, bien desde el punto de vista de apoyo a la consolidación del empleo actual mediante una Administración más ágil y eficaz, o mediante la generación de nuevas oportunidades de empleo como consecuencia del imparable proceso de la eAdministración.

Asimismo, el estudio sirve de indicador de la situación actual de la oferta analizada, análisis que se hace bajo la perspectiva de actuaciones análogas pero en otros ámbitos: nacional y europeo.

La eAdministración está llamada a jugar un papel relevante en la Sociedad de la Información y puede jugar un papel dinamizador incorporando de forma masiva y efectiva las TIC, estando en líneas generales en ese proceso. Proceso que es analizado en el estudio según dos puntos de vista, uno más bien estático para reflejar la situación actual y otro de futuro en el que se analizan de forma especial las barreras actuales que impiden un progreso más rápido.

El estudio analiza aspectos relacionados las repercusiones sobre el empleo, especialmente en lo que respecta al alineamiento con la Estrategia Europea para el Empleo y a la emergencia de nuevos yacimientos de trabajo surgidos al amparo de los procesos de informatización del sector público, y referido a la oferta de servicios hacia los administrados.

1.2. Metodología

Para hacer realidad el objeto del estudio, se analizaron ejemplos relevantes de eAdministración en España, y en especial en aquéllas regiones como la Comunidad Valenciana que está inmersa en un amplio proceso de modernización en este campo, y con el proyecto del Ayuntamiento de Catarroja como caso relevante.

Para ello se abordaron una serie de actividades incluidas en cinco fases o etapas: análisis documental, identificación de iniciativas y agentes de potencial interés, trabajo de campo para obtener información principalmente cuantitativa, entrevistas personales con agentes relevantes para incorporar información cualitativa, análisis detallado de datos y redacción de informes.

Fase 1: Estudio documental del estado del arte de eAdministración. Estudio que se basó en la búsqueda y análisis de información en las siguientes fuentes:

- Artículos y publicaciones existentes.
- Informes de otros estudios similares.
- Búsqueda selectiva en la WEB.

El resultado de esta fase permitió recoger de forma estructurada información de las iniciativas y publicaciones más relevante sobre eAdministración, que si bien estaba referenciada en gran medida a iniciativas a nivel nacional o europeo, sirvieron para marcar un referente válido en las fases posteriores.

Fase 2: Selección de iniciativas de interés. En esta fase se utilizó de forma intensiva la navegación Internet en los siguientes pasos:

- Selección de las iniciativas y proyectos de interés.
- Análisis previo de las ofertas de cada iniciativa.

Como base de partida se incluyeron los 64 sitios WEBs de capitales de provincia y de municipios de mas de 150.000 habitantes, a ello se añadió el listado de 78 sitios WEBs

municipales analizados en el periódico EL PAIS en junio de 2003 en la «III Radiografía de las WEBs municipales». Además, se añadió el ranking de páginas WEB de ayuntamientos con más de 20.000 habitantes identificados en el informe eEspaña de la Fundación AUNA, formado por 155 sitios WEB. Todo ello permitió conseguir un amplio universo de sitios WEB municipales que a priori presentaban interés para el objeto del estudio.

Se incorporó al universo de análisis, por un lado todas las diputaciones provinciales y cabildos insulares, y por otro a todas las cámaras de comercio de España.

Asimismo mediante ayuda de buscadores se identificaron las principales asociaciones y confederaciones empresariales con servicios WEB y ámbito regional de actuación.

Por último, se identificaron los principales institutos, agencias, y entidades de desarrollo o sitios oficiales de ámbito autonómico, ya que ofrecen a menudo servicios complementarios a los de ámbito local.

Se analizó por navegación Internet todos los sitios anteriormente identificados, realizando un rápido análisis de cada uno, para descartar todos aquéllos que no parecían ofrecer servicios de los de interés en el estudio: impacto en el empleo.

Como resultado de este proceso, se identificaron un total de 267 sitios WEB. El desglose por tipo de entidades fue el siguiente:

- 113 Ayuntamientos.
- 18 Diputaciones.
- 53 Cámaras de Comercio.
- 42 Organizaciones Empresariales.
- 41 Organismos Autonómicos.

Fase 3: Trabajo de campo: A partir de los resultados de las fases previas, se abordó la realización de un cuestionario telefónico pensado para el colectivo de 267 sitios WEB,

y se identificaron una serie de agentes relevantes para obtener datos en campo mediante la realización de visitas y entrevistas en profundidad. Las principales actividades llevadas a cabo en esta fase fueron:

- Elaboración del cuestionario de las encuestas.
- Selección de las instituciones a visitar y/o encuestas.
- Visitas a instituciones / proyectos seleccionados.
- Realización de las encuestas telefónicas.

Se llevaron a cabo:

- 12 visitas / entrevistas a agentes relevantes por su conocimiento o experiencia, o responsabilidad en iniciativa o proyecto de interés.
- 200 encuestas telefónicas a responsables de sitios WEB, de entre los 267 previamente identificados.

El resultado de esta fase permitió recoger suficiente información para abordar la realización de un diagnóstico de la situación de la eAdministración en las administraciones locales, en lo que respecta a servicios de interés para el empleo.

Fase 4: Procesado de los datos. En esta fase se procesaron los datos obtenidos de las entrevistas y las encuestas. Las principales actividades de esta fase fueron las de:

- Preparación de la herramienta informática para el procesado.
- Introducción de los datos y Proceso.
- Elaboración de conclusiones del trabajo de campo.

Como resultado principal de esta fase, se obtuvieron los datos relevantes y conclusiones preliminares de interés para el estudio.

Fase 5: Redacción del informe final y conclusiones. Los resultados de esta fase son los de:

- Datos y herramienta en soporte informático.

- Informe final, informe síntesis y ficha técnica del estudio.

Para elaborar el informe se adoptó a modo de guía, el análisis del grado de sintonía y especificidad de las principales actuaciones analizadas en España, respecto de otras llevadas a cabo en otros países europeos, eligiendo el marco de la Iniciativa eEurope de la Unión Europea, que se viene utilizando en iniciativas de Ciudades Digitales en otros países fuera de la Unión Europea. En concreto se utilizan los 23 indicadores cualitativos y cuantitativos de benchmarking adoptados por la iniciativa eEurope y aprobados en el Consejo Europeo de Mercado Interior en Diciembre de 2000, que son el referente central del Grupo europeo sobre eGobierno.

1.3. Trabajo de Campo

Para la obtención de información adicional a la obtenida por análisis documental, se procedió por un lado a una serie de entrevistas personales y una serie más amplia de entrevistas telefónicas, según el esquema siguiente.

Para la obtención de información directa de los *estados de opinión* reinantes en los sectores y colectivos directa e indirectamente implicados en el desarrollo de la eAdministración local, se realizaron una serie de entrevistas personales en las Comunidades de Madrid y de Valencia. Se mantuvieron entrevistas con representantes de colectivos relacionados con el proceso de eAdministración y su impacto en el empleo y se eligieron representantes de las áreas estratégicas:

- Asociaciones empresariales.
- Sindicatos.
- Representantes de teletrabajadores.
- Grupos de trabajo en la gestión de ciudades digitales.
- Cámaras de Comercio.
- Grupos de aprendizaje en microempresas y trabajo autónomo.
- Representantes de áreas estratégicas en la gestión de e-administración.

Más en concreto, el perfil de los entrevistados fue el de:

- Representantes de: asociación empresarial, de sindicatos del sector público, de la Cámara de Comercio de Valencia.
- Directivos de empresas prestatarias de servicios informáticos a la administración.
- Alto cargo en el Ayuntamiento de Catarroja coresponsable del proyecto CAVI – Catarroja Ayuntamiento Virtual Interactivo-.
- Experto en eAdministración con experiencia en gestión de informatización de procesos del sector público.
- Trabajador autónomo en el área de Internet y nuevas tecnologías.
- Experto en teletrabajo.
- Teletrabajador.

En las entrevistas los principales temas que se abordaron fueron los de:

- Estado actual y potencialidades de las TIC en la administración.
- Experiencias e iniciativas conocidas y de referencia.
- Sobre el campo específico de la Administración pública:
 - Valoración de las experiencias conocidas.
 - Tipo de iniciativas susceptibles de desarrollarse.
 - Nuevos yacimientos de empleo.
- Valoración de la importancia de los principales aspectos de interés según diferentes marcos:
 - Jurídico.
 - Económico.
 - Laboral.
 - Político.

Las encuestas telefónicas tuvieron como objeto el identificar y analizar servicios ofrecidos por las administraciones o entes locales que estando basados bien en Internet, o en la aplicación en general de las TIC, faciliten la incorporación a la Sociedad de la Información del mundo empresarial, en especial el de las PYMEs.

De cada institución previamente identificada, se contactó para hacer la entrevista al responsable de definición de los contenidos y servicios de interés para el estudio, y ofrecidos a través del sitio WEB en cuestión. Alternativamente la entrevista se hizo al responsable de explotación del servicio, y en su defecto al responsable del Departamento de Sistemas de Información, o del Departamento de Informática.

La realización de las encuestas telefónicas se hizo según un cuestionario diseñado al efecto, que a menudo fue enviado previamente por correo electrónico, o bien se facilitaba el acceso a él vía Internet a la vez que se contactaba telefónicamente, de modo que pudiera tener una visión en pantalla del cuestionario mientras respondía telefónicamente.

El cuestionario se estructuró sobre 5 bloques. Se incluye a continuación las preguntas y apoyos que se ofrecían al entrevistado:

- B1 Organización del sitio WEB.
- B2 Valoración del entorno al que principalmente se dirige.
- B3 Descripción y valoración de los servicios ofertados.
- B4 interés y valoración de servicios potenciales.
- B5 Barreras de implantación.

El universo inicialmente considerado fue el de los 267 sitios previamente identificados, el tamaño de **la muestra final ha sido de 200 entrevistas.**

La muestra final fue de:

- 92 Ayuntamientos:
 - 28 de menos de 50.000 habitantes.
 - 29 de entre 50.000 y 100.000 habitantes.
 - 29 de entre 100 y 500.000 habitantes.
 - 6 de más de 500.000 habitantes.

- 15 Diputaciones Provinciales.
- 45 Cámaras de Comercio.
- 38 Organizaciones Empresariales.
- 10 Organismos Autonómicos.

Dado que fue configurada como una muestra de conveniencia, no se puede considerar la estimación de un margen de error estadístico. El trabajo de campo se ha llevado a cabo por el equipo de entrevistadores durante el mes de septiembre de 2003.

La técnica utilizada para el sondeo ha sido la entrevista telefónica con cuestionario pre-codificado. Se seleccionaron entrevistadores con las características de formación y capacitación más adecuadas para llevar a cabo las entrevistas, y se les proporcionó un extenso briefing sobre los objetivos y características del estudio, los criterios de captación de la persona a entrevistar, etc.

Finalizado este proceso se efectuó el cierre y codificación de las preguntas abiertas, para posteriormente proceder a la aplicación de pruebas de coherencia y control de errores.

El análisis de los datos se ha realizado mediante técnicas de explotación bivariantes, con las siguientes explotaciones:

- Distribución de frecuencias absolutas.
- Porcentajes verticales.
- Porcentajes horizontales.

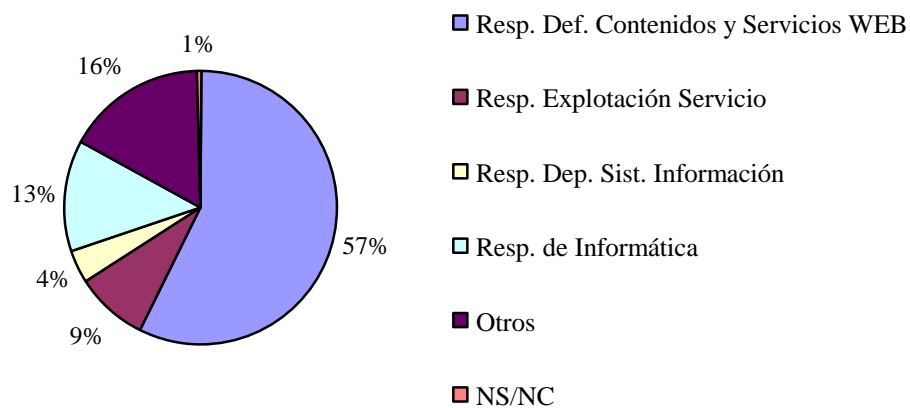
La muestra entrevistada según categorías de instituciones u organizaciones, y ordenada por Comunidades Autónomas (se indica para cada una, a/b, donde a = universo contactado, y b = número de contestaciones y entrevistas conseguidas), resultó ser la siguiente:

Como resultado del proceso de trabajo de campo, a un nivel global, podemos reflejar los porcentajes de los perfiles de las personas entrevistadas telefónicamente, tal como se ve en la Fig.1.1.

En lo que respecta al perfil del entrevistado, el resultado fue el siguiente:

Figura 1.1

Puesto del entrevistado



Fuente: Encuesta EOI eAdministración Local-2003.

1.4. Contenido del Informe

Los cambios que supone la Sociedad de la Información son sustanciales, y se manifiestan en múltiples ámbitos. En el estudio se ha analizado la situación en uno de ellos: el de la eAdministración. Término que hace referencia a las relaciones de las administraciones públicas con sus administrados y ciudadanos en general, mediante la utilización de los avances que suponen las nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación –TIC-.

La introducción de la eAdministración se hace a través de nuevos servicios públicos electrónicos que hacen uso intensivo de las modernas redes de telecomunicación y de

la informatización creciente tanto en el lado de la oferta: la Administración, como en el de la demanda: el administrado. Todo ello lleva a una caracterización propia de la eAdministración que se aborda en el Cap. 2, que termina analizando el proceso de cambio puesto en marcha.

En el informe se presenta a continuación tanto el objeto en sí del estudio, como la metodología y el trabajo de campo que ha permitido avalar las conclusiones del estudio.

En el Cap.3 se analiza la situación actual de la eAdministración local en España, para lo que se recoge y se resume la información obtenida en el trabajo de campo sobre entrevistas con expertos y encuestas a responsables de sitios WEB de organizaciones agrupadas en las categorías de: ayuntamientos, diputaciones, cámaras de comercio, organizaciones empresariales y organismos autonómicos.

Información que se estructura con el esquema adoptado por la Unión Europea en su Plan de Acción eEurope, el cuál sirve para presentar los resultados aquí obtenidos y poder tener un referente más fácil, con los estudios que se vienen haciendo a nivel europeo sobre la evolución de la eAdministración.

En el Cap. 4 se analiza el impacto en el empleo del proceso de la eAdministración, para ello se sigue el esquema de Estrategia Europea para el Empleo. El informe termina con un análisis de las principales barreras identificadas, que evitan un despliegue más rápido e intenso del proceso analizado, a la vez que se presentan una serie de Planes de futuro, en el que destaca el Plan de Choque para el Impulso de la Administración Electrónica en España.

En el Cap. 6 se recogen las principales conclusiones del estudio.

2. LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

2.1. La Sociedad de la Información

Las iniciativas analizadas y de interés en el estudio forman parte de lo que genéricamente se ha venido en denominar Sociedad de la Información. Ésta tiene varias acepciones y aproximaciones, la más general hace referencia al entorno social en el que la información y sobre todo el conocimiento, se convierten en factor clave del éxito económico, y se alcanza mediante un uso intenso y extenso de las TIC. Sin embargo nos interesa aquí más el enfoque que considera a la Sociedad de la Información como un estadio de desarrollo social que se caracteriza por la capacidad de sus miembros – ciudadanos, empresas y administraciones públicas- para obtener y compartir cualquier información instantáneamente, desde cualquier lugar y en la forma que se prefiera.

Este desarrollo social permite a personas y sus agrupaciones adquirir capacidades y habilidades para obtener y difundir conocimiento de forma instantánea. Así lo vienen haciendo por ejemplo las entidades financieras y las grandes empresas en general, pero esto no es privativo de esas organizaciones, y pueden hacer uso de ese potencial tanto los ciudadanos en general como las PYMEs o las administraciones públicas, gracias a la generalización de los avances tecnológicos que posibilitan un acceso a la información independiente de la ubicación y, casi, del grado de formación o pericia en el manejo de instrumentos que hasta hace poco eran privativos de especialistas como los informáticos.

Las tecnologías que subyacen son las TIC en donde confluyen las técnicas de procesamiento automático de la información -informática-, las de difusión y acceso remoto a la información – telecomunicación-, junto a las técnicas de desarrollo de contenidos susceptibles de ser procesados y enviados por las redes de telecomunicación. La tecnología referente en la actualidad es Internet, que si bien estaba ya ahí inventada desde hace tiempo, su generalización por su bajo coste, permite disfrutar a los ciudadanos y PYMEs de las ventajas que estaban reservadas a las entidades que han sido pioneras como las grandes empresas. Todo ello gracias a la democratización de la tecnología que ha

supuesto el avance de la microelectrónica y la difusión de Internet, aún no siendo ésta ninguna maravilla técnicamente hablando.

Efectivamente, Internet, la RED, es un medio ubicuo que permite la conexión desde cualquier parte a cualquier otra parte del globo a un coste mínimo, lo que ha propiciado un importante cambio en el modo de hacer en muchos ámbitos. A los efectos del estudio, es la accesibilidad por todos los ciudadanos y empresas, a los servicios que proporcionan las TIC lo que presenta especial interés. Servicios que no son privativos de las grandes empresas en sus relaciones con clientes o proveedores, sino que cubren prácticamente todos los ámbitos de la sociedad como la formación o la sanidad, y en el caso que nos ocupa para las relaciones de las administraciones públicas con sus administrados y ciudadanos en general.

2.2. Tecnología y Sistemas de Información en la Administración Electrónica

Una aproximación a la oferta y disponibilidad real de las tecnologías y las redes para el acceso a los servicios de la Sociedad de la Información, nos permite evaluar el potencial de las aplicaciones orientadas a la eAdministración. Es de especial interés para la eAdministración local la disponibilidad de accesos telemáticos desde zonas rurales, accesos que la reciente evolución tecnológica va permitiendo en la actualidad, gracias por ejemplo al acceso inalámbrico y a la creciente cobertura de modernas redes fijas de telecomunicación, que permiten el acceso a los servicios propios de la Sociedad de la Información en condiciones adecuadas de uso.

Todo ello queda enmarcado en la importancia del actual desarrollo de infraestructuras y comunicaciones, que permiten la extensión de servicios en línea, tanto desde ubicaciones fijas, despacho u hogar como en movimiento gracias a los servicios móviles aún por despegar. Servicios estos que tradicionalmente iban ligados a la red que les daba soporte, como ha sido el servicio telefónico, y por tanto las prestaciones del servicio venían determinadas por la red de soporte. Pero hoy las redes tienden a unificarse y dotarse cada vez de más integración e inteligencia, lo que permite ya concebir servicios no ligados a la red (en la actualidad el grupo 3GPP está definiendo a nivel mundial los

servicios de tercera generación que serán accesibles indistintamente desde terminales fijos o móviles).

La dependencia histórica servicio-tecnología, y de tecnología-información transportada (audio, datos, vídeo) es pues cada vez menor, evolucionando a escenarios de convergencia tecnológica donde la aparición de nuevos servicios en el mercado se produce como consecuencia de un compromiso entre el desarrollo tecnológico y las demandas socioeconómicas de los potenciales usuarios.

Actualmente es patente la demanda de servicios interactivos de gran ancho de banda que integren subservicios como telefonía, transferencia de datos o acceso a Internet de manera simple y flexible.

La convergencia fundamentalmente se posibilita gracias a la digitalización de la información, que permite manejar de forma única toda clase de fuentes de información y una mayor flexibilidad y libertad en la incorporación de nuevos servicios. Además, es más efectivo almacenar, procesar y, en general, usar y manejar la información en formato digital.

Pero la digitalización se complementa con mejoras tecnológicas en los diferentes elementos hardware, software y de comunicaciones que componen la oferta convergente que se hace al usuario.

La idea subyacente a este modelo es que, gracias a la interconexión e interoperabilidad facilitadas por la estandarización, existen una serie de elementos constructivos, que adecuadamente seleccionados, diseñados, e integrados, son los que posibilitan a los diversos agentes la realización de la oferta final a los usuarios. Y ello independiente del grado de conocimiento tecnológico de estos o de la dotación de equipamiento del que se disponga, lo que es de especial relevancia en el caso de servicios de eAdministración que por su naturaleza van dirigidos a colectivos amplios y con gran dispersión geográfica.

Pero esta ventaja, hoy es aún un cierto inconveniente, pues la interoperabilidad no está totalmente conseguida dada una estandarización “débil” en los bloques sobre los que más depende la oferta final (aplicaciones, terminales y elementos de soporte al negocio) y, la ausencia de regulaciones claras sobre la interconexión y acceso a los anteriores, inspirada en una política de mínima intervención sobre el mercado. El caso de los sistemas operativos Windows/Linux o navegadores Explorer/Netscape son ejemplos actuales que ilustran lo anterior.

Hay una oferta efectiva de convergencias parciales entre Internet y el móvil (por ejemplo, WAP a través de GSM), televisión digital terrenal o por satélite con Internet, y de Internet con comunicaciones de voz, videoconferencias o descargas de vídeo y audio, si bien la aceptación de todas ellas por parte de los usuarios es aún baja, existiendo además diversos problemas de tipo técnico, de tarificación, de número de contenidos y aplicaciones, de calidad, y de modelos de negocios que permitan recuperar las fuertes inversiones que estos escenarios exigen. Hay otro escenario más rico en aplicativos como es el de las ofertas de los operadores de telecomunicaciones por cable.

En este sentido, a pesar de que vayan surgiendo “islas de aplicaciones convergentes”, mientras no existan redes convergentes ampliamente desplegadas y se vayan superando el resto de obstáculos existentes, asistiremos a una convergencia parcial, limitada por el ancho de banda, la ubicuidad y la interactividad disponibles. Y ello hará que en muchos entornos no se puedan aprovechar de momento las oportunidades que ofrece la convergencia para el desarrollo de la Sociedad de la Información, y en lo que respecta al estudio eso puede suponer un freno al potencial avance de los servicios de la eAdministración.

2.3. Características de la Administración Electrónica

La evolución y convergencia tecnológica de las TIC, apuntada en el apartado anterior, es de especial utilidad al considerar el potencial que éstas ofrecen de cara a aumentar la eficiencia de los procesos administrativos. Y en el caso que nos ocupa de la eAdminis-

tración en su conjunto, permite una serie de mejoras sustanciales, entre las que cabe destacar las siguientes:

- *Rapidez:* la tramitación on-line reduce tanto el tiempo de respuesta de la Administración como el que el administrado emplea en el desplazamiento y en la espera en colas o en oficinas.
- *Simplificación de los trámites burocráticos y aumento de la eficiencia:* al integrarse todos los elementos en un sistema de información global, se pueden prestar servicios más eficientes y personalizados, así como simplificar las operaciones.
- *Mayor cercanía y participación ciudadana:* es posible una mayor interacción con el ciudadano, que puede participar activamente en el desarrollo y mejora del proceso.
- *Seguimiento de los trámites:* una de las aportaciones más valorada por los ciudadanos en la mejora de los procesos administrativos es la posibilidad de conocer en cada momento el estado de los mismos. Esto se traduce en una mayor sensación de proximidad con la Administración.

Muchos de los servicios administrativos requieren la colaboración, a veces compleja, entre distintos departamentos. Estas operaciones afectan al proceso global, a la calidad del servicio y al tiempo de respuesta a ciudadanos y empresas, e intervienen múltiples actores, y a menudo autoridades del Ejecutivo y el Legislativo incluso a niveles intergubernamentales.

En el caso de España, la descentralización de la estructura administrativa supone una complejidad adicional, frente a países con estructuras administrativas más centralizadas, lo que hace necesaria la integración vertical entre niveles de administración: central, autonómica, local y metalocal (diputaciones, consejos comarcales, etc.).

El concepto de administración electrónica o eAdministración es un concepto que empieza a ser admitido con generalidad como consecuencia de la convergencia entre las tecnologías de la información y las técnicas clásicas de administración, término que se

usa en contextos donde otros como eGobierno, eDemocracia, son también habituales. Términos que a su vez emergen por analogía con los más populares de eCommerce, eBusiness, eLearning, etc.

Pero esta aceptación generalizada no está exenta de cierta confusión, de hecho no existe un consenso claro sobre qué se entiende exactamente por cada uno de ellos. Con objeto de aproximarnos a estos conceptos y fijar el sentido en que se utilizan en este estudio, recogemos las definiciones propuestas en el informe de Telefónica: “La Sociedad de la Información en España 2003”.

- *eAdministración (administración electrónica)*. Este término hace referencia a aquellos mecanismos electrónicos que permiten la prestación de servicios públicos de la Administración, tanto a los ciudadanos como a las empresas. Podría asimilarse a la creación de una “ventanilla virtual” única que permitiera la prestación de todos los servicios públicos haciendo uso de la interactividad, rapidez, eficiencia y personalización que ofrecen las nuevas tecnologías. En este concepto se incluyen tres tipos de interrelaciones entre las partes:
 - Administraciones públicas y ciudadanos, fundamentalmente centradas en la tramitación de documentos.
 - Administraciones públicas y empresas, en las que, además de la tramitación, se incluye una variante del comercio electrónico realizada por los gobiernos para efectuar sus adquisiciones.
 - Administraciones públicas y otras administraciones, donde se incluyen aquellos mecanismos de tramitación e intercambio de información entre los distintos departamentos gubernamentales.
- *eDemocracia (democracia electrónica)*. Son procesos electrónicos o informáticos que permiten la participación ciudadana en la vida política, mediante el uso de las TIC, ya sea de forma directa en la toma de decisiones políticas o por medio de sus representantes, según el modelo de democracia considerado. Estos mecanismos deben garantizar una capacidad suficiente de formación, debate y participación de los usuarios con capacidad de decisión.

- *eGobierno (gobierno electrónico)*. Este término es el más general y ambiguo. Los elementos que engloba varían según la fuente consultada y se confunden a menudo con el concepto de eAdministración. Este problema puede deberse, por una parte, a que los primeros esfuerzos por integrar las nuevas tecnologías en este entorno, se hayan dirigido principalmente a los procesos administrativos, y, por otra, a la mala traducción del término usado en el mundo de habla inglesa: eGovernment. Este término comprende desde la simple puesta de documentos en la red hasta una integración completa entre ciudadanos y distintos organismos de la Administración, así como la participación de aquéllos en la toma de decisiones políticas, y, por tanto, engloba los conceptos de eDemocracia y eAdministración.

En todo caso, lo cierto es que inevitablemente, la Sociedad de la Información transformará radicalmente el funcionamiento de las administraciones públicas, proporcionando servicios públicos en el momento y lugar en que los soliciten. Y las administraciones públicas están llamadas a actuar como catalizadores, primero integrando las nuevas herramientas de la Sociedad de la Información en sus operaciones internas, pero deberán hacerlo de una manera sistemática, pues hasta ahora sólo se viene haciendo para fines determinados.

2.4. La Visión del Administrado

La Administración, en general, tiene una imagen de lentitud, o de inflexibilidad, que provoca, para algunos ciudadanos, un cierto malestar a la hora de enfrentarse a cualquier tipo de trámite administrativo. Hasta hace relativamente poco tiempo, para realizar la mayoría de las interacciones con la Administración se requería la presencia física, es decir, era necesario desplazarse hasta una ventanilla para entregar un impreso de solicitud junto con toda la documentación correspondiente, la cual no era siempre fácil de identificar. Esto obligaba a los ciudadanos a realizar varias visitas, con la sensación de pérdida de tiempo. Igualmente, el uso de un lenguaje técnico, ligado al ámbito legislativo-jurídico, así como la dificultad de disponer y obtener de la Administración toda la información necesaria, dificultaba el proceso, lo hacía más lento innecesariamente y contribuía a crear una mala imagen de la relación Administración-ciudadano.

Desde hace algunos años existe por parte de los órganos ejecutivos una estrategia de acercamiento de la Administración al ciudadano, a través de las posibilidades que ofrece el desarrollo de las nuevas tecnologías, “los portales”, y cuya situación analizamos más adelante en el estudio.

En líneas generales, la ciudadanía centra sus demandas, principalmente, en la mejora de los servicios clásicos de administración y, en particular, en aquellos servicios que requieren la realización de transacciones con los organismos públicos, en “ahorrar tiempo en las relaciones y en el papeleo”. Ya en el informe de Telefónica “La Sociedad de la Información en España 2002”, los expertos opinaron que los aspectos en los que habría que incidir eran aquellos relacionados con la relación de las administraciones con los ciudadanos y empresas, por delante de aspectos como los relacionados con la comodidad personal del usuario (facilidad para formular quejas, ventanilla única, desplazamientos, etc.).

En los temas relacionados con la seguridad y privacidad de la información, los ciudadanos son más exigentes con la Administración que con el sector privado. También quieren flexibilidad para poder tratar con la Administración personalmente, a través del correo, teléfono, fax, CD-ROM, sistemas interactivos de respuesta vocal, televisión interactiva o vía Internet. Desean la conveniencia de horarios y poder elegir el momento para interactuar con las administraciones públicas con servicios disponibles las veinticuatro horas del día, durante toda la semana.

Finalmente, los ciudadanos necesitan disponer de mecanismos sencillos para cumplir con sus obligaciones con la Administración. Este hecho es especialmente relevante si no se quiere contribuir al crecimiento de la llamada brecha digital en la población española. Para ello resulta fundamental para el ciudadano contar con asistencia guiada para solucionar los problemas que pueden surgir en la utilización de cualquiera de los servicios mencionados.

2.5. Los Servicios

Dentro del contexto amplio de los servicios de la eAdministración, cabe distinguir varias áreas de aplicación de los servicios electrónicos. Por un lado están los servicios que se ponen a disposición de los ciudadanos con el objetivo de mejorar su bienestar social. Estos servicios comprenden la búsqueda de empleo, la educación o el acceso a la cultura, entre otros. Por otro lado tenemos los servicios clásicos que proporcionan soporte para la relación de ciudadanos y empresas con las administraciones públicas. Este grupo abarca los servicios de declaración y pago de impuestos, gestión de permisos y licencias, obtención de documentos personales y, en general, el resto de actividades con los que habitualmente se asocia a la Administración. Por último tendríamos los servicios relacionados con los procesos de formación de opinión política y posterior toma de decisiones, y que suelen asociarse al concepto de eDemocracia, pero que son poco frecuentes, aunque empieza a haber experiencias como la del Ayuntamiento de Albacete con su gestión de presupuestos participativos en los que deciden directamente los ciudadanos.

Según sus funciones, los servicios podemos clasificarlos en:

- *Servicios de información*, cuyo objetivo es obtener la misma de forma ordenada, de acuerdo con las necesidades de los usuarios (esencialmente los sitios WEB).
- *Servicios de comunicación*, que permiten la interacción entre administrados (privados o corporativos) o grupos de personas (mediante correo electrónico o foros de discusión por ejemplo).
- *Servicios de tramitación* (transacciones, consultas y visualización de los trámites administrativos), que se utilizan sobre todo para adquirir servicios o enviar datos. Los ejemplos más clásicos son los relacionados con la obtención de información por parte de la Administración: censo, declaración de impuestos, votación electrónica, etc.

Los servicios de información y comunicación son los primeros que se desarrollan pues exigen menos esfuerzo en su puesta en funcionamiento. De hecho, este tipo de servicios serán los habituales que nos encontremos al analizar la situación de la eAdminis-

tración local en España. Por el contrario, los servicios de transacción requieren más esfuerzo, ya que su implantación necesita introducir importantes cambios procedimentales y tecnológicos.

Un referente de los servicios mencionados, es la lista de 20 servicios básicos identificados por la UE en la cumbre de Feira, y que ha supuesto un gran paso adelante, y a ella nos referiremos al analizar la situación actual.

Como característica general de todos los servicios, se puede señalar que el mayor progreso y mejora cualitativa se producirá con la mejora de los servicios de transacción que ciudadanos y empresas han de utilizar en su relación con la Administración. Este tipo de servicios está considerado como el futuro de los servicios administrativos electrónicos, estudios recientes estiman en diez años el plazo razonable para alcanzar este estadio de servicios de transición masivamente utilizados.

Un escenario idóneo es el que permitiera la implantación de servicios en el que el administrado para realizar un proceso administrativo, se limitara a localizar, a través del punto único de acceso, la información necesaria referida al trámite que quiera realizar, con los pasos que deben seguirse, y la información que ha de recopilar, así como los formularios que tiene que rellenar, etc. En el caso de los formularios, podrá además realizar la descarga de una versión electrónica que podrá rellenar en su ordenador personal. La informatización de la información en las administraciones permitirá que la información necesaria para el trámite pueda ser recopilada en su mayor parte sin la intervención del administrado. En la medida de lo posible, el administrado seleccionará la información relevante entre la disponible en los sistemas informáticos de la Administración, y añadirá de otras fuentes aquélla que falte. La comunicación con la Administración se hará de forma electrónica y gracias al DNI electrónico se podrá validar la identidad de los participantes en la transacción. Cumplido este requisito, el ciudadano procederá a la solicitud de inicio del trámite y al envío de la información necesaria, produciéndose un registro electrónico de la petición. Registro que desencadenará un proceso informatizado según un flujo preestablecido para la ocasión, intercomu-

nicándose los sistemas informáticos de distintas unidades administrativas con competencia para disponer y ofrecer la información pertinente.

La intervención humana se reserva en este caso a la toma de decisiones complejas o cuando se requiera la presencia del administrado, como es el caso de los servicios de sanidad o justicia, y en las interacciones electrónicas ambas partes tendrán garantizada la identidad de la otra parte. El trámite terminaría típicamente en una notificación electrónica.

2.6. La Visión de la Administración

La Administración está también especialmente interesada en mejorar la forma en la que presta sus servicios. Esto redundará tanto en una mejor imagen, como en una mayor agilidad y eficiencia de sus procesos internos, de cara a simplificar sus relaciones, modificando sus procedimientos e incluyendo nuevas posibilidades que permite la tecnología, fundamentalmente el acceso a través de Internet y las posibilidades recientes de comunicación de los dispositivos móviles.

La Administración necesita analizar sus mecanismos y procedimientos internos como punto de partida para la mejora de la calidad de los servicios que perciben los usuarios. Asimismo precisa contar con canales de comunicación rápidos, tanto internos como externos, que permitan acelerar el trasiego de información además de ofrecer a sus empleados herramientas sencillas para realizar su trabajo y desempeñar sus responsabilidades.

Habrán una serie de servicios comunes de soporte, que agilizarán los procesos internos, entre ellos estarán los de comunicaciones, los que posibilitan los nuevos servicios Internet, hosting, seguridad en comunicaciones, alquiler de equipos informáticos y soluciones que garanticen disponibilidad 24h. y sin congestiones especiales.

Servicios comunes que requieren de la correspondiente mano de obra especializada para el mantenimiento y explotación del equipamiento asociado.

Los servicios comunes darán soporte a aplicaciones informáticas dirigidas a amplios colectivos, como es el caso del programa PADRE de ayuda en la declaración de la Renta. Pero las aplicaciones tienden a ser interactivas por lo que los servicios de identidad y de seguridad en las comunicaciones emergen con especial intensidad. Al posibilitar transacciones totales, los servicios de medios de pago también adquieren interés.

Además, podemos identificar aplicaciones más básicas como las relacionadas con los centros de atención telefónica o de gestión de accesos por Internet. Servicios todos ellos que adquirirán una importancia creciente con su correspondiente impacto en la demanda de profesionales con las cualificaciones pertinentes.

2.7. El Proceso de Cambio Puesto en Marcha

Una característica de la Sociedad de la Información es su dinamismo, de una manera continua surgen nuevas necesidades de la mano del desarrollo de la tecnología que a su vez exigen nuevas habilidades y permiten el desarrollo de nuevos servicios que a menudo convierten en obsoletos a algunos de los existentes.

Existe un evidente desfase entre el potencial de servicios que el desarrollo tecnológico posibilita, y lo que la eAdministración aprovecha en la actualidad, por lo que se hace necesario establecer mecanismos permanentes de búsqueda de nuevas oportunidades de incorporar nuevos servicios o nuevas prestaciones a los existentes.

Lo que se requiere básicamente es que la Administración se oriente a nuevos modos de realizar sus procesos, y el añadir tecnología no debe ser un fin, pues si bien ahorra en costes, el objetivo básico será el de conseguir unos procesos ágiles y eficientes y sin exclusiones sociales por razones como la difícil accesibilidad tecnológica o los lenguajes “críticos” de la Administración. Pero tecnología también, e informática, Internet y teléfono permiten sustituir a canales presenciales, y los soportes papel, si estos van en conjunción con las correspondientes actuaciones de racionalización y de reingeniería de procesos. Tarea especialmente difícil dada la envergadura y múltiples relaciones que han adquirido los actuales procedimientos administrativos, agravados recientemente

te en España por el nuevo marco competencial introducido por las administraciones autonómicas.

Procesos nuevos que se pondrán a disposición del administrado mediante nuevos canales de acceso 24h. mediante una arquitectura adecuada de servicios y unos servicios como la certificación digital, permitirán la difusión de servicios multidepartamentales, más allá de los actuales que están desarrollados por una única unidad de la Administración que es la que tiene las competencias y es capaz de controlar todos los aspectos del servicio en cuestión.

Por ello se hace especialmente necesaria la coordinación entre unidades administrativas, y las administraciones locales deben ser un aparte importante en el proceso, sobre todo por la proximidad al ciudadano.

No obstante estos esfuerzos demandados a la coordinación y unificación, no debemos perder de vista que hasta la fecha la especificidad de los colectivos de interés para la administración ha hecho que aparezca una segmentación por usuarios en las páginas WEB de la administración, según el tipo de servicios y contenidos. Hay 4 grupos principalmente:

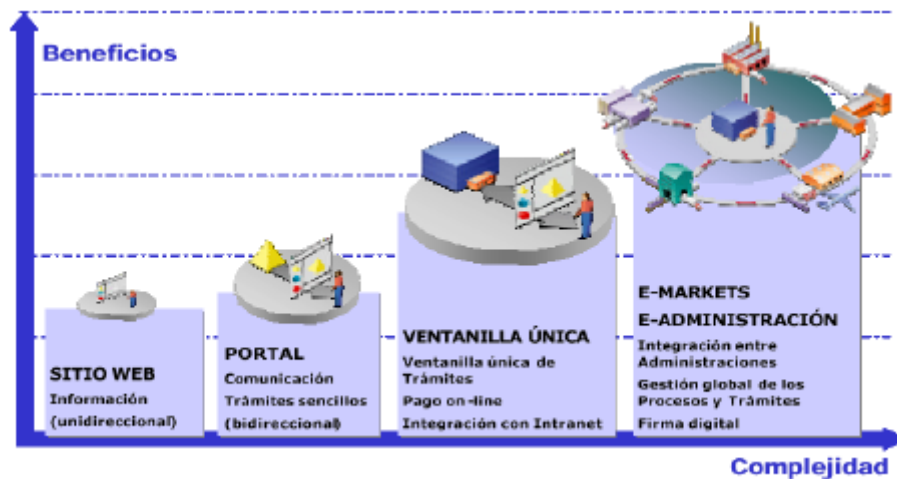
- Government to Citizen(G2C): Administración-Ciudadano.
- Government to Business (G2B): Administración-Empresa.
- Government to Government(G2G): Administración-Administración.
- Government to Employee(G2E): Administración-Empleados de la Administración.

No está claro si en el futuro será necesaria esta especialización, lo que si parecen claras son las etapas típicas que actualmente se siguen en los procesos de desarrollo de la eAdministración y que nos servirán de referencia en los capítulos posteriores. Estas quedan reflejadas gráficamente en la Fig. 2-1, y son:

- Sitio Web: Información.
- Portal: Transacción bidireccional de poca complejidad de una administración con sus usuarios.

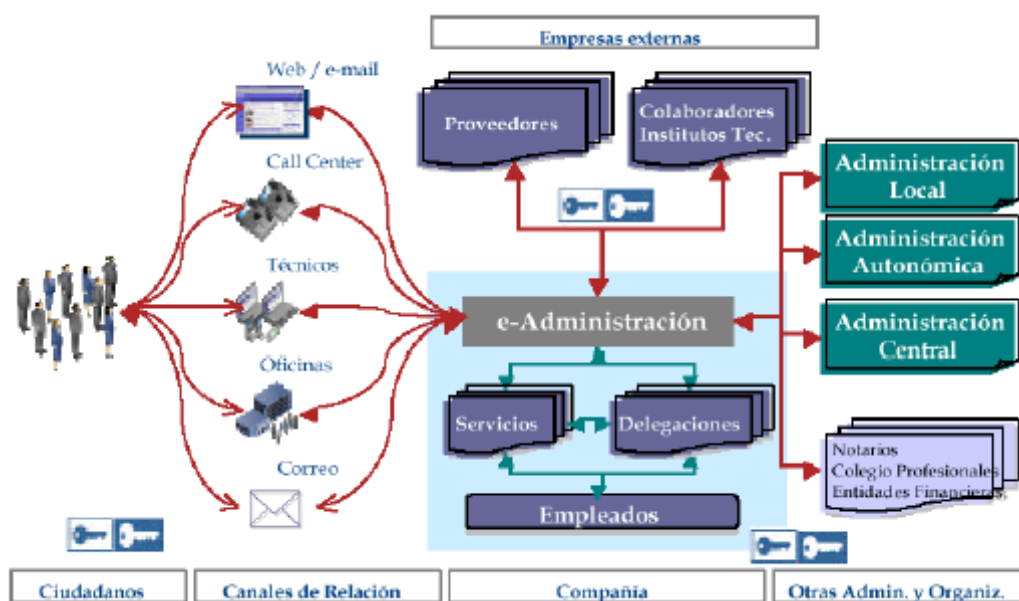
- Ventanilla única: integración con la intranet y posibilidad de gestionar y efectuar pagos online.
- eAdministración: integración de todas las administraciones.

Figura 2.1 Evolución hacia la eAdministración



Una vez alcanzado el estadio de la eAdministración como tal, aparecerán una serie de agentes y flujos como los indicados en la Fig.2-2 con funciones y características como las reflejadas en este capítulo.

Figura 2.2 Agentes y flujos en la eAdministración



3. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

Este capítulo recoge el resultado del análisis del entorno en lo relativo a la Sociedad de la Información, y en especial en lo relativo a los servicios ofrecidos a nivel de administración local, para ello se parte de un breve análisis de programas y situación existentes a nivel europeo y nacional, con objeto de que sirvan de referente para evaluar el grado de adecuación o sintonía entre los servicios ofrecidos a nivel local respecto los ofrecidos a otros niveles de administración. Los indicadores de “benchmarking” adoptados por la Unión Europea en su Plan de Acción eEurope2005 son referente y guía en este análisis.

3.1. Evolución Reciente de la eAdministración

En Abril de 2001 la Consultora Accenture presentó su estudio Rethoric vs Reality en el que se valoraba el grado de desarrollo de la eAdministración en el mundo. Se observaron 22 países entre los que se encontraba España. Los resultados del mismo ofrecían 4 tipos de categorías entre los países que habían desarrollado algún tipo de e-administración:

- Los líderes innovadores (Canadá, Singapur y Estados Unidos).
- Los seguidores visionarios (Australia, Finlandia, Holanda, Noruega y el Reino Unido).
- Los cumplidores firmes (España estaba colocada en este grupo en duodécima posición).
- Los creadores de plataformas (Japón, Brasil, Malasia, Suráfrica, Italia y Méjico).

Para valorar el grado de madurez de la eAdministración se tuvieron en cuenta indicadores como la publicación de la información gubernamental online; la interacción electrónica y la realización completa de trámites entre la administración y los ciudadanos y las empresas.

El estudio revelaba la voluntad de los gobiernos por ser más proactivos en el desarrollo de estos servicios, aunque la realidad reflejaba que todavía quedaba mucho camino por

recorrer. Asimismo, mostraba la tímida tendencia a la creación de portales tipo Ventanilla Única para facilitar el acceso de los ciudadanos a la Administración, aunque todavía como una iniciativa precaria.

Centrando el foco en la Unión Europea, antes de profundizar en el análisis sobre eAdministración local en España, y con objeto de situar esta en el contexto europeo en el que naturalmente se insertan, podemos identificar la evolución en cada país de la denominada primera ola de servicios electrónicos en el informe “Public e-services within the European Union today “ 2.001.

Los principales aspectos/portales con los que nos encontramos son:

- Existencia de un portal único de acceso a las WEB de las Administraciones Públicas.
- Boletín Oficial del Estado disponible en línea.
- Existencia de un portal de búsqueda de la legislación nacional y comunitaria.
- Guía electrónica para el ciudadano explicando los principales procedimientos administrativos.
- Existencia de un portal específico para empresas.

Y si se analiza el tema de los formularios disponibles en línea, nos encontramos con que estos han tenido un adecuado reflejo en los indicadores adoptados para la evaluación comparativa de la Administración electrónica. España ya se situaba entre los 6 países que tenían implantados los cinco portales anteriores, y en general el resumen que cabía hacer era que ya en el 2001, el grado de implantación era alto, y las previsiones a corto plazo eran satisfactorias, y cercanas a la total implantación de estos portales genéricos. Ya se veía que el análisis cuantitativo del grado de implantación de los portales perdería la utilidad informativa, siendo sustituido su interés más por un análisis con criterios cualitativos de los portales, para entrar a estimar la calidad del servicio que se presta.

Análisis como el mencionado facilitan el intercambio de información sobre las mejores prácticas, ayudando a la mejora cualitativa de los portales. Otros análisis cualitativos de interés, como el análisis del grado de gratuidad de determinados servicios como por ejemplo las bases de datos legislativas, pueden posicionarnos ante debates recientes como el de la explotación privada de información del sector público.

El otro perfil que tienden a introducir este tipo de estudios, es el del grado de utilización que se haga en la práctica de estos portales. El Plan eEurope ya muestra un doble interés por el grado de disponibilidad de los servicios públicos electrónicos, como por el grado de utilización de los mismos.

Dicho grado de utilización depende en gran medida del desarrollo de la Sociedad de la Información, y de las infraestructuras que la soportan. Esto es lo que en definitiva asegura la utilidad de los portales, y evita el riesgo potencial de tener unos portales con unos servicios magníficos, pero a los que sólo pueden acceder una minoría privilegiada de ciudadanos y empresas.

Otro estudio reciente que nos aproxima a la reciente evolución, es el que realizó en 2001 la Fundación RETEVISION sobre seis portales europeos: Dinamarca, España, Francia, Italia, Reino Unido y Suecia, analizando:

- Ámbito y nivel de información.
- Ámbito y nivel de usabilidad.
- Ámbito y nivel de participación ciudadana.
- Ámbito y nivel de interacción y transacción.
- Ámbito y nivel de fidelización.

Las conclusiones aportadas por el estudio fueron:

- Durante los últimos años, el desarrollo de la eAdministración o eGovernment como se conoce en el resto del mundo ha experimentado un gran avance aunque todavía queda mucho camino por recorrer.

- Sobre el grado de aprovechamiento que los portales estatales de seis miembros de la Unión Europea habían extraído del uso de Internet como herramienta de acercamiento a sus ciudadanos, se podían ya hacer las siguientes observaciones sobre el nivel de desarrollo de las mismas: La eAdministración ha facilitado la transformación de las relaciones entre los ciudadanos, las empresas y la propia administración. Hoy en día los ciudadanos y las empresas esperan de la administración que dé servicios y soluciones a la velocidad de Internet.

Del análisis de los seis portales, en el caso de España ya se destacaba que a la Agencia Tributaria, se la consideraba el organismo fiscal tecnológicamente más desarrollado del mundo, y se encontraba entre la fase de portal y la de ventanilla única, pero aún así estaba lejos de poder ser considerada una eAdministración desarrollada e integrada.

El portal más desarrollado de los observados, era el de Francia, aunque aún no había alcanzado un estado maduro de Ventanilla Única, pero era el es el que más cerca estaba.

3.1.1. El fenómeno de los portales

Volviendo al mencionado estudio de Accenture, en éste ya se observaba la proliferación de portales que están apareciendo tanto a nivel local (ayuntamientos), regional (CCAA en España, Regiones en Europa, Estados Federales en USA, Canadá, etc) como estatales.

Como veremos mas adelante en el caso de las administraciones locales en España, se está en la fase del boom de apariciones de páginas WEB por las diferentes administraciones y organizaciones de ámbito local (la necesidad de estar presentes en Internet y poder así interactuar con sus usuarios, aparece como mandatorio), y algunos ya han pasado a la fase de la creación de los portales (Ventanilla Única) y facilitan al ciudadano la navegación por las diferentes administraciones (local, regional y estatal) evitando así el tener que entrar en todas ellas.

Pero la integración deseada todavía no se ha conseguido. Si bien es cierto que la mayoría de portales (Reino Unido, España, Dinamarca, Suecia y Francia) ofrecen transacciones de competencia local y regional, estas se hacen a través de links (a la página WEB del ayuntamiento correspondiente, o al gobierno regional) y no se encuentran integradas en el portal (diferente diseño de páginas WEB, de navegación, de mecanismos de interacción, etc). Son “portales-bases de datos” que centralizan la información que se encuentra dispersa por sus departamentos (ministerios, etc).

3.2. Actuaciones e Indicadores Relevantes

España en los últimos años ha integrado sus actuaciones para la Sociedad de la Información en el denominado Plan de Acción Info XXI, que en lo que respecta a la eAdministración ha permitido avanzar en las iniciativas del Portal de las Administraciones Públicas, el Proyecto de Ventanilla Única y el DNI Digital. Además se han producido avances en la simplificación de los procedimientos internos, en la creación de una intranet administrativa a la que estarán conectados todos los ministerios y, más adelante, se quiere crear un centro de acceso remoto único para las relaciones con la Administración General del Estado, con las Comunidades Autónomas y las Entidades Locales en el ámbito nacional, y con la Comisión Europea y el Consejo de la Unión Europea a nivel internacional.

Al no alcanzar el Plan de Acción los resultados deseados se creó la Comisión Especial de Estudio para el Desarrollo de la Sociedad de la Información en España (CDSI, o Comisión ‘Soto’) que recibió el mandato de analizar la implantación de la Sociedad de la Información, y proponer medidas para su desarrollo. La Comisión ha destacado la necesidad de impulsar la administración electrónica, y la principal respuesta ha sido ya el lanzamiento del Plan de Choque de la Administración Española, más adelante considerado.

Algunos de las actuaciones relevantes llevadas ya a cabo por la eAdministración en España son, según niveles de administración administrativos:

- Administración Central:
 - Proyectos PISTA www.setsi.mcyt.es/sat/pista/proyectos.htm
 - PISTA Bibliotecas: aplicación para búsqueda y recuperación de información. Implantado en la Biblioteca Nacional, MEC, 4 bibliotecas de CC.AA. y en la Sociedad Española de Documentación e Información Científica.
 - PISTA Ventanilla Única-Interconexión de registros: experiencias piloto de tramitación electrónica. Implantado en 3 ministerios, 2 CC.AA., 8 ayuntamientos diputaciones.
 - PISTA Ventanilla Única-Gestión de Flujos de Trabajo: interconexión de los diferentes organismos de las AA.PP. Implantado en la Administración General del Estado, CC.AA., diputaciones y ayuntamientos.
 - PISTA Ventanilla Única-Tramitación: tramitación de procedimientos administrativos a través de Internet. Implantado en 5 departamentos de la AGE, 7 CC.AA., 9 diputaciones y ayuntamientos y entidades privadas.
 - PISTA Turismo: plataforma de información, reservas y comercio electrónico para entidades turísticas a implantar en 4 CC.AA.
 - PISTA Administración Local: pilotos de e-Ayuntamiento a implantar en 8 diputaciones y 24 ayuntamientos.
- Comunidades Autónomas:
 - Junta de Andalucía: portal de información general y única de la Junta de Andalucía con servicios públicos para el ciudadano, empleo público, deportes, normativa, directorios...
 - Gobierno de Cantabria: portal corporativo e Intranet del gobierno de Cantabria con acceso al callejero, difusión de contenido en vídeo, etc.
 - Junta de Castilla y León: portal de información al consumidor.
- Diputaciones y ayuntamientos:
 - Diputación de Sevilla: tramitación on-line del Certificado de Padrón con firma electrónica.
 - Ayuntamiento de Cádiz: portal WEB e Intranet del Ayuntamiento con información general del Ayuntamiento, información de la ciudad, callejero, servicios, empleo, etc.
 - Ayuntamiento de Sevilla: portal web de la Concejalía de Economía y Empleo.

- Mancomunidad Sub-bética: portal web e Intranet de la Mancomunidad que da servicio a varios ayuntamientos con tramitación online incluyendo firma digital.

A nivel de administraciones regionales y locales cabe destacar que en España, al igual que sucede en otros países (USA y Canadá), hay alguna comunidad autónoma que se está planteando crear su propio portal de administración abierta que integre los tres niveles (local, regional y estatal). Es el caso de Cataluña que está ultimando los preparativos para lanzar su propio portal www.gencat.net, y se perfila como clara tendencia de futuro con el previsible impacto en el boom actual que analizamos más adelante.

Centrando el análisis en Europa, ya en el Consejo Europeo en sus reuniones de Lisboa y Santa María de Feira celebradas en marzo y junio de 2000 respectivamente, aprobó un plan de acción denominado eEurope 2002, de carácter vinculante para todos los estados miembros de la Unión Europea y articulado en torno a tres grandes líneas estratégicas:

- Una Internet más rápida, más barata y más segura.
- Inversiones en educación y formación y en promoción de ocupación para garantizar el acceso de todas las personas a la Información y al Conocimiento.
- Estimulación del uso de Internet para actividades y servicios de comercio electrónico, Administración Pública Electrónica, servicios sanitarios, generación y difusión de contenidos culturales, logística y gestión de transportes.

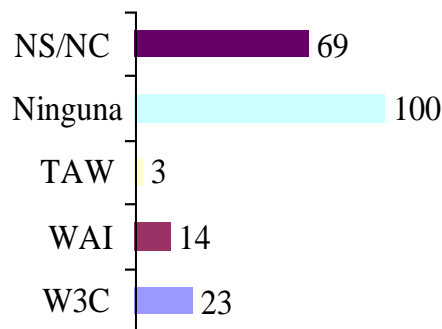
Sobre estas líneas estratégicas, a título de referencia se analizan dos de las principales actuaciones relacionadas con la eAdministración llevadas a cabo en Europa (el acceso universal y lucha contra la brecha digital, y las compras públicas online), antes de entrar a un análisis más pormenorizado de los distintos servicios incluidos en el “benchmarking” que actualmente tiene aprobada y utiliza la Unión Europea.

3.2.1. Aseguramiento del acceso universal y lucha contra la brecha digital

Como paso previo y necesario para la implantación posterior de servicios universales y de interés efectivo, las administraciones están abordando actuaciones orientadas a asegurar el acceso universal y la lucha contra la brecha digital. A este respecto cabe señalar que existen diferencias importantes entre los países en su lucha contra la brecha digital. Es una política que sólo está madura en unos pocos países, en la mayoría de los países está empezando a implantarse mediante la creación de puntos públicos de acceso, y campañas formativas.

Figura 3.1

¿Sigue alguna directriz para mejorar la accesibilidad del sitio?. Sobre un total de 200:



Fuente: Encuesta EOI eAdministración Local-2003

En España, y debido quizás a la especial orografía, si se están haciendo importantes esfuerzos tanto desde el ámbito autonómico, como los telepuertos en Asturias, los CAPIs - Centros de Acceso Público a Internet- en Madrid, o a nivel nacional como el programa Internet Rural gestionado por la entidad pública empresarial RED.es. Pero a nivel europeo nos encontramos con que menos de la mitad de los países hacían referencia en

Octubre de 2001 a actuaciones específicas de accesibilidad dirigidas a colectivos con especiales problemas de integración.

Referente al acceso universal y la brecha digital, hay una comunicación de la Comisión Europea de septiembre de 2001, denominada “eEurope 2002 : Accessibility of Public Web Sites and their Content”, que trata de la implantación en los portales públicos de las Directrices de la Web Accessibility Initiative (WAI), por parte de la Unión Europea y los países miembros.

A este respecto, los resultados de la *Encuesta EOI eAdministración Local-2003*, Fig.3-1, muestran unos resultados nada positivos, la mitad reconocía no seguir directriz alguna, y algo más de la tercera parte no entendía la pregunta, o contestaba con respuestas como: las que marca la confederación, las normales de http, las de los parámetros de usabilidad... Sin embargo cabe destacar dos ayuntamientos, Castelldefells y Avilés que siguen dos de las directrices apuntadas.

Existen numerosos estudios y análisis sobre la brecha digital, que se han ido multiplicado en distintos países, lo que demuestra el grado de interés que este tema está suscitando en todo el mundo, llegando a ser preocupación de diversas organizaciones y grupos internacionales como la OCDE, la ONU, o la Digital Opportunities Task Force del G8.

Un aspecto que cada vez queda más patente es que el conocimiento y uso del inglés es de capital importancia, por cuanto es la lengua en que están disponibles la mayor parte de los contenidos de la red.

Además, a medida que se desarrolla el uso de estas tecnologías, va cobrando más importancia la calidad del acceso, convirtiéndose el ancho de banda en un factor importante. A esta demanda trata de dar respuesta en España, el plan de sustitución en entornos rurales de los actuales accesos TRAC, que son accesos radio que dan cobertura telefónica pero hacen prácticamente inviable la navegación por Internet.

3.2.2. Desarrollo del comercio electrónico y de las compras públicas en línea

Otra de las principales actuaciones relevantes llevadas a cabo por los países miembros de la UE, son las relacionadas con el fomento y el desarrollo del comercio electrónico y las compras públicas en línea. En España destaca a este respecto el Proyecto SÍLICE (Sistema para la Contratación y Licitación Electrónicas) www.map.es/csi/silice.htm. Sistema desarrollado por el Ministerio de Economía y el de Administraciones Públicas (MAP), que se encuentra ya implantado como proyecto piloto en la Comunidad Autónoma de Canarias.

Del análisis de estas actuaciones y otras a nivel europea, se puede colegir que existen diferencias significativas entre países en el grado de implantación de las compras públicas electrónicas. Las diferencias van desde tener implantado ya el sistema, o contar con proyectos en estado de desarrollo avanzado, bien integrales, o bien sectoriales o limitados a determinados productos. Llegando a otros estadios en fases más preliminares de estudios previos o proyectos en fases iniciales.

Las principales dificultades o barreras para su implantación, se resumen en:

- Legislativas. Existencia general de una hiperregulación, y de una normativa muy burocrática.
- Descentralización. En los países más descentralizados es necesario implantar el sistema en los distintos ámbitos, con el consiguiente aumento de su dificultad.
- La resistencia al cambio.
- Déficit tecnológico y problemas de interoperabilidad de sistemas.
- Seguridad en la red. Implantación de la firma electrónica.
- Necesidades de formación.

En general se echa en falta el que se trasladen al ámbito de lo público experiencias de desarrollo en el ámbito privado, como los sistemas EDI de intercambio electrónico de información entre empresas, o las experiencias de implantación de negocios B2B, mercados virtuales, etc.

La Unión Europea ha dado relevancia a estas actuaciones, habiendo identificado en el apartado de Administración electrónica un indicador relativo al tema de las compras electrónicas: “Porcentaje de compras públicas que pueden realizarse en línea”.

3.3. Indicadores de eAdministración

Para hacer el seguimiento de la implantación y avances del eGovernment (nombre utilizado en Europa), la Unión Europea entendió necesario fijar unos indicadores que facilitarían la evaluación comparativa, o benchmarking en terminología inglesa, en este campo.

Para ello, se emprendió un proceso de selección que culminó con la selección de 20 indicadores considerados como los más significativos en la prestación de servicios públicos electrónicos. Y en marzo de 2.001 se aprueba por el Consejo Europeo el listado de 20 servicios públicos básicos (12 para ciudadanos y 8 para empresas).

La lista aprobada de 20 servicios públicos básicos, para prestar electrónicamente, es la siguiente:

1. Ingreso de impuestos.
2. Búsqueda de trabajo a través de las Oficinas de Empleo.
3. Ayudas de la Seguridad Social (3 entre los 4 siguientes):
 - Subsidio de desempleo.
 - Ayuda familiar.
 - Gastos médicos (reembolso o pago directo).
 - Becas de estudios.
4. Documentos personales (pasaporte y permiso de conducir).
5. Matriculación de coches (nuevos, usados e importados).
6. Solicitud de licencias de obra.
7. Denuncias a la Policía.
8. Bibliotecas Públicas (disponibilidad de catálogos, herramientas de búsqueda).
9. Certificados (nacimiento, matrimonio): petición y suministro.

10. Matriculación en la Universidad.
11. Declaración de cambio de domicilio.
12. Servicios relacionados con la Salud (v.g. anuncio interactivo de servicios disponibles en diferentes hospitales; citas médicas) Servicios Públicos para Empresas.
13. Contribuciones a la Seguridad Social por empleados.
14. Impuestos de sociedades: declaración, presentación.
15. IVA: declaración, presentación.
16. Registro de nuevas sociedades.
17. Envío de datos para estadísticas oficiales.
18. Declaraciones de aduanas.
19. Permisos relativos al medioambiente (incluidos informes).
20. Compras públicas.

Estos servicios públicos podemos clasificarlos en los siguientes grupos según su naturaleza:

1. Recaudatorios:
 - Ingreso de impuestos.
 - Impuestos de sociedades: declaración, presentación.
 - IVA: declaración, presentación.
 - Declaraciones de aduanas.
 - Contribuciones a la Seguridad Social por empleados.
2. Registrales:
 - Matriculación de coches (nuevos, usados e importados).
 - Certificados (nacimiento, matrimonio): petición y suministro.
 - Declaración de cambio de domicilio.
 - Registro de nuevas sociedades.
 - Envío de datos para estadísticas oficiales.
3. Facilidades al ciudadano:
 - Búsqueda de trabajo a través de las Oficinas de Empleo.
 - Bibliotecas Públicas (disponibilidad de catálogos, herramientas de búsqueda).

- Denuncias a la Policía.
 - Servicios relacionados con la Salud (v.g. anuncio interactivo de servicios disponibles en diferentes hospitales; citas médicas).
4. Ingresos económicos para el ciudadano o empresario:
- Ayudas de la Seguridad Social: subsidio de desempleo, ayuda familiar, gastos médicos (reembolso o pago directo), becas de estudios.
 - Compras públicas.
5. Tramitación documental, permisos y licencias:
- Documentos personales (pasaporte y permiso de conducir).
 - Matriculación en la Universidad.
 - Solicitud de licencias de obra.
 - Permisos relativos al medioambiente (incluidos informes).

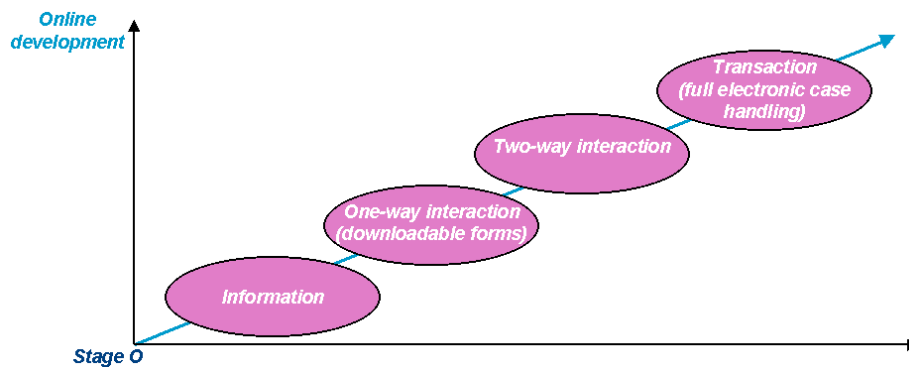
Para la medición del grado de avance en estos indicadores se fijaron 4 etapas o fases, dependiendo del grado de desarrollo electrónico del servicio.

Las 4 fases son las siguientes:

- Fase 1 Información: información en línea sobre el servicio público.
- Fase 2 Interacción: descarga en línea de formularios.
- Fase 3 Interacción bilateral: permite la cumplimentación y envío de formularios, el acceso a bases de datos, etc.
- Fase 4 Transacción: permite la formalización y entrega de formularios, con acuse de recibo de la administración, y permite el pago del servicio, en su caso.

La Fig 3.2 ilustra gráficamente estas fases.

Por su propia naturaleza no todos los servicios permiten las 4 fases. Así en los servicios siguientes, se entiende que la fase 3 es el mayor grado de desarrollo a alcanzar por el servicio:

Figura 3.2

- Búsqueda de trabajo a través de las Oficinas de Empleo.
- Documentos personales (pasaporte y permiso de conducir).
- Denuncias a la Policía.
- Bibliotecas Públicas (disponibilidad de catálogos, herramientas o de búsqueda).
- Certificados (nacimiento, matrimonio) : petición y suministro.
- Declaración de cambio de domicilio.
- Envío de datos para estadísticas oficiales.

3.4. Grado Medio de Implantación según Indicadores de eEurope

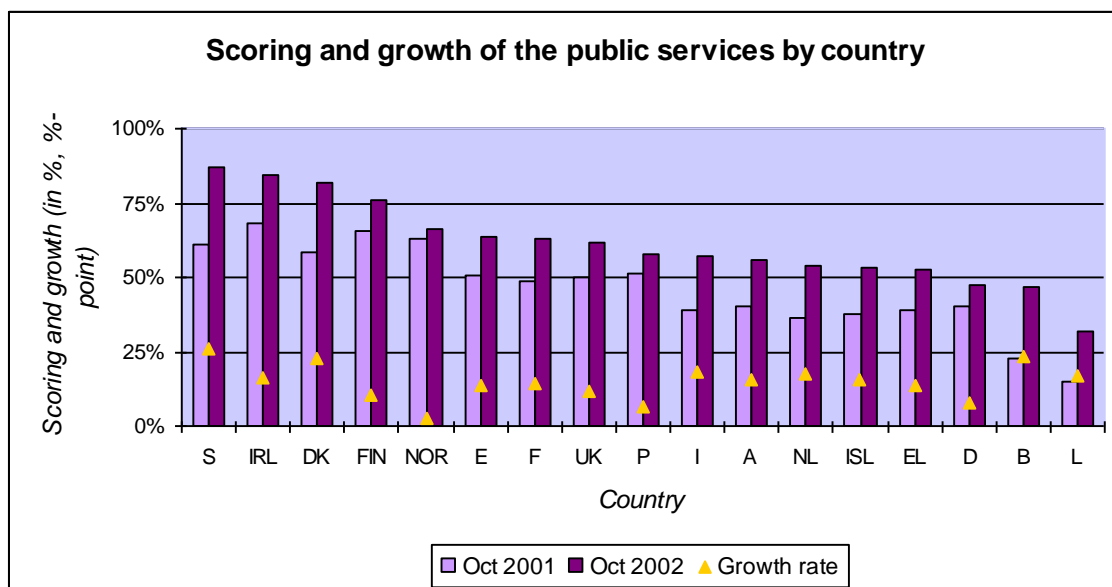
Los indicadores eEurope referenciados son objeto de un seguimiento semestral, mediante encuestas efectuadas bajo la supervisión de los servicios de la Comisión, habiéndose realizado hasta la fecha tres seguimientos, son las denominadas “*Encuesta sobre servicios públicos electrónicos (Web-based Survey on Electronic Public Services)*”, realizadas por Cap Gemini-Ernst & Young en octubre-01, abril-02, octubre-02. El universo de la encuesta son los 15 países miembros de la Unión Europea, más Noruega e Islandia. Los resultados de la encuesta se expresan en %, que expresa el grado de implantación o/y sofisticación del servicio, correspondiendo el 100% a la completa implantación de la fase 4 (o en su caso, de la fase 3 para los servicios antes relacionados).

El gráfico de la Fig 3-3 refleja el ranking los 17 países europeos estudiados, según el grado de implantación de los servicios públicos electrónicos, y refleja los resultados

globales de las encuestas referenciadas, permite estudiar la situación comparativa de implantación de eGovernment de España, con respecto a los otros países de la UE.

En la Fig 3-4 se reflejan las posiciones globales de cada país según el grado de avance obtenido por los indicadores de la encuesta europea. El primer Grupo está formado por 4 países, Irlanda y tres países nórdicos, siendo Suecia el líder actual, pero en 2002, Irlanda era líder absoluto con el 68% de implantación, y es reflejo del éxito con que ha fomentado las tecnologías de la información, y el efecto que esta política ha tenido sobre su economía.

Figura 3.3: Grado de implantación de servicios públicos electrónicos en Europa



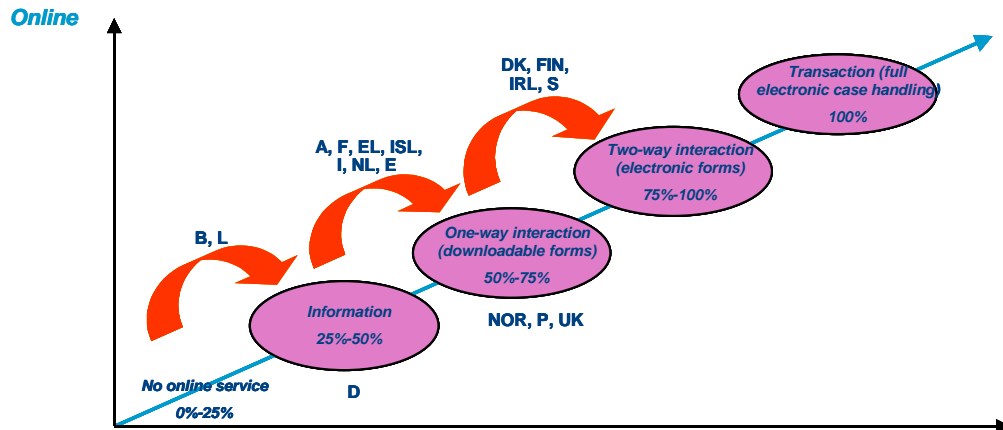
Fuente: Cap Gemini Ernst & Young

A continuación figuran 7 países, en los que se encuentra España (el segundo de los siete) con un grado de avance entre el 50% y el 75%, que también refleja la tradicional vocación tecnológica de estas economías.

El gráfico de la Fig 3.5, reflejan el grado de implantación de los servicios públicos electrónicos en los 17 países europeos estudiados.

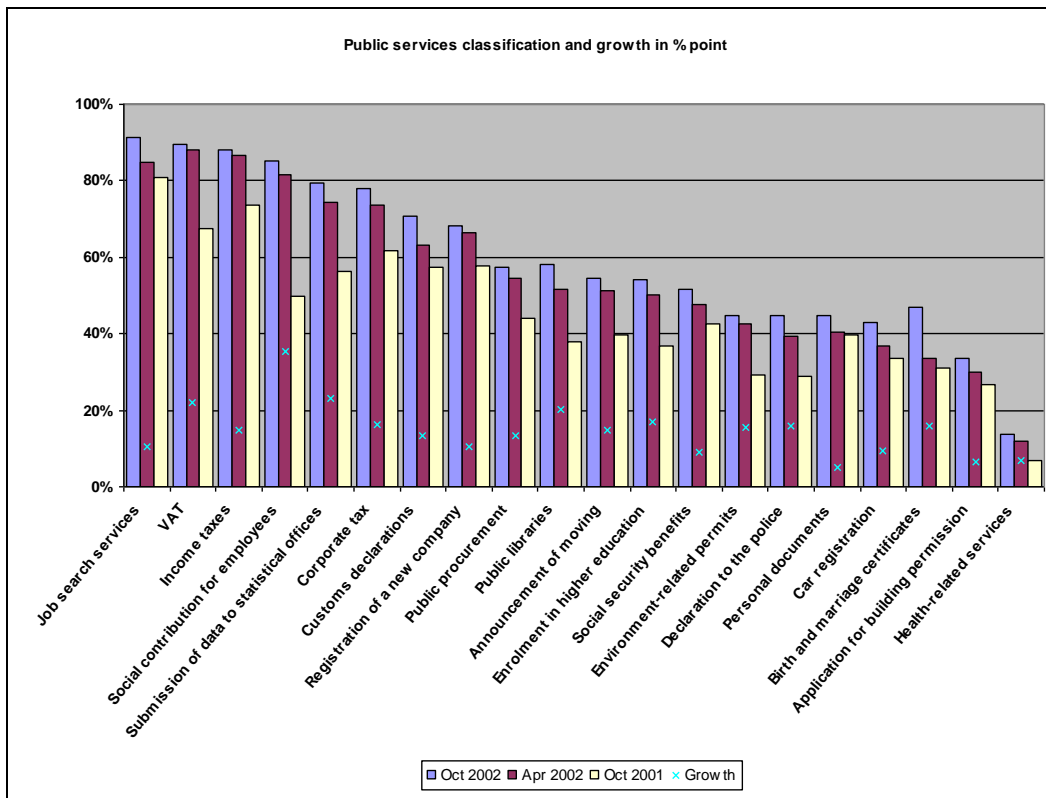
En cuanto a la valoración global del grado de implantación, según la Fig 3-4, España ocupa una buena posición, comparable a la de los países de su entorno más inmediato y algo más retrasada con respecto a países nórdicos como Suecia.

Figura: 3.4: Grado de avance de los países en eAdministración



Fuente: Cap Gemini Ernst & Young

Figura 3.5: Grado de implantación de servicios públicos electrónicos



Fuente: Cap Gemini Ernst & Young

3.5. Grado de Disponibilidad de Servicios Públicos Electrónicos en España

La Fig 3-6 muestra el grado de disponibilidad de los veinte servicios básicos identificados por la UE, clasificados en cuatro grupos.

Figura 3.6: Disponibilidad de Servicios Públicos Electrónicos en España



Fuente: Cap Gemini Ernst & Young y Telefónica

Un breve análisis de los datos, nos revela que son los relacionados con los aspectos tributarios los más implantados (tanto para empresas como para particulares) con un grado de disponibilidad del 100% en todos ellos, a excepción del relacionado con las contribuciones sociales para los empleados (50%). En el resto de los grupos considerados se alcanzan buenas valoraciones en: envío de datos estadísticos, certificados (con

una rápida evolución en el último año), acceso a bibliotecas públicas y declaraciones a la policía. Los servicios que muestran un menor grado de disponibilidad, se encuentran localizados en la categoría de permisos y licencias.

En general se puede observar que los mejores resultados se han alcanzado en los servicios públicos coordinados a nivel central, tales como la búsqueda de empleo o la declaración del impuesto de valor añadido, mientras que los servicios que obtienen una menor valoración son aquellos relacionados con las administraciones locales o que implican una mayor complejidad administrativa.

3.6. La Oferta de Portales

El universo del trabajo de campo en la encuesta telefónica, según categorías de entidades fue de 92 ayuntamientos, 15 diputaciones, 45 cámaras de comercio y 10 organismos autonómicos. En este apartado recogemos los resultados referentes a cómo valoraban las personas entrevistadas su oferta a un nivel global.

En lo que respecta a su autovaloración sobre si los servicios que ofrecen son o no de interés para el objeto del estudio (empresarial/empleo) la respuesta fue mayoritariamente, que en efecto lo era. Y respecto a la antigüedad del sitio WEB la evolución de aparición de nuevos sitios WEB se mantiene bastante uniforme en su crecimiento. Fig. 3-7.

Asimismo, los responsables de los sitios WEB valoraban muy positivamente la forma actual de presentación de sus contenidos y la forma de navegación. Fig 3.8.

Respecto a las ventajas y utilidad de realizar los trámites vía WEB respecto a medios tradicionales (teléf., ventanilla, fax) la situación actual también es valorada muy en positivo Fig 3-9.

Y, además valoran positivamente, el que los contenidos que actualmente ofrecen, están especialmente adaptados a la consulta online. Presentación en el sentido de que los tex-

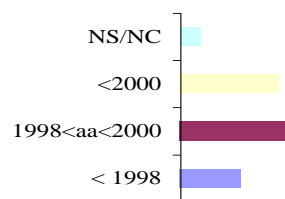
tos, dibujos e imágenes están diseñados pensando en que se van a ver desde una pantalla de ordenador. Para ello, por ejemplo, suelen hacerse secciones o segmentos de texto que tengan un contenido propio y quepan en una sola pantalla. En general cuando la información se presenta en formato "pdf", ésta no está especialmente adaptada al formato online, pues suele ser una transcripción fotográfica de impresos o formatos en papel pensados para una lectura tradicional, no en pantalla. Asimismo los enlaces para ir saltando de una parte del texto a otra, deben estar diseñados de forma que sea "fácil" una vuelta atrás de forma que si el usuario "se pierde", pueda volver con facilidad a un punto desde el que seguir buscando (navegando) información. La Fig. 3-10 muestra el resultado a este respecto.

Figura 3.7 Interés de los Servicios y Antigüedad en su prestación

¿Tienen interés los servicios que presta para el Sector empresarial/Empleo?. Total:200



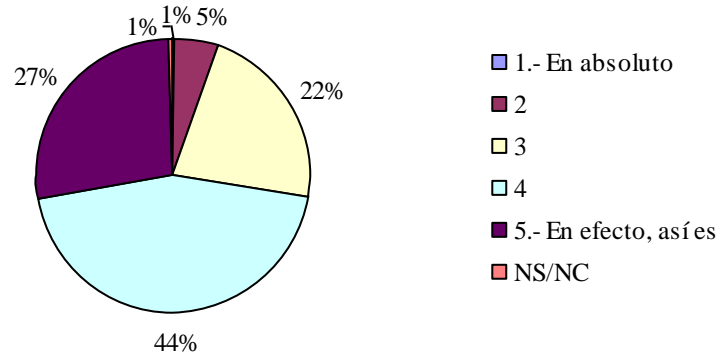
¿Desde cuando presta los servicios WEB?



Fuente: Encuesta EOI eAdministración Local-2003

Figura 3.8: Valoración de la presentación y navegación por la WEB

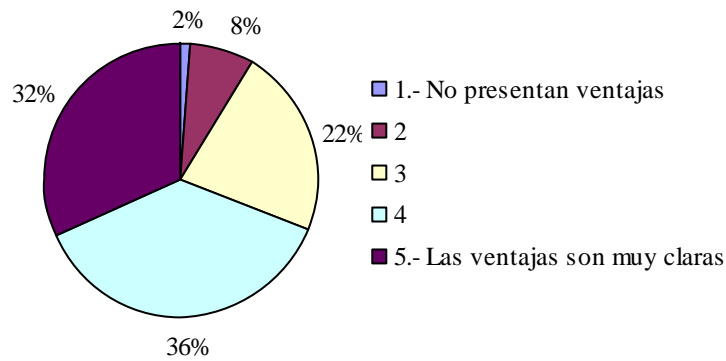
La presentación es clara y la localización de la inf. es rápida



Fuente: Encuesta EOI eAdministración Local-2003

Figura 3.9: Ventajas del canal WEB

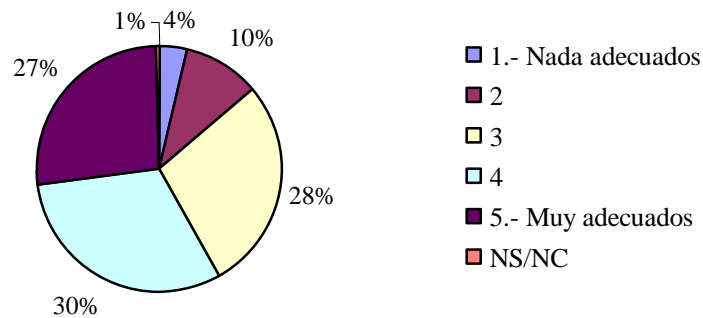
Los trámites WEB presentan claras ventajas ante los medios tradicionales



Fuente: Encuesta EOI eAdministración Local-2003

Figura 3.10

Los contenidos que ofrece. ¿Cree que están especialmente adaptados para la consulta online?

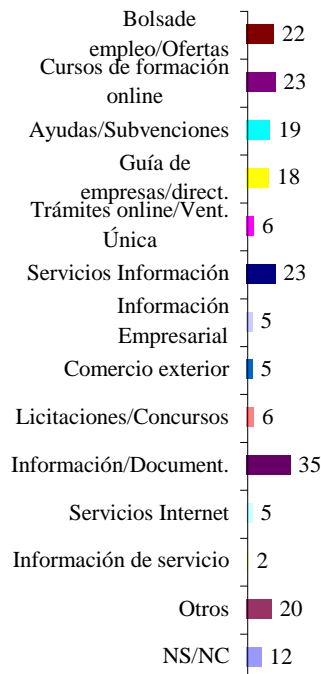


Fuente: Encuesta EOI, eAdministración Local-2003

Sobre si ofrecían versiones de contenidos o navegación diferentes, según los perfiles del usuario, más o menos avezado, experto/principiante..., la respuesta recibida fue que la cuarta parte si lo ofrecía, no obstante esto no se pudo comprobar en las pruebas realizadas en el estudio realizado accediendo directamente vía Internet. La explicación puede ser que se interpretara como zona pública y zona restringida (con clave de acceso necesaria) como perfil de navegación. Cuestión ésta que no se pretendía en la pregunta.

3.7. La Oferta de Servicios

En las encuestas en Europa sobre servicios públicos electrónicos, se reconoce en los informes, la imposibilidad de obtener gráficos correspondientes a los niveles regional y local, dado el bajo número de respuestas y su consiguiente baja significación. En este estudio nos encontramos también con especial dificultad en obtener datos extrapolables, pero si se pueden presentar acumulados por categorías, los principales servicios que los encuestados declararon. En primer lugar recogemos la relación del principal servicio estrella que declararon en la encuesta, Fig 3.-11.

Fig 3.11: Servicio WEB estrella de cada portal. Número de portales que lo ofrecen

Fuente: Encuesta EOI eAdministración Local-2003

Y la razón por la que destacaban el servicio estrella identificado era la de Fig. 3.12.

Para poder analizar los principales servicios actualmente ofertados desde los sitios WEB considerados, se pidió que los describieran según cuatro categorías y según el nivel de responsabilidad de mantenimiento de estos (enlace, embebido, propio):

- **Categoría 1** Con impacto financiero. Impuestos, tasas...
- **Categoría 2** Servicios de registro. Recogida de datos para estadísticas, grado de uso, incidencias, buzón de sugerencias...
- **Categoría 3** Retorno de servicios. Consultas en la WEB, info. s/concursos, oportunidades de negocio, oferta-demanda.
- **Categoría 4.** Tramitación de permisos y licencias.

Para cada uno de los servicios se les pidió que indicaran el grado de profundidad al que estos se ofrecen según los siguientes niveles.

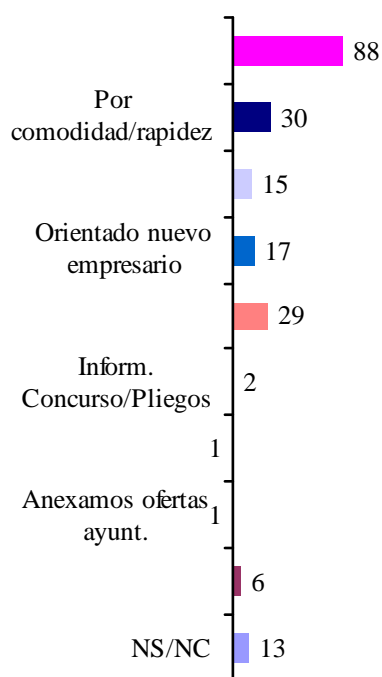
- **Nivel 0** Información muy básica. Si por ejemplo simplemente se informa de aspectos relacionados con el servicio, pero este se presta por otras vías (ventanilla por ej.), y no ofrece posibilidad de interacción a través de Internet (servicio de consultas), y la información del servicio es muy básica no siendo suficiente para iniciar un procedimiento de acceso al servicio en cuestión.
- **Nivel 1** Información completa. Si sí incluye toda aquella información que es necesaria para iniciar el procedimiento para obtener el servicio, y esta se puede consultar y obtener directamente en la RED.
- **Nivel 2** Interacción unidireccional. Si ofrece la posibilidad de obtener los impresos necesarios de forma "no-electrónica" imprimiendo el impreso en la impresora local por ejemplo, pero teniendo que rellenar y/o llevar este de forma tradicional.. En este nivel se incluye el caso de impreso electrónico para pedir un impreso "tradicional".
- **Nivel 3** Interacción bidireccional. Si se ofrece por ejemplo la posibilidad de un envío de forma electrónica de una petición, que desencadene los efectos equivalentes a los de un impreso oficial, iniciando el procedimiento de obtención del servicio. Implica disponer de un proceso de autenticación de la persona que suscribe el formulario (sea persona física o jurídica).
- **Nivel 4.** Gestión totalmente automatizada. Es el caso de un servicio en el que no sólo está automatizado el proceso de petición e inicio de procedimiento del servicio, sino que también lo está el de prestación del servicio en cuestión y la entrega del resultado. No se requiere en todo el proceso formato "papel".

El análisis de los datos aportados, reveló que en la administración local al igual que el análisis sobre sitios de eAdministración en Europa, los servicios más implantados son los que clasificamos como recaudatorios. Estos en Europa disponían de un grado de implantación medio del 49 %, situándose a nivel estatal en España al 100%, gracias a los servicios de la Agencia Tributaria.

Los resultados de la *encuesta EOI eAdministración Local-2003* reveló también que en la muestra elegida, la media se sitúa por debajo de la media europea de hace dos años, además cabe indicar que la muestra es una muestra de conveniencia pues se llegó a ella tras un análisis previo de aquéllos que a priori tenían mejores servicios.

Por categorías: ayuntamientos, cámaras, organizaciones empresariales..., no se distorsionaban las conclusiones generales, dado que a un nivel de profundidad bajo (sin llegar a tramitación), todos dan servicios relacionados con pagos. Respecto al tipo de servicios ofertados para pagos por la red, están los de pago de impuestos locales, multas o recibos, y en el nivel básico los de información fiscal, leyes, normativas u ordenanzas de impacto fiscal. La Fig. 3-13 refleja el número de sitios WEB que ofrecían servicios de esta categoría.

Fig 3.12: Razón por la que creen que es un servicio estrella

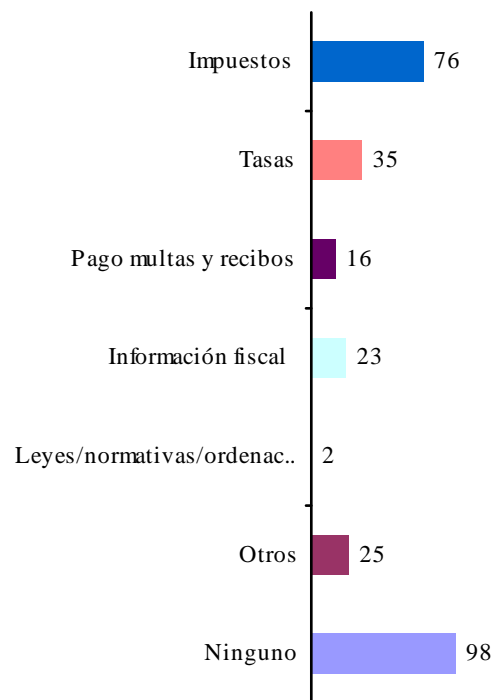


Fuente: Encuesta EOI eAdministración Local-2003

Sobre el grado de profundidad con el que se ofrecen los servicios de pago, la situación es la indicada en la Fig. 3-14, donde N0 es el básico en el que se ofrece información unidireccional sin posibilidad de enviar consultas, hasta el N4 en el que el proceso está totalmente automatizado en todas sus fases, sin necesidad de acudir al soporte papel.

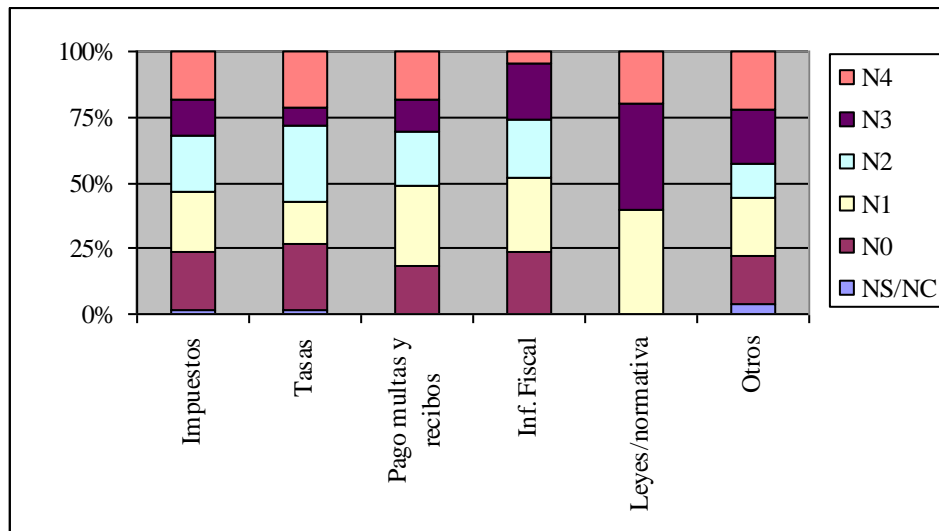
La comprobación online en algunos confirmó que las contestaciones eran muy voluntarias, como se podía deducir del análisis del gráfico, ya que varios de los servicios no aceptan el nivel N4, por su propia naturaleza, como es el caso de información fiscal, salvo que se entienda como tipo tablón de anuncios, como era el caso de las situaciones comprobadas vía Internet.

Fig 3.13: Servicios WEB de la categoría 'Pagos'



Fuente: Encuesta EOI, eAdministración Local-2003

Otras categorías de interés son las de los servicios que en el estudio se han agrupado como de REGISTRO y de RETORNO, según que predomine o no la información unidireccional o bidireccional. Sobre estas categorías los resultados de la encuesta europea, con datos de 2001 daba un desarrollo en torno al 44% figura el grupo de los denominados registrales y el grupo de los que representan ingresos económicos para el ciudadano.

Fig 3.14: Nivel de oferta de los Servicios de 'Pagos'. (N4 Máximo)

Fuente: Encuesta EOI, eAdministración Local-2003

En lo que respecta a la situación encontrada en el estudio, la situación queda reflejada en la Fig. 3-15.

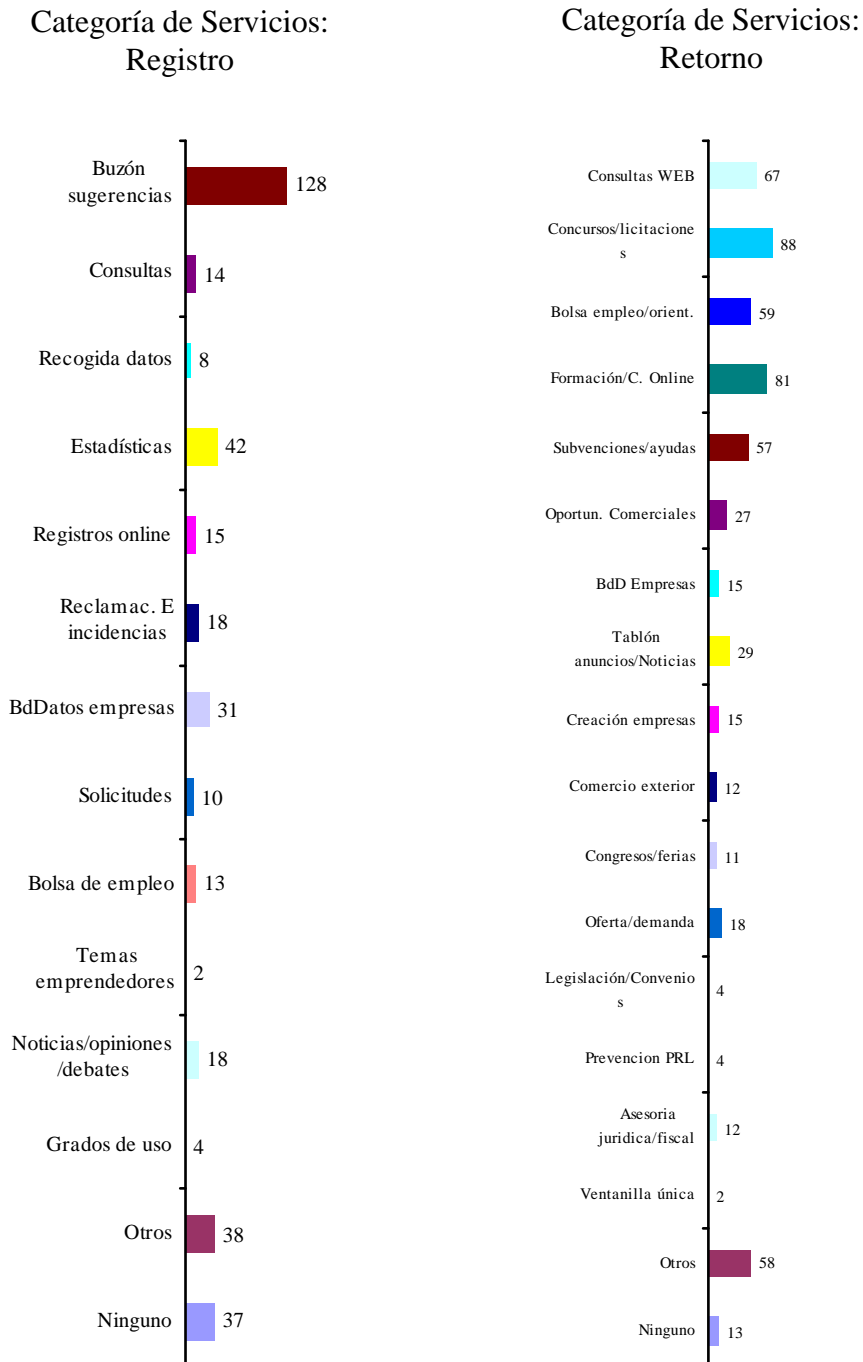
Y sobre el grado de profundidad con el que se ofrecen los servicios en estas categorías nos encontramos con la situación reflejada en las Figs 3-16 y 3-17.

Por último, los servicios considerados son los que se incluyen en la categoría de tramitaciones, que en la UE eran los que tenían un menor grado de desarrollo, destacando las tramitaciones de permisos y licencias con el 34% de media. Los documentos personales y la matriculación en la universidad se situaban en torno al 40%, mientras que las licencias de obra y permisos medioambientales estaba en torno al 30%, lo que se puede achacar a la complejidad de su tramitación administrativa.

Los datos correspondientes a los servicios de esta categoría quedan reflejados en las Figs. 3-18 y 3-19.

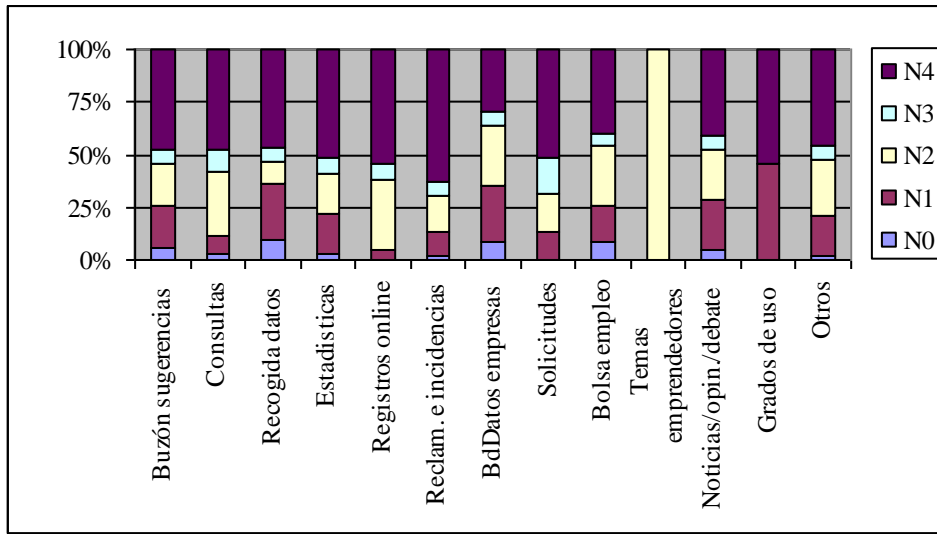
A modo de recopilación se recoge en la Fig 3-20, la situación del grado de profundidad al que se ofrecen las categorías de servicios identificadas y analizadas.

Fig 3.15: Servicios WEB de las categ. 'Registro' y 'Retorno'. Portales que los ofrecen



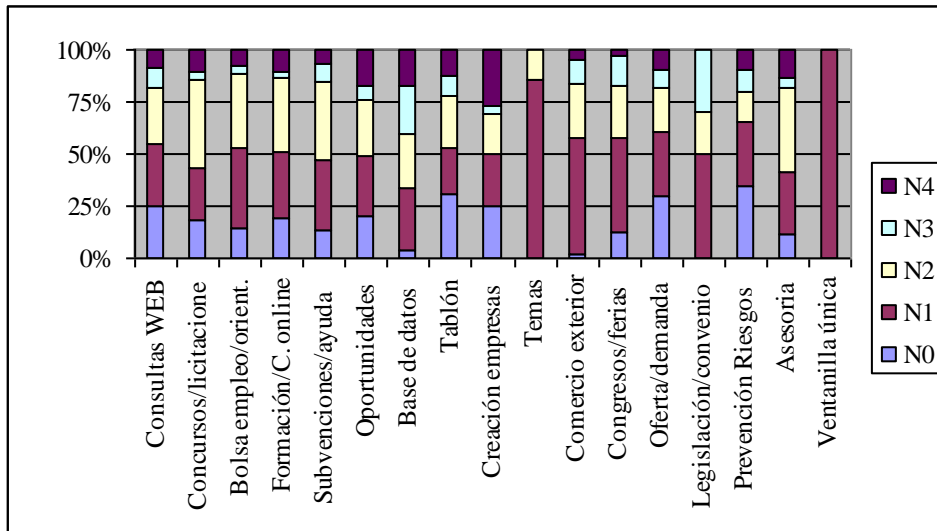
Fuente: Encuesta EOI, eAdministración Local-2003

Fig 3.16: Nivel de oferta de los Servicios de 'Registro'. N4=Máximo



Fuente: Encuesta EOI eAdministración Local-2003

Fig 3.17: Nivel de oferta de los Servicios de 'Retorno'. N4=Máximo



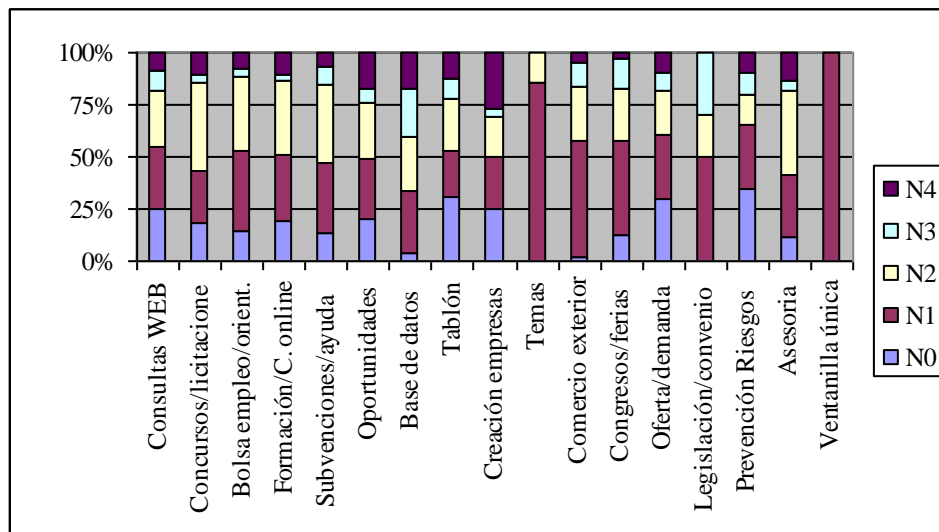
Fuente: Encuesta EOI, eAdministración Local-2003

Fig 3.18: Servicios WEB de la categoría de ‘Tramitaciones’. Portales que los ofrecen

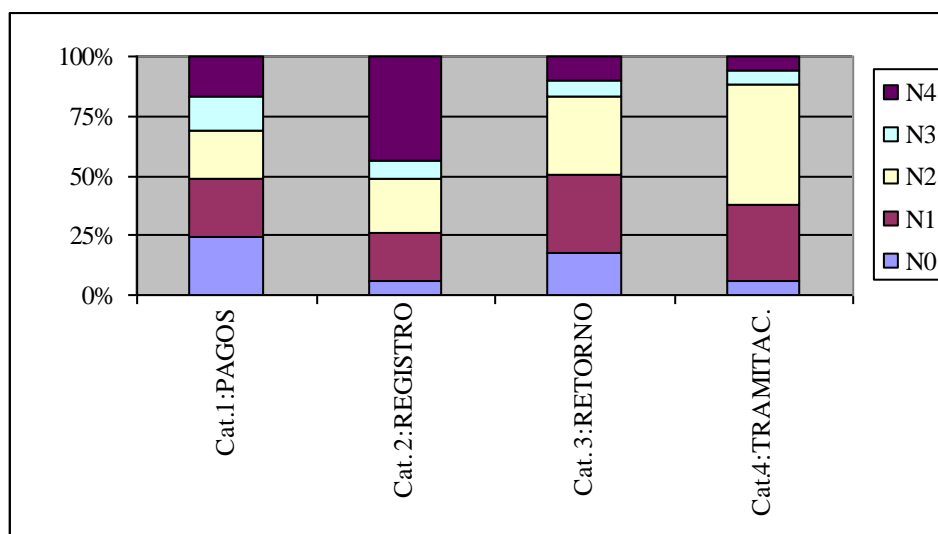


Fuente: Encuesta EOI eAdministración Local-2003

Fig 3.19: Nivel de oferta de los Servicios de ‘Tramitaciones’



Fuente: Encuesta EOI, eAdministración Local-2003

Fig 3.20: Grado de profundidad con el que se ofrecen los Servicios

Fuente: Encuesta EOI, eAdministración Local-2003

3.8. Valoración de la Oferta de Servicios

Como se ve en la Fig. 3.20, la oferta de servicios WEB se centra principalmente en los servicios de búsqueda de información. Lo cual se debe a que muchos servicios todavía no están plenamente implantados y, por lo tanto, las páginas sólo ofrecen información de cómo realizar los trámites según los procedimientos tradicionales. La valoración, subjetiva, que se saca del trabajo de campo es que en efecto cada vez más se acude más a la búsqueda y tramitación por medios electrónicos, pero con grados de avance pequeños, aunque sostenido en el tiempo, lo que da un tinte optimista al análisis de la situación.

Ahora bien, del análisis más detallado nos lleva a encontrar contradicciones, así por ejemplo, el alto valor de N4 en la categoría 3, de registro, se explica por el peso que aporta el servicio de buzón de sugerencias, mostrado por 128 de 200 casos, pero choca el concepto de 'totalmente automatizado' en el caso de buzón de sugerencias ¡ las sugerencias se procesan hasta el final, de forma automática!. Esta misma situación se encuentra al analizar el caso de valorar con grado N4 servicios como ayudas y subvenciones, o servicios de formación ¿?, máxime cuando se observa que lo afirman organizaciones empresariales, que no gestionan las subvenciones por ejemplo. Pero este tipo

de contradicciones se observa en otras categorías de encuestados, así en la categoría de cámaras de comercio, encontramos respuestas de nivel N4 en servicios de concursos, o de asesoramiento, o de control de calidad. O en la de diputaciones donde se asigna el nivel N4 a ‘formación de colectivos’.

Estas contradicciones y la constatación vía Internet que se pudo hacer, nos lleva a una valoración global de que los servicios prestados están en la etapa 2, donde se ofrecen servicios de información con interacción con el usuario, y se está lejos de implantar los servicios más sofisticados como son los de tramitación real, que requiere entre otras cosas de una Intranet, y unos procedimientos suficientemente sofisticados que no parecen estar, en general, al alcance de los encuestados.

3.9. Las Experiencias de eAdministración según sus Impulsores

Recogemos a continuación resultados del análisis obtenido tras las reuniones de trabajo con el panel de expertos entrevistados en la Encuesta EOI para este estudio.

A nivel global, la situación de las experiencias llevadas a cabo en España sobre eAdministración acompañan a muy buen ritmo las tendencias vigentes en otros países de la UE, siendo especialmente cierto en las Comunidades de Madrid y de Valencia donde se focalizó el trabajo con los expertos. La visión de las actuaciones y experiencias de eAdministración es solo especialmente profunda en aquéllos que desempeñan roles de gestión directa en las experiencias de eAdministración, y observando una relación bastante distante por parte de aquellos que si bien no están en la gestión directa, si representan a colectivos potencialmente implicados por las transformaciones que supone la eAdministración, viviéndolo como algo lejano y relativamente ajeno a sus preocupaciones e intereses inmediatos. En todo caso resulta relevante la dificultad especial en concretar con mínima precisión qué tipos de empleos podrán eventualmente generarse al amparo de la eAdministración, lo que lleva a conjeturar que los procesos colindantes a la eAdministración, como las transformaciones en el mercado laboral, son hasta ahora fenómenos poco conocidos y acotados.

Aún los expertos involucrados en experiencias concretas, hablan de proyecto futuro, lejos de proyectos consolidados, por lo que las experiencias hacen referencia a estadios muy prematuros, siendo el caso de la Agencia Tributaria el caso más avanzado y relevante y el que aparece como referente en las experiencias relevantes.

Entre las razones que claramente identifican como requisitos para el éxito de un proyecto en eAdministración, están las de la necesidad de una clara convicción y liderazgo político sostenido en el tiempo, y el que los trabajadores adopten una actitud positiva, ya que su actividad se verá inevitablemente implicada en el proceso de cambio inherente al proyecto. Esto explica la diferencia que hay en ciertos casos y regiones, como es el del Ayuntamiento de Catarroja o la Comunidad de Valencia que presentan un claro diferencial positivo respecto a la media de las actuaciones llevadas a cabo en España.

En el caso del proyecto CAVI de Catarroja, además de los factores de éxito mencionados, se dio el hecho de que al ser una administración local y proporcionar ésta servicios directos al ciudadano, lo que facilitaba la tarea de “traducir” a eAdministración, cuestión osca que se hace más compleja a medida que se sube en el escalón de las administraciones. Pero es que además, confluieron un a serie de aspectos positivos:

- La previa aprobación de un Plan de Mejora Continua en el Ayuntamiento, dando un marco sólido y consensuado para abordar actuaciones más allá de la mera informatización de los procesos.
- La coincidencia del proceso con un cierto recambio general a nivel de funcionariado, que hizo que más que reticencias se encontraron demandas de implantación.
- La confluencia espontánea de intereses entre el Ayuntamiento y la empresa prestataria del servicio informático, que necesitaba de un caso pionero para “testear” sus servicios.

En paralelo al proyecto CAVI en si, se desarrollaron actividades complementarias con los administrados, formación en nuevas tecnologías a los ciudadanos en general y en especial a colectivos que un estudio sociológico detectó como poco permeables a los nuevos servicios (en particular, las mujeres). Ello derivó en afrontar los servi-

cios a distintos “niveles” de acceso, con perfiles más complejos para los internautas consumados y perfiles más básicos para los usuarios menos avezados en el uso de nuevas tecnologías.

3.9.1. Ventajas apreciadas de las experiencias analizadas

Existe un consenso, al menos tácito, sobre las potenciales ventajas de la eAdministración en términos tanto de gestión como de beneficios para el administrado. La meta de la eAdministración está fuera de toda discusión, sólo se matizan los modos de alcanzarla y las consecuencias que puede acarrear.

Para la administración pública: A las esperadas, por genéricas, como es la eficiencia y rapidez en los procesos o la mejora de productividad en términos costos/beneficios, cabe añadir la de transparencia de los procedimientos, al reducirse su arbitrariedad y hacerse más abiertos al escrutinio directo de los administrados.

- *Para los trabajadores de la administración:* Según se desprende de la *encuesta EOI eAdministración Local-2003*, los trabajadores de la administración valoran positivamente el proceso en tanto en cuanto este les permite:
 - Liberarse de tareas burocráticas y “alienantes” propias de un funcionariado antiguo.
 - Conseguir tiempo para tareas nuevas asociadas a “creatividad”, “iniciativa” o “aprendizaje continuo”.
 - Vincular de otro modo al trabajador con su tarea y con la administración, de forma que lejos de ausencia de compromiso, adquieren sentimientos de pertenencia y sumen objetivos institucionales como propios.

No obstante, estas ventajas no se presentan como uniforme en el universo entrevistado.

- *Para los administrados:* A nivel individual, en un primer estadio les supone un aumento de “calidad de vida” o de mejora productiva en el caso de las empresas,

pues la mayor eficiencia y rapidez se percibe como liberación de una “carga” de la que mejor librarse cuanto antes. En segundo estadio crea una cierta demanda de mejores servicios y de acceso regular para conocer datos de “que hay de lo mío”, a medida que se van facilitando el acceso a seguimiento de expedientes o a consultar datos que la administración dispone de los interesados.

A nivel global, una reducción de costos tanto de lo que se ahorra el administrado en su tiempo, como vía impuestos al evitar administración lenta e ineficiente. Además se refuerzan los procesos de participación y control por parte del administrado, y se evitan “exclusiones” por horarios de trabajo al disponer de servicios 24h.

4. IMPACTO DE LAS ACTUACIONES DE eADMINISTRACIÓN EN LA CREACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE EMPLEO

4.1. Contexto de Partida

De cara a centrarse en el impacto de los servicios prestados desde la administración local en la creación y consolidación de empleo, una referencia útil de cara a mejorar los servicios ya implantados, es la actual estrategia de la Unión Europea para que las actuaciones de promoción de la Sociedad de la Información adquieran un especial impacto en las relaciones con los administrados, y en especial con el empleo tanto desde el punto de vista de nuevos perfiles de capacitación de los empleados administrativos, como de las nuevas oportunidades que emergen bien como proveedores de la Administración, bien como facilitador de nuevas iniciativas empresariales o de consolidación de las existentes. Todo ello se plasma actualmente en una iniciativa de la Unión Europea específica conocida como Estrategia Europea para el Empleo –EEE–.

Estrategia que en el caso de las administraciones, parte de que los servicios prestados desde los distintos escalones de la administración deben aprovechar el potencial de transformar la sociedad y la economía europeas mediante el empleo de las tecnologías avanzadas para mejorar las condiciones de vida y trabajo de todos los ciudadanos por un lado, y por otro en mejorar las condiciones de productividad y competitividad del sector empresarial.

Estas mismas tecnologías permitirán a los trabajadores mejorar sus cualificaciones en el marco de un proceso de aprendizaje permanente concebido para incrementar sus perspectivas de empleo y su remuneración, además de mejorar la enseñanza y el aprendizaje en las escuelas.

Las administraciones deben desarrollar unos servicios más centrados en los ciudadanos que les ofrezcan distintas alternativas y mayor comodidad. Las tecnologías emergentes proporcionarán también acceso a las oportunidades económicas y sociales a los habitantes de regiones periféricas y comunidades dispersas.

Para ello, la Unión Europea ha identificado una serie de oportunidades de empleo en la Sociedad de la Información, con una serie de áreas de acción prioritarias, invitando a los agentes a afrontar el desafío, en este estudio nos centramos en cómo se está abordando el desafío a nivel local en España por una serie de agentes como son los ayuntamientos, las diputaciones, las cámaras de comercio, los institutos regionales de desarrollo y las asociaciones de carácter empresarial.

Como guión del análisis del impacto de las iniciativas de eAdministración local en la creación y consolidación de empleo el estudio sigue el análisis según los denominados cuatro pilares de la EEE (empleabilidad, espíritu empresarial, adaptabilidad e igualdad de oportunidades), junto a una serie de mejores prácticas abordadas en el ámbito europeo con el fin de tener un referente a la hora de evaluar los resultados del análisis de campo efectuado. Asimismo conviene hacer referencia a cuáles son los principales objetivos de las Directrices para el Empleo fijadas por la Unión Europea, como son el facilitar la transición entre el mundo escolar y laboral, simplificar la creación y gestión de empresas, explotar nuevos yacimientos de empleo, modernizar la organización del trabajo, fomentar la adaptabilidad en las empresas, reducir las diferencias entre los sexos, reconciliar la vida profesional y familiar y fomentar la apertura del mercado de trabajo a todos los ciudadanos.

Se incorpora al final del capítulo los resultados del estudio en lo que se refiere al potencial en nuevos yacimientos de empleo por ser esta una de las directrices para el empleo fijadas desde la UE, a las que quizás más pueda contribuir las iniciativas de eAdministración local, en especial en el ámbito de la economía social.

La EEE fue adoptada en la cumbre de Luxemburgo sobre el empleo (1997), actualizada en 2000, y tras cinco años de aplicación, ha sido recientemente objeto de revisión de evaluación, observándose cambios como que, a nivel europeo, se ha pasado de la gestión del desempleo a la gestión del crecimiento del empleo. Apareciendo importantes desafíos en este ámbito, principalmente la manera de responder, entre otras cosas, a la evolución demográfica, las situaciones de congestión, las disparidades en los resultados

a nivel regional, la reestructuración económica y social en curso, la mundialización y la ampliación. La influencia de la EEE se ha ampliado desde el pilar de la empleabilidad, que al principio adquirió cierta predominancia, hacia los demás pilares de la Estrategia, pero el proceso es lento y requiere de enfoques exhaustivos y a largo plazo.

Por otro lado, la EEE ha favorecido el acuerdo político sobre *nuevos paradigmas comunes*, tales como el aprendizaje permanente y la calidad del empleo. La importancia del *aprendizaje permanente* y la complementariedad entre los sistemas de educación y de formación se reconoce ampliamente, y se asiste en todos los Estados miembros a una redefinición integrada de las políticas en materia de educación y de formación. La *calidad del empleo* se define como una nueva prioridad en las directrices para el empleo en 2000.

A medio plazo se plantean retos por la mundialización, las transformaciones tecnológicas y la evolución hacia una sociedad del conocimiento y la información aceleran el ritmo de la reestructuración social y económica. Es cada vez más necesario intensificar la participación en la sociedad de la información y facilitar el acceso a la misma. La vida profesional resulta cada vez más compleja a medida que los esquemas de trabajo asumen formas más irregulares y es preciso prever una serie de *transiciones*, por ejemplo el paso de un empleo a otro, de una situación laboral a otra, así como entre periodos de ocupación y de formación, de interrupción de carrera o de cuidados familiares. La anticipación, la adaptabilidad y la promoción del cambio constituyen aspectos fundamentales para mejorar la productividad y la competitividad, así como para prolongar la vida activa y prevenir la exclusión social.

Los niveles locales y regionales desempeñan un papel fundamental en ámbitos como la formación, los servicios de empleo o las medidas propicias a un mercado de trabajo integrador. La futura EEE, se dice en la reciente revisión, debería animar a los agentes en todos los niveles territoriales a apoyar la estrategia nacional y comunitaria en materia de empleo y difundir las buenas prácticas, respetando al mismo tiempo plenamente el principio de subsidiariedad. Y sería conveniente favorecer la cooperación tanto «vertical» (entre los niveles nacionales y regionales) como «horizontal» (entre las partes interesadas de un mismo

nivel territorial). Además, se hace preciso seguir fomentando las iniciativas que se basan en el potencial local de creación de empleo, donde los nuevos yacimientos de empleo, como veremos mas adelante en el estudio, encuentran especiales condiciones de identificación y explotación, en ámbitos territoriales regionales o locales.

La creciente importancia de los ámbitos regionales, es en efecto demandada por entidades como el Comité de las regiones de la UE, que reclama una especial presencia de instituciones locales y regionales en la aplicación de la EEE. Así en un reciente dictamen estima que se debe adoptar un planteamiento amplio a la hora de abordar el fortalecimiento de la dimensión regional y local de la Estrategia Europea de Empleo.

Este apoyo de la EEE a la dimensión territorial es reconocido por el Comité de Regiones, no obstante considera que no se ha tenido suficientemente en cuenta la función inmediata que desempeñan los agentes regionales y locales en la aplicación de los objetivos de dicha estrategia. Como dice en su dictamen, “Todos los puestos de trabajo se crean y desaparecen a nivel local”, así pues, los entes locales y regionales han de asumir un papel central como responsables de la elaboración y aplicación de la estrategia de empleo. Por ello, dice, se hace imprescindible reforzar la interacción entre las acciones destinadas a fomentar la dimensión local y regional de la EEE y las políticas nacionales, pues las medidas han aportado un valor añadido a la hora de promover la creación de empleo, pero el problema es que, a menudo, no es posible transferir las buenas prácticas extraídas de estas acciones a los programas nacionales.

Asimismo reclama una modificación en el contenido de la estrategia de empleo y la terminología que en ella se utiliza para hacerlos más comprensibles y adaptarlos a la realidad local y regional, para solventar la actual percepción de que la acción comunitaria es algo ajeno y lejano. Además, el Comité de las Regiones considera que el Fondo Social Europeo debe apoyar la incorporación del carácter regional en la EEE.

A pesar de estas demandas del Comité de Regiones, la EEE si viene apoyando el desarrollo de una dimensión territorial de las políticas de empleo, como ha demostrado la elaboración en los últimos años de planes de acción regionales o locales (PAR y PAL).

Y las autoridades locales y regionales, en calidad de proveedores de servicios sociales o de empleadores a nivel local, han participado cada vez más en la aplicación de las políticas de empleo, sobre todo a través del recurso al Fondo Social Europeo, cuyas prioridades se han ajustado a la EEE en 2000.

Respecto a las estrategias para explotar plenamente el potencial de empleo de la sociedad de la información, cabe resaltar que éstas se han incorporado en la iniciativa e-Europe.

4.2. eAdministración Local en España versus la EEE

Analizamos en este apartado las actuaciones de eAdministración local en España según su relación con los cuatro pilares de la estrategia EEE, asimismo destacamos una de las buenas prácticas encontradas a nivel europeo, y se analiza el potencial en nuevos yacimientos de empleo que presentan iniciativas relacionadas con la eAdministración local.

4.2.1. Empleabilidad

Cuando la EEE empezó a aplicarse, la empleabilidad se consideraba fundamentalmente la solución al problema del desempleo. Sin embargo, el concepto se ha ido ampliando hasta abarcar todo el ciclo vital: la prevención del abandono prematuro de la escuela y la protección contra el desempleo, el mayor acceso a un mercado de trabajo inclusivo, la capacidad de los trabajadores para mantenerse en activo y el reciclaje profesional permanente, para evitar que se produzca una situación de inactividad y acelerar la salida de la misma, a través de un mayor recurso a medidas activas como la formación, los períodos de prácticas y los empleos subvencionados para los parados, objetivos que figuran en las directrices para el empleo. La aplicación de la EEE ha contribuido a facilitar la modernización de los servicios públicos de empleo y a reorientar sus actividades de colocación y reinserción.

Si analizamos los datos de la *Encuesta EOI eAdministración Local-2003I*, vemos la preponderancia de los servicios de formación, y una presencia importante de los servicios de ‘borsa de empleo’ así como de orientación laboral.

Las acciones de formación resultan eficaces para grupos destinatarios específicos (por ejemplo, mujeres que se reincorporan al mercado de trabajo, inmigrantes cualificados); en cuanto al empleo subvencionado, los resultados son desiguales (el empleo subvencionado en el sector privado es más eficaz que la creación de empleo en el sector público); si bien las ayudas al empleo por cuenta propia ofrecen resultados positivos, la aplicación generalizada de esta fórmula es limitada; la asistencia para la búsqueda de empleo parece ser por lo general eficaz; la experiencia demuestra que los efectos de los programas no personalizados a gran escala (como los destinados a los jóvenes) son menos convincentes y reflejan el hecho de que los programas generales pueden carecer de unos objetivos adecuados.

Las cuestiones relativas a la incorporación duradera de los desempleados en el mercado de trabajo, al seguimiento de los beneficiarios y a la relación coste-eficacia de las medidas activas merecen más atención. Esto implica una mejor identificación de las personas en riesgo en una fase temprana, así como la adopción de medidas preventivas y activas adaptadas a las necesidades individuales, que permitan «presentar una oferta conveniente a la persona adecuada en el momento oportuno». La experiencia del pasado ha puesto de manifiesto asimismo que, a fin de mejorar el seguimiento y la evaluación de las políticas activas del mercado de trabajo, es preciso redoblar los esfuerzos para perfeccionar las definiciones, las estadísticas y los indicadores.

La EEE ha dado un importante impulso a las políticas de aprendizaje permanente y ha contribuido a que este concepto ocupe un lugar destacado entre las prioridades políticas. La educación y la formación se utilizan cada vez más como instrumentos activos y preventivos del mercado de trabajo en aras de la empleabilidad, la adaptabilidad y la competitividad.

No obstante, el aprendizaje permanente dista mucho de ser una realidad para todo el mundo como lo demuestra el bajo nivel de participación de los trabajadores de más edad, de los empleados de las PYME y de los trabajadores con contratos flexibles. Más preocupante aún es el desfase creciente en el acceso a la formación entre las personas poco cualificada y las que tienen un nivel de cualificación elevado.

La evaluación de la EEE apunta, en particular, a la necesidad de aumentar la participación de grupos vulnerables, tales como los trabajadores de más edad y las personas poco cualificadas. La importancia de la formación continua se reconoce ampliamente como un elemento esencial de la acción en favor de una mano de obra adaptable, competitiva y productiva; por otro lado, parece que se ha aceptado, en principio, la responsabilidad compartida en materia de financiación de la formación de la mano de obra, aunque en la práctica el nivel de inversión de cada parte (gobierno, interlocutores sociales, empresas y trabajadores) sigue siendo por lo general bastante bajo. Algunos Estados miembros han introducido sistemas de incentivación económica destinados tanto a las personas individuales como a las empresas, aunque están todavía en fase de prueba y carecen en general de condiciones estables que permitan una financiación de la formación continua.

Desde el punto de vista de la empleabilidad, el propio sector de Sociedad de la Información, oferta una demanda creciente de mano de obra cualificada convenientemente, con su impacto en el mercado del trabajo, que hará obsoletos muchos de los actuales productos, procesos productivos, estructuras organizativas y cualificaciones, además de exigir que empresas y trabajadores se adapten al nuevo entorno tecnológico.

Sin embargo, serán las industrias usuarias las que generarán mayores oportunidades de empleo en la Sociedad de la Información ya que su dinámica sobrepasa al propio sector de las TIC, siendo cada vez más numerosos los sectores económicos que incorporan aplicaciones y servicios de ese tipo, resultando imprescindible un esfuerzo de adaptación por parte de todas las empresas y trabajadores.

En todos los sectores económicos es prioritario adaptar los trabajadores al entorno de la sociedad de la información, transformar las cualificaciones tradicionales y garantizar una oferta suficiente de expertos en este ámbito.

4.2.2. *Espíritu empresarial*

Este pilar se refiere a la mejora del entorno empresarial, al desarrollo del sector de los servicios como fuente de empleo y a la fiscalidad del trabajo.

La mejora del entorno empresarial incide positivamente en el empleo, y las administraciones contribuyen a él mediante la simplificación administrativa, tal como se establece en las directrices para el empleo con la adopción de numerosas medidas concretas (por ejemplo, la evaluación del impacto de la nueva legislación, la reducción de las trabas a la creación de nuevas empresas, la simplificación e informatización de los procedimientos de registro de empresas, la introducción de incentivos a la contratación de nuevo personal, etc.). Pero hoy por hoy aún son altas las cargas administrativas, lo que supone un hándicap para propiciar un mejor entorno empresarial.

Si bien se ha reducido el tiempo necesario para crear una empresa, aún algunas encuestas realizadas entre las PYME indican que las trabas administrativas siguen considerándose uno de los principales obstáculos al éxito de las empresas.

La incidencia de las medidas destinadas a mejorar el clima empresarial y la creación de empleo no puede conocerse con exactitud a falta de indicadores y de evaluaciones fiables.

En la *Encuesta EOI, eAdministración Local-2003* si aparecen con cierta frecuencia servicios orientados a la creación de empresas, incluso con servicios online para la viabilidad de proyectos, llegando en dos ocasiones a plantear el servicio de ventanilla única como tal.

El Comité de Regiones de la UE apunta en este sentido la necesidad de prestar una atención particular a los instrumentos destinados a la creación de empresas, en particular los que van dirigidos a los jóvenes y a las mujeres, y al desarrollo de nuevas tecnologías desde el punto de vista de la creación de empresas. Se demanda el que se incentiven viveros de empresas en coordinación con universidades y centros de investigación.

Así en el desarrollo de la EEE, se contempla el proporcionar servicios en línea a las empresas, para que éstas encuentren procedimientos rápidos, claros e inequívocos para las cuestiones administrativas y de otro tipo. Una «ventanilla única» para obtener formularios y explicaciones al respecto contribuye en gran medida a reducir algunos de los obstáculos que deben superar las empresas, sobre todo las pequeñas y medianas empresas con recursos administrativos limitados.

La facilidad de empleo y la pertinencia son también importantes. Una de las razones más poderosas a la hora de explicar porqué algunas PYME no usan Internet es que consideran que no les proporciona información útil para el desarrollo de su actividad. La creación del sitio WEB «Diálogo con las empresas» ha supuesto un gran avance en esta dirección.

En general, la provisión en línea de información pública de utilidad y la posibilidad de resolver los trámites burocráticos mediante Internet estimula el uso de esta red y de las TIC por parte de las pequeñas y medianas empresas.

4.2.3. Adaptabilidad

La adaptabilidad aborda la relación compleja entre flexibilidad y calidad del empleo, y las acciones asociadas se refieren a la modernización de la organización del trabajo y del marco reglamentario, a la introducción de nuevas formas de trabajo y al desarrollo de nuevas cualificaciones de los trabajadores, y su propósito es mejorar la capacidad de adaptación de las empresas. Estas acciones se basan en la responsabilidad conjunta de las administraciones, los interlocutores sociales y las empresas. La EEE ha contribuido

a llamar la atención de las autoridades públicas, los interlocutores sociales y las empresas sobre aspectos importantes de la adaptabilidad y la competitividad.

Las principales evoluciones políticas en el ámbito de adaptabilidad durante los cinco últimos años están relacionadas con la flexibilización del empleo y de la organización del tiempo de trabajo, en particular gracias al cómputo anual del tiempo de trabajo, que ha permitido reducir las horas extraordinarias.

Con excepción de la adaptación del tiempo de trabajo, es preciso señalar que no se ha prestado la suficiente atención a la organización del trabajo en su sentido más amplio. En efecto, pese a los progresos realizados sigue pendiente el desarrollo de un enfoque más amplio de la modernización de la organización del trabajo.

Las disposiciones relativas al tiempo de trabajo cada vez se consideran menos un medio de redistribuir el trabajo y de aumentar el número de puestos disponibles, y más como una oportunidad para aumentar la adaptabilidad a la actividad económica y en consecuencia la sostenibilidad del empleo a largo plazo. Por otra parte, la creación neta de empleo en algunos países se debe en parte al aumento de las formas de trabajo flexibles (contratos de duración determinada, trabajo temporal y trabajo a tiempo parcial). Los grupos más afectados por el trabajo flexible son los jóvenes y las mujeres que se reincorporan al mercado laboral.

Las directrices para el empleo preconizan un equilibrio entre flexibilidad y seguridad. La evolución más visible en términos de seguridad se refiere a la salud y a la seguridad. Sin embargo, se observan desventajas persistentes para determinadas categorías de trabajadores; en efecto, los trabajadores con contratos de corta duración, los que ocupan puestos de trabajo en el extremo inferior de la escala salarial o los que no tienen acceso alguno a la formación están más expuestos a la inactividad y al desempleo. A su vez, las personas que sufren con más frecuencia periodos de desempleo e inactividad tienen más probabilidades de permanecer excluidas por más tiempo del mercado de trabajo. Las encuestas realizadas indican que los trabajadores tienen una percepción negativa del trabajo flexible, al contrario que los empleadores: sólo el 26 % de los trabajadores

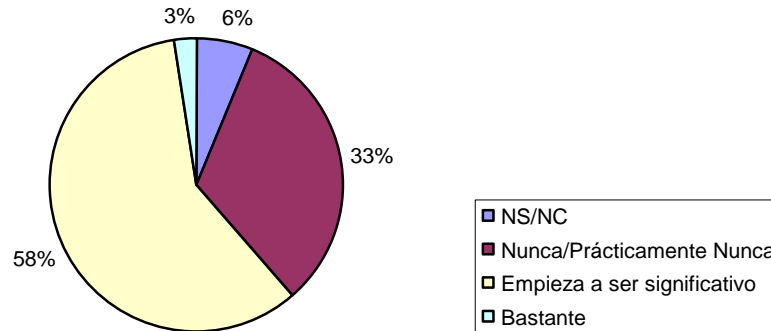
con contratos de duración determinada declaran haber elegido voluntariamente esta relación de trabajo frente al 72 % en el caso de las personas con contratos a tiempo parcial.

Mención especial en el tema de adaptabilidad en la organización del trabajo, merecen los servicios como impulsores en la creación de empleo, y dentro de estos el comercio electrónico interempresarial que ofrece muchas más oportunidades que el mercado de transacciones entre empresas y consumidores. El comercio electrónico incide directamente sobre las empresas tradicionales, las sustituye y modifica, además de su incidencia directa sobre la cifra de negocios, el comercio electrónico modificará en gran medida los procesos empresariales y los modelos organizativos. Para lograr mantener y aumentar el número de puestos de trabajo las empresas requieren invertir en tecnología e introducir nuevas cualificaciones y formas de organización del trabajo, además de asegurar un marco legislativo propicio y una introducción de hábitos de utilización donde las administraciones públicas pueden tener un papel relevante mediante servicios pioneros accesibles por métodos propios o próximos a los habituales en el comercio electrónico, como el pago de impuestos, presentación de declaraciones o notificaciones electrónicas.

Las Figs. 4-1 y 4-2 muestran los resultados de la Encuesta EOI sobre si los colectivos a los que van dirigidos los sitios WEB en cuestión, realizan compras o ventas online. La tónica dominante es que en ambos casos, empieza a ser significativo, pero aún está incipiente por lo general.

Fig 4.1: Compras online

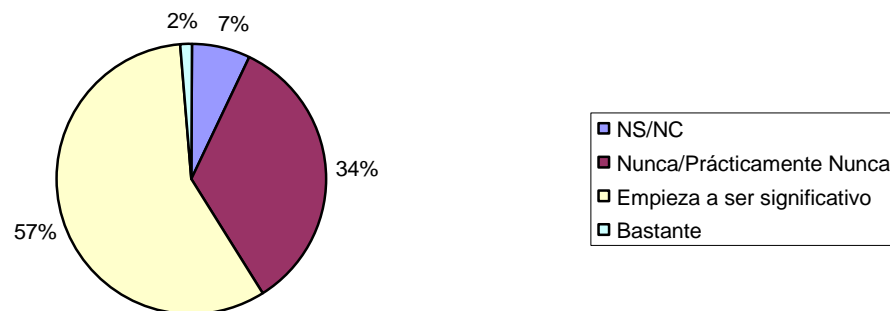
¿Realizan las empresas compras online?



Fuente: Encuesta EOI eAdministración Local-2003

Fig 4.2: Ventas online

¿Realizan las empresas ventas online?



Fuente: Encuesta EOI eAdministración Local-2003

Sobre si disponen en el sitio WEB de medio de pago para que realicen transacciones, el 20% contestó que sí, y una vez analizado esto en detalle, se observó que éste consistía básicamente en acuerdos de ayuntamientos o diputaciones con banca electrónica para la

realización de pagos sobre impuestos o tasas. En ningún caso se correspondía a transacciones entre empresas.

Aspecto importante en el análisis de adaptabilidad, es el de las cualificaciones en la demanda de trabajadores, ésta es de alta cualificación en el caso de empresas del sector TIC (*p.ej.*, licenciados e ingenieros informáticos), pero la innovación inherente ha creado una amplia gama de ocupaciones pertenecientes a otros ámbitos y aumentado las cualificaciones básicas en materia de tecnologías de la información necesarias fuera del sector de las TIC.

Si bien es cierto que el problema de la falta de cualificaciones a nivel interno afecta a la inmensa mayoría de las grandes empresas europeas, esta carencia es aún más grave entre las pequeñas y medianas empresas.

Por todo ello, la iniciativa «*eEurope*» de la Comisión, propone como estrategias a profundizar, las de:

- *Aprendizaje* – Para que los estudiantes y centros docentes empleen formas novedosas de educación y formación que incorporen las nuevas herramientas de la sociedad de la información.
- *Trabajo* - Para asegurar la oferta de especialistas en la sociedad de la información tanto corto como a medio plazo, y evitar que se desperdicien oportunidades de creación de empleo y crecimiento, y se aprovechen nuevas formas de organización del trabajo, como el teletrabajo, que aumentan la productividad y la calidad de vida en la sociedad de la información.
- *Servicios públicos* – La eAdministración debe contribuir a que se puedan servir mejor a los ciudadanos, con mayor transparencia, eficiencia y calidad, ofreciéndoles la posibilidad de acceder electrónicamente a la administración pública y empleando de manera generalizada las herramientas de la sociedad de la información. Como líderes en la adopción de nuevas tecnologías, pueden superar las barreras espaciales y temporales y mejorar la asistencia individual que proporcionan a los ciudadanos.

- *Empresa* - Las oportunidades competitivas y posibilidades innovadoras de la sociedad de la información generarán puestos de trabajo, sobre todo en las PYME, a condición de que una infraestructura competitiva con una regulación nítida fomente un enfoque empresarial emprendedor.

De las cuatro estrategias incluidas en la iniciativa eEurope y propuestas para profundizar en ellas de cara a mejorar el impacto en la creación de empleo o consolidación de éste, en este estudio nos interesa la relacionada con los servicios públicos. Servicios que sufrirán una fuerte evolución haciendo realidad el Estado digital, para lo que será necesaria una transformación completa, más que mejoras parciales, que deberá ir acompañada de la formación de los funcionarios públicos. La cualificación de éstos reviste una especial importancia y deberá tener un doble propósito: mejorar la eficiencia de la administración y optimizar la utilización de las herramientas de la sociedad de la información en beneficio del interés público.

Este planteamiento resulta necesario para, tal y como prevé la Estrategia Europea para el Empleo, desarrollar el espíritu empresarial en primera instancia, y facilitar la gestión en las empresas. Para ello se propone el poner servicios en línea a disposición de los ciudadanos, dando prioridad a que los ciudadanos puedan acceder en línea a información pública de utilidad para su vida cotidiana, presentada de forma que su utilización resulte fácil, con referencias cruzadas a otros servicios a fin de facilitar los trámites burocráticos.

Sobre este aspecto cabe resaltar, que al caracterizar de forma global los sitios WEB considerados, al analizar el origen de la información incluida, se distinguió entre: los elaborados y mantenidos por un agente externo incluyendo únicamente un enlace a ellos, los importados desde otros sitios o fuentes e incluidos tal cual en el sitio y los elaborados y mantenidos por la institución titular del sitio WEB. Se pidió una estimación en porcentaje sobre el total respecto a cada una de las tres categorías en cuestión. El resultado es el de la siguiente tabla:

Fig 4.3: Origen de los contenidos

	Nada	1-20%	> 20%	NS/NC
Externos	71	103	21	5
Importados	68	108	19	5
Elaborados	1	1	193	5

Fuente: Encuesta EOI eAdministración Local-2003

Analizado mas en detalle el dato de que la inmensa mayoría incluye un alto porcentaje de datos de elaboración interna, nos da unos resultados como los reflejados en la siguiente tabla, en la que desglosado por categorías de instituciones (ayuntamientos, diputaciones, cámaras, organizaciones empresariales) nos indica que en todos los casos el porcentaje de contenidos de elaboración propia, es mayoría el caso de que éste suponga más del 80% del total. Esto es un indicador que no parece positivo para el tipo de servicios de interés para el estudio ya que la naturaleza de la información que cabe esperar se incluya (legislación, convocatorias, concursos ...) en general será de procedencia externa y no de elaboración propia. Fig. 4-4.

Fig 4.4: % contenidos de elaboración propia

% Cont. Elab. Propia/Total	Ayuntamientos	Diputaciones	Cámaras Comercio	Organiz. Empresariales
> 80 %	75	80	73	58
50-80%	21	20	22	39
< 50%	4	0	5	3

Fuente: Encuesta EOI eAdministración Local-2003

Las administraciones públicas deben permitir resolver en línea los trámites burocráticos más corrientes, como las devoluciones del impuesto sobre la renta. Un primer paso en este sentido sería colocar en línea todos los formularios y posteriormente autorizar su envío electrónico. Una cuestión importante al respecto es la adopción efectiva de un marco reglamentario para la utilización de la firma electrónica.

Los servicios públicos de empleo están aumentando progresivamente los servicios que ofrecen en línea a solicitantes de empleo y empresarios. Su objetivo es crear un mercado electrónico en el que los primeros puedan entrar en contacto con los segundos sin la intervención directa de la oficina local de empleo. A tal fin, todos ellos tienen sitios Internet con información sobre los servicios públicos de empleo y sobre la manera de acceder a sus prestaciones. Además, muchos han avanzado aún más y ahora ofrecen en línea las ofertas de puestos de trabajos y bases de datos sobre solicitantes de empleo que pueden consultar los empresarios.

4.2.4. Igualdad de oportunidades

El pilar relativo a la igualdad de oportunidades tiene por objeto ofrecer a las mujeres y los hombres las mismas oportunidades y responsabilidades en el empleo. Las directrices preconizan un enfoque centrado en la integración de la dimensión de la igualdad, la eliminación de las diferencias entre hombres y mujeres y la conciliación de la vida profesional y familiar.

La cuestión de la igualdad de oportunidades ha recibido un fuerte impulso gracias a la Estrategia Europea de Empleo, como lo demuestran las evaluaciones nacionales y el estudio cualitativo encargado por la Comisión. Un elemento importante a este respecto es el requisito relativo a la integración de la dimensión de igualdad en los distintos pilares de las directrices a partir de 1999. Las diferencias entre mujeres y hombres con respecto al empleo, al desempleo, a la remuneración y a la representación han pasado a ser ámbitos de acción específica a nivel nacional. La conciliación de la vida profesional y de la vida familiar se considera una prioridad estratégica en todos los Estados miembros, y muchos de ellos realizan esfuerzos considerables para aumentar la oferta de guarderías.

Entre 1997 y 2001, las mujeres ocuparon la mayoría de los nuevos puestos de trabajo creados, de modo que la tasa de empleo femenino aumentó del 50,6 % al 54,9 %. Desde 1997, la diferencia en la tasa de empleo entre hombres y mujeres se ha reducido pa-

sando del 20 % al 18 %, mientras que la diferencia con respecto al desempleo ha descendido del 12 % al 9 %.

Las *diferencias* entre hombres y mujeres (inclusive las diferencias de retribución, que alcanzan el 16 %20 de media) siguen siendo considerables y deben acortarse para cumplir los objetivos establecidos en Lisboa y Estocolmo.

La EEE ha tenido un impacto especialmente importante en la igualdad de oportunidades (el Instituto de la Mujer creó un Observatorio de la igualdad de oportunidades en 1999), en la nueva legislación laboral y en los programas de medidas activas del mercado de trabajo, cuyo acceso está reservado prioritariamente a las mujeres.

Desde el punto de vista del interés del estudio, un aspecto de igualdad de oportunidades es el que supone la necesidad de disponer de unas adecuadas infraestructuras de acceso para ser usuario de los servicios de la Sociedad de la Información. La penetración de Internet es un claro exponente, en España la situación está en un proceso de cambio importante gracias a la implantación de tecnologías como ADSL (Telefónica espera ofrecer 6 millones de líneas en el 2005) junto a otras alternativas como el cable, el satélite o la distribución por la red eléctrica.

Por otro lado el concepto de tarifa plana cambia sustancialmente el modo de uso, al pagar un fijo al mes y no por conexión y tiempo como era habitual hasta hace poco.

No todas las empresas ni los ciudadanos tienen las mismas oportunidades de acceso a Internet y, por lo tanto, de prepararse y aprovechar las nuevas oportunidades de empleo de la Sociedad de la Información.

Además de asegurar la oportunidad de acceso a la red, para completar el desarrollo de la EEE, la Comisión propone profundizar en el hecho de que para que la información y los servicios en línea proporcionados a los ciudadanos les resulten útiles, éstos han de ser fácilmente accesibles. Por eso además que todos los ciudadanos puedan acceder a la

información pública en línea, deben poder acceder a programas de formación sobre el uso de las herramientas de la sociedad de la información como complemento necesario de la oferta de puntos de acceso electrónico. En estos puntos de acceso público los ciudadanos deberán poder contar con apoyo siempre que sea necesario, recibiendo módulos de formación periódicos sobre los trámites burocráticos en línea más comunes.

Buenas prácticas al respecto y a nivel de Europa cabe destacar la red EURES de servicios europeos de empleo, que agrupa a todos los servicios públicos de empleo de la UE y el EEE, tiene por objeto facilitar la libre circulación de trabajadores en el mercado único. En cooperación con los socios nacionales, EURES reconoce la necesidad de ofrecer sus prestaciones en régimen de autoservicio apoyado por una red de cerca de 500 Euroconsejeros. El sitio WEB de EURES ofrece, por lo tanto, información sobre la red de Euroconsejeros, los servicios que pueden proporcionar, ofertas de empleo y datos sobre las condiciones de vida y trabajo, con enlaces con todos los sitios web de los servicios nacionales de empleo. Otro ejemplo de interés es el sitio WEB que articula el «Diálogo con los ciudadanos y las empresas» de la Comisión, el cual proporciona información pormenorizada sobre los derechos y las oportunidades de que disponen los ciudadanos en la UE y en su mercado interno.

4.2.5. Nuevos perfiles para la e-administración

En la *Encuesta EOI eAdministración Local-2003* se ha tratado de identificar las posibilidades de nuevos perfiles profesionales que la implantación de la eAdministración pueda llevar consigo, dando resultados escasos en el sentido de no identificarse necesidad de perfiles nuevos o muy específicos para afrontar los cambios que supone la eAdministración viéndose en general como más que como nuevos perfiles, como necesidad de añadir “herramientas nuevas” a cualificaciones ya existentes, detectándose una tendencia a verlo como que lo único que cambia es un mayor manejo de informática, aún por aquéllos mas implicados en la gestión de los proyectos de eAdministración.

La visión de los expertos sobre la evolución necesaria en los perfiles actuales, según la visión interna o externa a la administración, es la siguiente:

- *Interna.* El paso de trabajos repetitivos a otros de mayor envergadura intelectual como la producción de conocimientos o la de fijar criterios de gestión de la información, si bien será necesaria no se presenta como especialmente traumática, y más que acciones específicas de formación, lo que se requerirá será de actitudes distintas frente a la organización y al propio trabajo en ella.
- *Externa.* La demanda de perfiles requeridos por la eAdministración no se presenta como especialmente novedosa, únicamente potenciará la demanda de esos perfiles, entre ellos están los de:
 - *Empleos de diseño y mantenimiento de sitios WEB.* Es el principal reflejo actual, dada la proliferación de sitios WEB con diseños estándar y que se cubren por personal de la institución o empresas ajenas, en general microempresas que trabajan en el umbral de la rentabilidad y que está amenazado por un perfil emergente en el sector de la eAdministración local, más profesional y que ya está optando a sitios WEB de administraciones grandes o proyectos relevantes, al estilo de lo que se viene haciendo en el sector empresarial.
 - *Empleos técnicos* relacionados con la implantación y mantenimiento o explotación de equipos y servicios, como proyectistas informáticos de software específico para la administración, gestores y repositorios de contenidos, instaladores de redes locales y especialistas en mantenimiento de redes, digitalizadores de documentación, técnicos de vídeo o infógrafos que apliquen las herramientas informáticas según las necesidades específicas de la e-administración (procedimientos específicos de seguridad por ej.).
 - *Empleos sobre la explotación de la información de la eAdministración.* En este caso hay una gran incertidumbre sobre la futura disponibilidad de datos a disposición de la administración, pero aun en fase incipiente como está ya existen varias empresas que aprovechan la explotación comercial de datos públicos como los boletines oficiales, las ayudas y subvenciones, los datos del registro mercantil, las sentencias judiciales etc.

- *Empleos relacionados con servicios nuevos.* La evolución tecnológica como es el caso de los móviles o Internet, permite a las administraciones establecer mejores procesos de captura de información y de ofrecer información útil de forma más eficiente. Alertas a móviles de finalización de plazos, de incidencias meteorológicas, de tráfico rodado etc.
- *Empleos relacionados con la participación ciudadana.* A medida que se desarrolle la participación ciudadana y el gobierno electrónico sea realidad aparecerán ofertas de soporte a la administración en temas como presupuestos participativos.

4.2.6. Yacimientos de empleo

Desde el ámbito local, como apunta el Comité de Regiones de la UE, se puede actuar eficazmente aplicando modelos de relaciones interinstitucionales basadas en el principio de subsidiariedad, y ya hay numerosas actuaciones cuyo objetivo es la creación de empleos nuevos, diversificados, cualificados y duraderos. Es un desafío fundamental para los entes locales, y un paso importante puede ser el facilitarles el acceso e integración en los bancos de datos de las administraciones centrales, como el sistema EURES, aprovechando para ello la tecnología informática y de difusión en red. Para ello, los entes locales deben estar equipados y ser usuarios de tales tecnologías y, sobre todo, que los administrados adquieran información básica en dichas tecnologías.

El Comité de Regiones considera decisivo que se ofrezcan ayudas al tercer sector (economía social) para la creación de nuevos puestos de trabajo y a su mantenimiento, en especial, cuando afecten a colectivos con dificultades de inserción laboral (por ejemplo, discapacitados). Y dado que el potencial de crecimiento del empleo en el tercer sector se aprovecha mejor a nivel local, se propone hacer hincapié en los nuevos yacimientos de empleo, como los servicios de proximidad, la gestión y el cuidado del medio ambiente y la animación cultural. Sin descuidar el fomento y apoyo de empresas de economía social, como alternativa válida y eficaz para que los desempleados se inserten laboralmente. Pero esto supone grandes cambios, y de hecho en el tercer sector se necesitan profesionales y servicios de más nivel para abordar una profunda transforma-

ción organizativa que pondrá en entredicho la tradicional gestión en dicho sector. Este está constituido en gran medida por las actividades de atención a las personas, siendo las instituciones locales las que están llamadas a adquirir especial relevancia en el proceso apuntado.

5. BARRERAS Y PLANES DE EVOLUCIÓN

5.1. Barreras para la Implantación

Analizado en los capítulos anteriores la situación actual y su impacto en el entorno del empleo, en éste abordamos un breve análisis de las barreras con que se encuentra la implantación masiva de la eAdministración local, y se presenta un apunte a los principales planes que actualmente en marcha, y que tienen esta motivación.

Todos los interlocutores están de acuerdo en que el proceso es imparable, por la informatización de la sociedad y de la administración en particular, lo que se discute son los modos y los ritmos de implantación.

Además la ciudadanía y los agentes económicos están demandando el proceso en cuestión, y las nuevas generaciones de jóvenes acentuarán esta presión. Y no se constatan posiciones especialmente críticas con la puesta al día tecnológica de la administración que posibilitará el lanzamiento de servicios más avanzados. El efecto contagio puede ser importante, como lo ha sido en la proliferación de sitios WEB que si bien está en los primeros estadios de evolución hacia la eAdministración integra, su crecimiento numérico es claro. Y todo ello tendrá su impacto en las cualificaciones laborales y profesionales aunque como se ha visto en el capítulo anterior, éstas son de difícil previsión actualmente.

Entrando en las barreras para el desarrollo de la eAdministración, en primer lugar está la complejidad administrativa en España, con sus diferentes niveles, local, autonómico, estatal y europeo, y con alta autonomía en cada competencia de que disponen pero que comparten información común con su correspondiente dificultad de tratamiento uniforme y eficaz. Por otro lado las limitaciones presupuestarias y los horizontes temporales con los que se diseñan los planes (una legislatura o un intervalo entre elecciones) hace que no se aborden planes que seguramente requieren de más tiempo y ambición.

A los problemas de coordinación y heterogeneidad interadministraciones, se añaden los fallos, errores o limitaciones en la ejecución de programas de eAdministración (certifi-

cados digitales distintos según qué administración e incluso según qué departamento, como es el caso de Hacienda y Sanidad), además no se ha abordado de forma decidida el impacto en el mundo laboral de la administración pública.

La falta de coordinación pone de manifiesto la importancia de un programa integral de alcance general, que proporcione parámetros técnicos y estratégicos para orientar los esfuerzos individuales de los agentes que intervienen en la eAdministración. En este sentido el Plan de Choque que se referencia mas adelante puede ser una solución.

La heterogeneidad llega también a las diferentes plataformas tecnológicas con unas puestas al día muy dispares entre administraciones. A este respecto un claro referente es la información que se encuentra en los congresos anuales que sobre tecnologías para las administraciones públicas –TECNIMAP- se viene celebrando en España con periodicidad anual. Pero la consideración apriorística de que la administración es incapaz por definición de “hacer bien las cosas” se desmonta con hechos como el de la Agencia Tributaria que se ha convertido en referente mundial.

Las barreras desde el lado de la oferta son de difícil cuantificación y entre las que cabe identificar están las siguientes ordenadas según las categorías:

- Laborales.
- Jurídicos.
- Relacionados con la prestación de servicios públicos.
- Exclusión social.

Entre los laborales, desde dentro de la administración, a menudo se tiende a ver como fuente de pérdida de empleo en el sector público, pero ese discurso convive desde hace tiempo con el contrario, y los datos no permiten avalar la visión pesimista. Desde fuera de la administración se ve como oportunidad en el sentido de que muchas de las habilidades y destrezas que demandará la eAdministración no serán fáciles de obtener a través de reciclajes profesionales de los funcionarios, viéndose siendo cada vez más

probable un creciente proceso de “terciarización”, las campañas de información de la renta por personal contratado son un ejemplo relevante.

La desprotección jurídica que es casi inherente a las transacciones por Internet, se traslada a las relaciones propias de la eAdministración, y si bien la legislación va avanzando el ritmo al que lo hace no parece que vaya en sintonía con las posibilidades tecnológicas y/o las demandas potenciales que pueden eclosionar en breve (la incorporación laboral de las nuevas generaciones podría desencadenar el proceso).

Además a menudo los intentos de adaptación jurídica no son especialmente acertados, como la anterior regulación de la firma electrónica o la Ley de Servicios de la Sociedad de la Información, que si bien el legislador reacciona, sus tiempos y ritmos son muy otros que los del avance tecnológico.

Por otro lado, los confusos canales por los que los datos personales y de actividad empresarial acaban llegando a actores no conocidos, crea una actitud de recelo (el fenómeno del correo basura y del ‘spam’ lo están acrecentando), ésta se traslada a las administraciones públicas dada la cantidad de información que manejan. Por ello el administrado empieza a tomar conciencia de la importancia que adquieren sus datos en manos no deseadas, a ello se unen noticias en los medios (informes médicos encontrados en contenedores de basura por ej.).

En la prestación de servicios públicos, se debe aprender a manejar la información personal para evitar un mal uso y una cadena de demandas por un mal uso, y por otro lado es necesario hacer convivir “lo viejo” con “lo nuevo”, sin invadir en exceso áreas que por su naturaleza deben mantener una prioridad los aspectos tradicionales como los servicios sanitarios o sociales.

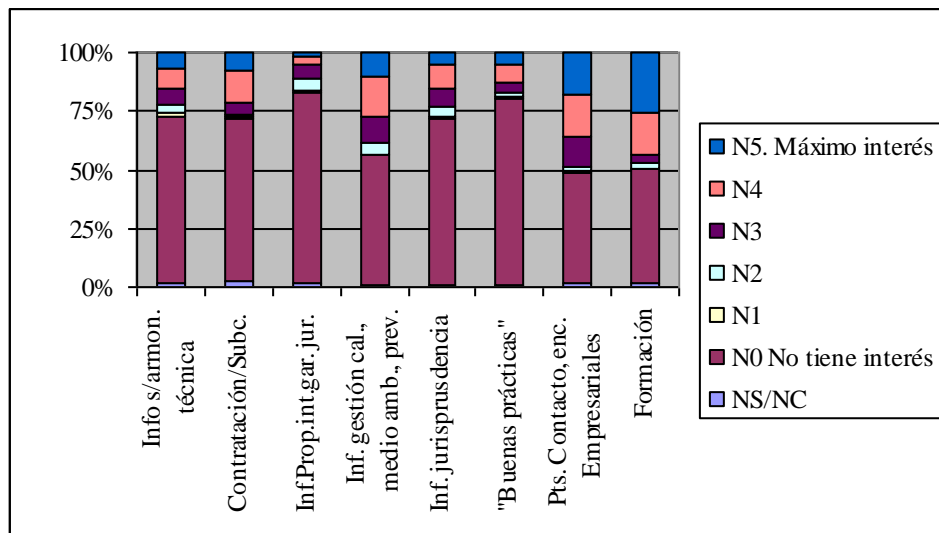
La lucha contra la brecha digital apuntada en el análisis de la situación, tiene su claro reflejo en la eAdministración donde pueden aparecer dos tipos de administrados, los que dominan las herramientas y hacen un uso intensivo de los servicios inherentes, y

los que quedan excluidos por formación o barreras insalvables para ellos, como puede ser la de acceso a las redes de telecomunicación avanzadas.

Pero más importante que la coordinación de la oferta y la superación de barreras como las anteriormente indicadas, están otras que están en el lado de la demanda o agentes locales llamadas a implantar la e-administración en su versión local. Para ello aportamos datos de la encuesta EOI para el estudio en la que se proponían como posibles una serie de servicios propugnados por la UE y se les pedía su valoración en cuanto al interés de estos y su viabilidad, además de pedirles la opinión sobre la importancia que daban a una serie de barreras tipo para la implantación de la sociedad de la información.

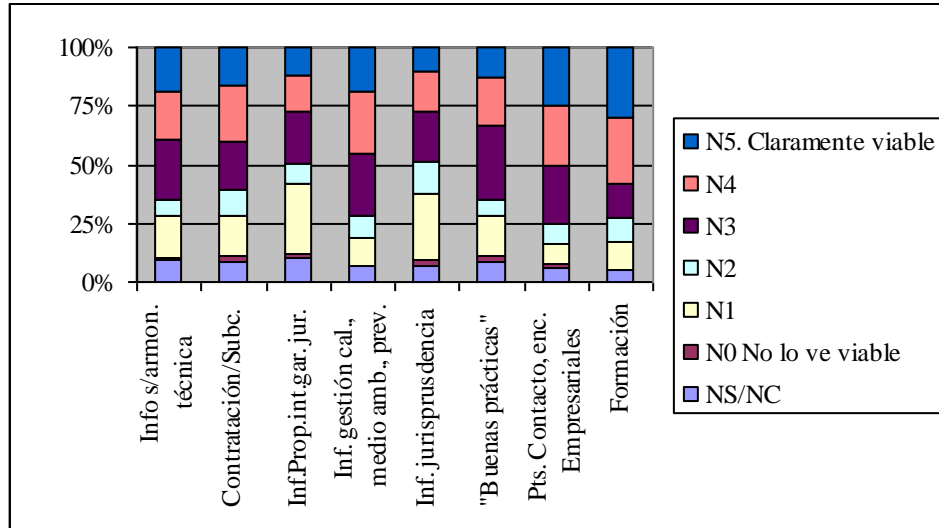
En las Fig. 5.1 y 5.2 se resumen los datos obtenidos sobre el grado de interés y viabilidad de servicios como los propuestos por la Comisión en el Plan eEurope.

Fig 5.1: Interés en nuevos servicios



Fuente: Encuesta EOI eAdministración Local-2003

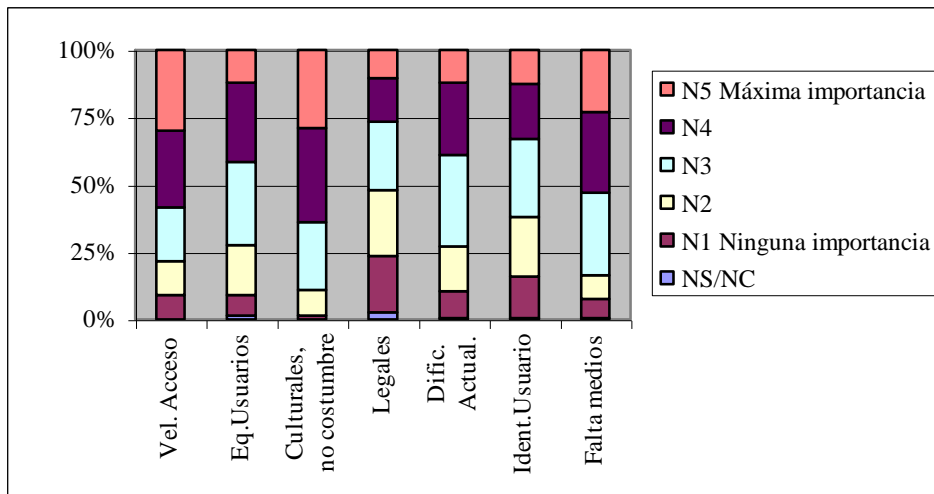
Fig 5.2: Viabilidad de los nuevos servicios



Fuente: Encuesta EOI eAdministración Local-2003

Se recoge a continuación los resultados de la *Encuesta EOI e Administración Local-2003* sobre la valoración que hacen los encuestados sobre una serie de barreras 'típicas' que sistemáticamente se vienen planteando al considerar los 'frenos' al avance de la Sociedad de la Información, particularizadas para el caso de la eAdministración. Fig 5-3.

Fig 5.3: Importancia de las barreras de la S.I.



Fuente: Encuesta EOI eAdministración Local-2003

Un análisis de los datos como los de la Fig. 5.1, muestra una clara “no demanda ni interés” por servicios avanzados, que han sido identificados como tipo por la iniciativa eEurope, para la evolución hacia una ventanilla única de servicio empresarial. Y refuerza de forma determinante las valoraciones anteriores del estudio en el sentido que la oferta, si bien crece cuantitativamente de forma importante, en los aspectos cualitativos el recorrido que se imponen los actuales gestores de los sitios WEB no va en sintonía con recomendaciones de ámbito europeo. Y si como dicen los expertos, diez años es un periodo de tiempo razonable para llegar al estadio máximo de eAdministración, para ello se requieren otros ritmos y mentalidades de los gestores, que así reflejadas en el estudio, o decisiones importantes por parte de los responsables últimos de los sitios WEB. En todo caso el horizonte 2005 planteado en eEurope2005, queda desde luego muy alejado para las administraciones locales en España.

5.2. Planes de Actuación

El Programa de Actuaciones para el Desarrollo de la Sociedad de la Información en España, España.es, surge de las directrices estratégicas de la Comisión Soto (Comisión Especial de Estudio para el Desarrollo de la Sociedad de la Información en España CDSI) y de la experiencia acumulada en el desarrollo de programas relacionados con la Sociedad de la Información, y viene a sustituir al denominado Info XXI. Las líneas rectoras del programa son:

- Fomento de la oferta de contenidos y servicios de calidad.
- Ampliación del acceso de los usuarios (ciudadanos y empresas) mediante incentivos.
- Fomento del acceso de la juventud a las nuevas tecnologías.

Estas líneas maestras se concretan en seis acciones, entre las que se encuentra la denominada administración.es, responsable de impulsar la implantación de la administración electrónica aplicando las medidas de un Plan de choque.⁸⁹

5.2.1. Plan de choque para el impulso de la administración electrónica

En este Plan de choque se reconoce la necesidad de cooperación y colaboración entre los organismos centrales, las Comunidades Autónomas y los organismos locales, asegurando que trabajen de forma conjunta garantizando interoperabilidad y evitando duplicidad de recursos. El foco prioritario se dirige a la atención al ciudadano y a la empresa, fomentando un conjunto de 19 medidas.

Surge en sintonía con las necesidades detectadas en el ámbito europeo, a través del Plan de Acción eEurope 2005, y pretende reforzar la apuesta de la e-administración, mediante la creación de servicios que creen valor añadido y aporten una mayor eficacia y eficiencia.

Tiene en cuenta el que en España hay tres niveles de Administración (Estatal, Autonómico y Local) a la que hay que añadir la propia Administración de la Unión Europea, y cada una con su propia estructura competencial propia. Pretende evitar que la complejidad inherente se traslade al administrado que desea que sus necesidades y problemas sean tratados y resueltos, de una forma sencilla, cómoda y rápida.

Se precisan estructuras compartidas en el que puedan tener cabida los diferentes servicios individuales, requiriendo de la estrecha coordinación entre departamentos de una

misma Administración y estableciendo redes cooperativas de colaboración para la prestación de servicios multiadministración. (competencia de diferentes agentes) crearemos una Administración electrónica única, “sin costuras”, que en un estadio más avanzado puede plantearse innovadoras fórmulas de coparticipación con la iniciativa privada a fin de alcanzar un mejor servicio público.

El Plan actúa tanto desde el lado de la oferta, con más servicios electrónicos y telemáticos, como desde el lado de la demanda, incluyendo medidas para facilitar el acceso de todos los estratos de la población a los servicios públicos electrónicos. El Plan prioriza⁹⁰ un conjunto de diecinueve medidas y concentra sus esfuerzos en quince grandes servicios electrónicos que tienen una amplia repercusión en la calidad de vida de los ciudadanos. Cada medida cuenta con un organismo responsable, un esquema de financiación y un marco temporal de actuación. Las medidas son:

Medida 1. DNI electrónico.

Con este proyecto se pretende facilitar a todos los españoles la posibilidad de disponer de un documento que les permita realizar transacciones en línea con las Administraciones Públicas y privadas, mediante sus nuevas funcionalidades de identificación y firma electrónica.

Medida 2. Puntos de acceso públicos y gratuitos a Internet en las oficinas de registro y atención al público de la AGE, así como en las Oficinas en que esté constituida una Ventanilla Única Empresarial y en aquellos Ayuntamientos adheridos al Convenio de Ventanilla Única.

Para fomentar el uso del nuevo medio de tramitación, en cada oficina de registro se habilitará al menos un punto de acceso público a Internet gratuito. Todas las entidades locales adheridas al Convenio de Ventanilla Única contarán como mínimo con un punto de acceso público a Internet gratuito.

Medida 3. Impulso al desarrollo de los servicios públicos electrónicos básicos de eEurope 2005.

Por cada servicio de los identificados en la iniciativa eEurope, se definirá un Departamento Ministerial u Organismo como impulsor del mismo que será responsable de promover que los servicios estén disponibles para su prestación por medios electrónicos en unas fechas orientativas de referencia incluidas en el Plan.

Medida 4. Cartas de servicios electrónicos.

91

Con ellas se informará a los ciudadanos acerca de los servicios electrónicos que se encuentran a su disposición, indicando los compromisos de calidad asumidos en su prestación, los incentivos específicos asociados a su uso, así como de los derechos en relación con éstos.

Medida 5. Desarrollo permanente del Portal del Ciudadano.

Incluye el establecimiento de un punto único al que el usuario pueda acudir para desarrollar todas sus relaciones con la AGE: el Portal del Ciudadano, transformando el actual hacia uno centrado en servicios integrados y en línea dirigidos a ciudadanos y empresas.

Medida 6. Utilización de las lenguas cooficiales en España y otros idiomas en las páginas WEB de la Administración General del Estado.

Se establecerán unas directrices con el objetivo de que todos los Departamentos dispongan de las versiones en lenguas cooficiales de España y en las principales lenguas extranjeras.

Medida 7. Accesibilidad a las páginas WEB de la AGE.

Se desarrollarán contenidos accesibles a las personas con discapacidad física o psíquica. Todas páginas web de la Administración General del Estado cumplirán con las recomendaciones WAI del W3C de acceso a páginas web para personas con discapacidad.

Medida 8. Formularios en Internet y registros telemáticos.

El ciudadano podrá imprimir y presentar los formularios cumplimentados, bien en los registros tradicionales, o bien, si lo desea, a través de Internet, con plena garantía jurídica y con independencia de que el Ministerio u Organismo continúe el procedimiento⁹² de manera manual o telemática.

Medida 9. Notificaciones telemáticas seguras.

De forma totalmente telemática, se podrá dar cumplimiento a la práctica de la notificación de los actos administrativos hacia los interesados (particulares y empresas) con pleno valor jurídico. Las notificaciones se pondrán a disposición de los interesados en una dirección electrónica única, que será proporcionada por la Administración.

Medida 10. Pagos a través de Internet.

Se tomarán las acciones necesarias para poner a disposición de los Ministerios que lo soliciten un sistema de pago online a través de medios telemáticos.

Medida 11. Sustitución de certificados en soporte papel por intercambio de certificados telemáticos y transmisiones de datos.

Se desarrollarán los aspectos técnicos referentes a la arquitectura y estándares de intercambio necesarios para posibilitar el uso generalizado de certificados telemáticos y transmisiones de datos entre Departamentos y Organismos de la Administración.

Medida 12. Portal de servicios de la AGE para las entidades que integran la Administración Local.

La Administración Local, por su mayor cercanía a los ciudadanos, y como cauce inmediato de participación ciudadana es hoy la gran protagonista del servicio público. El creciente desarrollo de sus competencias supone el aumento de las interrelaciones entre la AGE y cada una de estas entidades locales en los distintos sectores de competencia estatal. Por ello, el Plan de Choque prevé la creación de un Portal de la AGE que tenga como destinatarios principales a los Entes Locales. Es un instrumento de gran importancia a la hora de mejorar la eficacia y eficiencia en las relaciones interadministrativas con el mundo local. En él se pueden agrupar los servicios en línea tales como catastro en línea, intercambio de certificados y datos fiscales y de recaudación con la AEAT, y se ampliará con nuevos servicios de valor añadido. Este Portal puede incorporar nuevas funcionalidades como:

1. Tramitación y gestión de las ayudas del Programa de Cooperación Económica Local del Estado (CEL), que se realizará íntegramente por medios telemáticos.
2. Remisión de ficheros de variaciones residenciales entre Entidades Locales e Instituto Nacional de Estadística a efectos de confección del Padrón de habitantes y Censo electoral.
3. Directorio completo y unificado de las unidades administrativas y Registros.
4. Remisión de actos y acuerdos de las corporaciones a la AGE.
5. Formación para la Administración Local por parte del Instituto Nacional de Administración Pública.

También se podrán ir incorporando aquellas otras funcionalidades que permitan una mejor prestación de determinados servicios multiadministración como pueden ser la creación de nuevas empresas, el cambio de domicilio, asesoramiento e información sobre servicios en línea, entre otros.

El Ministerio de Administraciones Públicas conjuntamente con el Ministerio de Ciencia y Tecnología y en colaboración con la Federación Española de Municipios y Provincias pondrá en marcha una primera versión del portal.

Medida 13. Migración de las comunicaciones internas de Órganos colegiados en materia TIC hacia canales telemáticos.

Se incorporarán las TIC al ámbito de la gestión interna, en procesos tales como la contratación, la gestión de personal o las comunicaciones internas en general.

94

Medida 14. Impulso al Portal del Empleado Público.

Se establecerá una Intranet Administrativa con nuevos contenidos y servicios que posibiliten un espacio virtual mejorado de relación, colaboración y gestión del conocimiento para el personal de la AGE que permita.

Medida 15. Reforma del Consejo Superior de Informática y para el impulso de la Administración electrónica.

Se establecerá un nuevo esquema organizativo que garantice el éxito de la puesta en marcha de las medidas descritas anteriormente.

Medida 16. Coordinación con las Administraciones Territoriales para el impulso de la Administración electrónica.

La cooperación entre las Administraciones territoriales en las materias de administración electrónica resulta especialmente necesaria como consecuencia de la iniciativa eEurope 2005: de los veinte servicios públicos básicos catorce son competencia conjunta de la Administración General del Estado y las Comunidades Autónomas, y nueve competencia conjunta de la Administración General del Estado, las Comunidades Autónomas y las Entidades Locales, por lo que se trata en la mayoría de los casos de

servicios públicos en línea de multiadministración. Por ello se establecerá un órgano de cooperación que garantice una gestión eficaz para la puesta en marcha de las medidas y determinar los responsables de la realización de las acciones precisas.

Medida 17. Revisión y análisis de los procedimientos administrativos de la AGE para permitir su prestación por vía telemática.

Se harán las oportunas propuestas encaminadas a la simplificación y eliminación de las barreras que impiden actualmente la prestación telemática de los 2303 procedimientos, censados a 30 de abril de 2003, que gestiona la Administración General del Estado. ⁹⁵

Medida 18. Servicio de apoyo técnico a los Departamentos Ministeriales.

Se creará una oficina técnica por el Ministerio de Administraciones Públicas conjuntamente con el Ministerio de Ciencia y Tecnología y Red.es para aquellos Ministerios que necesiten los citados servicios de consultoría tecnológica.

Medida 19. Sistema de archivo de documentación electrónica.

Se desarrollará un servicio común de archivo de documentación que pondrá a disposición de los Ministerios que lo soliciten, proporcionando a su vez las correspondientes herramientas para su gestión. El servicio permitirá el archivado de documentos electrónicos de manera segura y a largo plazo, la salvaguarda de posibles pérdidas de información derivadas de ataques informáticos o fallos en los sistemas, así como el mantenimiento de aplicaciones, estándares y la realización de cualquier otra actividad que permita el acceso a la información almacenada.

5.2.2. Ciudades digitales

Este programa, promovido por el Ministerio de Ciencia y Tecnología, tiene como finalidad la promoción e implantación de la Sociedad de la Información, en los siguientes

aspectos: teleadministración, comercio/negocio electrónico, teletrabajo, teleformación, telemedicina, etc.

Todo ello basado en redes de comunicación de alta velocidad. Los objetivos del programa son:

- Promoción del acceso de los ciudadanos a numerosas fuentes de información en el mundo, con comunicación interactiva y a través de la utilización de la red.
- Mejora de la competitividad de las empresas.
- Creación de comunidades locales virtuales.
- Desarrollo de servicios avanzados de telecomunicaciones.
- Producción de contenidos de interés local y comarcal. 96

Está prevista la realización de un proyecto de implantación de Ciudad Digital en cada Comunidad Autónoma y en las ciudades de Ceuta y Melilla. Además se contempla a corto plazo la realización de un piloto en las siguientes Comunidades: Castilla y León, Ceuta, Comunidad Valenciana y Murcia. Actuaciones recientemente aprobadas son las acciones en La Rioja (la Rioja Baja Digital), en canarias en la Isla de La Palma, en Melilla, en Cantabria, en Cataluña (en Seu d'Urgell y en Ribes de Freser) y en Asturias en Avilés y en el Concejo de Carreño.

5.2.3. Plan Moderniza

El 2º PLAN DE MODERNIZACIÓN DE LA COMUNIDAD VALENCIANA, actualmente en vigor, aborda actuaciones en varios ámbitos, en el de la administración de todos los ciudadanos, se informatizarán los procedimientos con registro telemático de entrada de documentos y se iniciará una potente acción de reordenación de archivos públicos que agilice la información y servicios a particulares y empresas.

Serán prioritarios en el Plan aspectos tales como la transmisión de documentos judiciales, la matriculación telemática y la comunicación electrónica con los profesores, la petición de cita previa y la relación con las asociaciones cívicas, la tramitación de solici-

tudes de empleo y de formación, la relación con los servicios sociales, los programas informáticos para tramitación fiscal, etc.

Una Carta de los Derechos del Ciudadano, será el marco de funcionamiento del Servicio Público, y desarrollará paulatinamente Cartas de Servicios con compromisos explícitos y tasados de atención.

Respecto al desarrollo y soporte de políticas sectoriales, el 2º Plan se focalizará en diferentes segmentos de la población, generando políticas activas de redistribución de riqueza y mejora de la calidad de vida.

Prevé la puesta en marcha del Centro Valenciano para la Sociedad de la Información y el Conocimiento, como referencia internacional en el desarrollo de iniciativas de la Sociedad de la Información.

Sobre la Administración Local, al estar más próxima al ciudadano y por ello mejor posicionada para dar la satisfacción de las necesidades del administrado, el Gobierno Valenciano, con su mayor capacidad de innovación y recursos, establecerá los medios para propiciar la colaboración entre estas Administraciones.

La relación de los proyectos que componen el 2º Plan de Modernización de la Comunidad Valenciana es muy amplia, destacando a continuación algunos con más relación en la Administración local:

- Establecer un sistema que facilite la realización de consultas a los ciudadanos sobre temas de interés general.
- Crear un mecanismo de acreditación del ciudadano para cuantas gestiones tenga que realizar ante la administración.
- Establecer compromisos de calidad de prestación de servicio de distintas unidades.
- Dotar de las infraestructuras necesarias a los juzgados de paz de los Ayuntamientos mayores de 7.000 habitantes.

- Desarrollar los Planes de Sistemas de Información de Ayuntamientos y de aplicaciones de gestión de las corporaciones locales.
- Favorecer la consolidación y extensión de las ciudades digitales por el territorio de la Comunidad Valenciana.
- Implantar un sistema de votación y escrutinio para los procesos electorales en la Comunidad Valenciana, basado en las nuevas tecnologías de la información y en Internet, así como analizar las repercusiones económicas, sociales y políticas de dicho cambio.
- Extender la sociedad de la información a los sectores sociales o zonas rurales con mayor dificultad de acceso a la misma.
- Desarrollar y consolidar una ventanilla única para gestionar los trámites para la creación de empresas.
- Desarrollar un portal en Internet común y único de acceso a la información y servicios de la Generalitat Valenciana y otras Administraciones, organismos y entes relacionados.

6. CONCLUSIONES

- El grado de implantación de portales WEB a nivel de administración local en España es significativo.
- La generalización de las TIC entre los administrados permite el desarrollo de servicios de eAdministración avanzados. El equipamiento actual de los administrados y las redes de telecomunicación es bastante adecuado para el consumo de esos servicios de forma habitual.
- La interactividad permite al administrado seguir la evolución de sus asuntos y permite hacer realidad las políticas de mayor proximidad y atención al administrado.
- La evolución hacia los estadios superiores de eAdministración parece imparable, o al menos no es cuestionada. Llevará a ofrecer servicios nuevos en el lugar y momento que se requieran.
- La evolución esperada requiere además de tecnología, racionalización y reingeniería de los procesos administrativos, o de las ofertas de servicios. Aspectos estos últimos que apenas se han abordado en ámbitos locales.
- La implantación de los servicios avanzados de eAdministración requiere cualificaciones, si bien no muy específicas, si de alto nivel.
- Se distinguen cuatro estadios en la evolución a una eAdministración plena:
 - Información ofrecida vía WEB.
 - Portal WEB en el que se ofrece interactividad y se facilitan pasos (información de requisitos, formularios que se imprimen en el domicilio...).
 - Ventanilla única, en la que las interacciones se hacen contra redes o servicios internos (Intranet por ej.).
 - eAdministración, en la que se integran los procesos con los de las demás administraciones de interés para resolver las demandas.
- La situación global de la eAdministración Local cabe situarla en el estadio segundo, el de Portal, pero bastante alejada aún del tercer estadio, de ventanilla única.

- La formación de los responsables actuales de los sitios WEB, requiere ser potenciada con aspectos estratégicos, en línea con los Planes de Acción avanzados como eEurope o el Plan de Choque del MAP.
- El que los servicios al entorno empresarial, no se basen en gran medida en referencias cruzadas, es un síntoma negativo, máxime cuando la calidad media de los contenidos propios explorados es claramente mejorable.
- Los servicios de información, dominantes en la situación analizada, si van en sintonía con las recomendaciones de la Estrategia Europea para el Empleo.
- Los servicios tipo, propuestos en Europa para evolucionar hacia una ventanilla única empresarial NO SON APRECIADOS ni valorados por la gran mayoría de los entrevistados.
- La administración local puede contribuir a la creación de yacimientos de empleo, en especial en los relacionados con la economía social.

BIBLIOGRAFÍA

- Informe sobre la evolución de los servicios públicos electrónicos dentro de la Unión Europea, abril 2002
Autor: Fundación Retevisión
Fundación Auna
- Estrategias para la creación de empleo en la sociedad de la información. Comunicado de la Comisión, febrero 2002
Autor Comisión de la Comunidad Europea
Comisión de la Comunidad Europea
- Plan de choque para el impulso de la administración electrónica en España, mayo 2003
Autor: Ministerio de las Administraciones Públicas
MAP
- España.es: Programa de Actuaciones para el Desarrollo de la Sociedad de la Información en España, julio 2003
Autor: Ministerio de Ciencia y tecnología
MCyT
- La Sociedad de la Información en España 2003, diciembre 2003
Autor: Telefónica
Telefónica
- e-España 2003, junio 2003
Autor: Fundación AUNA
Fundación AUNA
- Una experiencia en la Administración Local: CAVI (Catarroja, ayuntamiento Virtual).
Autor: Fermín Cerezo
Rev. Novática, Mzo-Abril-2003

- 2º Plan de Modernización de la Comunidad Valenciana, 2003
Autor: Generalitat Valenciana
Generalitat Valenciana
- eEurope Benchmarking Report, eEurope, febrero 2002
Comunicado de la Comisión, febrero 2002
Autor Comisión de la Comunidad Europea
Comisión de la Comunidad Europea
- eEurope 2005: Una sociedad de la información para todos, mayo 2002
Comunicado de la Comisión, febrero 2002
Autor Comisión de la Comunidad Europea
Comisión de la Comunidad Europea
- Una sociedad de la información para todos. Plan de acción, eEurope 2002, junio 2002
Comunicado de la Comisión, febrero 2002
Autor Comisión de la Comunidad Europea
Comisión de la Comunidad Europea
- eEurope 2005: Benchmarking Indicators, nov 2002
Comunicado de la Comisión, febrero 2002
Autor Comisión de la Comunidad Europea
Comisión de la Comunidad Europea
- Web-based Survey on Electronic Public services
Cap Gemini, Ernst&Young, Nov 2002
Comisión de la Comunidad Europea
- The future of the European Employment Strategy (EES)
"A strategy for full employment and better jobs for all", 2003
Comunicado de la Comisión, febrero 2002
Autor Comisión de la Comunidad Europea
Comisión de la Comunidad Europea

ANEXO

La relación de entidades que han participado en el proceso de aportación de datos mediante la encuesta telefónica diseñada para el estudio es la siguiente, clasificada por categoría de instituciones y por Comunidades Autónomas.

AYUNTAMIENTOS (92)

ANDALUCIA	CADIZ	www.cadizayto.es
	GRANADA	www.granada.org
	JAEN	www.aytojaen.es
	MALAGA	www.ayto-malaga.es
	SEVILLA	www.sevilla.org
	CORDOBA	www.ayuncordoba.es
	ALMUÑECAR	www.almunecar.info
	CABRA	www.cabra.net
	ECIJA	www.ecija.org
	EL PUERTO DE STA.M.	www.elpuertosm.es
	FUENGIROLA	www.fuengirola.org
	HUELVA	www.ayuntamientohuelva.es
	JEREZ DE LA FRONTERA	www.webjerez.com
	LOJA	www.aytoloja.org
	SAN FERNANDO	www.aytosfernando.org
ARAGON	HUESCA	www.ayuntamientohuesca.es
	ZARAGOZA	www.ayto-zaragoza.es
ASTURIAS	OVIEDO	www.ayto-oviedo.es
	AVILÉS	www.ayto-aviles.es
BALEARES	PALMA	www.a-palma.es
CANARIAS	LAS PALMAS DE G.C.	www.laspalmasgc.es
	ADEJE	www.ayuntamientodeadeje.es
C. LA MANCHA	CIUDAD REAL	www.ciudad-real.com
	ALBACETE	www.albacete.com
CASTILLA Y LEON	PALENCIA	www.palencia.com
	SALAMANCA	www.aytosalamanca.es
	SEGOVIA	www.aytosegovia.com
CATALUÑA	LLEIDA	www.paeria.es
	HOSPITALET DE LLOBREG.	www.l-h.es
	MANRESA	www.ajmanresa.org
	MATARO	www.infomataro.net
	VILANOVA I LA GELTRÚ	www.vilanova.org

	BARBERA DEL VALLE	www.ajunbarbera.com
	CASTELLDEFELS	www.castelldefells.org
	CORNELLA	www.cornellaweb.com
	MOLINS DE REI	www.molinsderei.net
	Sta. COLOMA DE GRAMAN.	www.grame.net
	RUBI	www.rubiciutat.net
	SANT BOI DE LLOBREGAT	www.stboi.es
	SANT CUGAT DEL VALLES	www.santcugatobert.net
	RIPOLLET	www.ripollet.org
	SANT FELIU DE LLOBR.	www.santfeliu.org
	REUS	www.reus.net
	TARRAGONA	www.ajtarragona.es
	VILLAFRANCA DEL PEN.	www.ajvilafranca.es
EXTREMADURA	CACERES	www.ayto-caceres.es
	BADAJOS	www.aytobadajoz.es
	DON BENITO	www.donbenito.org
	ZAFRA	www.ayto-zafra.com
GALICIA	A CORUÑA	www.aytolacoruna.es
	VIGO	www.vigo.org
	FERROL	www.ferrol-concello.org
	LUGO	www.concellodelugo.org
	PONTEVEDRA	www.concellopontevedra.es
	NARON	www.concellodenaron.com
LA RIOJA	LOGROÑO	www.logro-o.org
MADRID	MADRID	www.munimadrid.es
	GETAFE	www.ayto-getafe.org
	ARANJUEZ	www.aranjuez-realsitio.com
	ALCALA DE HENARES	www.alcaladehenares.es
	ALCOBENDAS	www.alcobendas.org
	LEGANES	www.leganes.org
	POZUELO DE ALARCON	www.ayto-pozuelo.es
	PINTO	www.ayto-pinto.es
MURCIA	LORCA	www.ayuntalorca.es
	MURCIA	www.ayto-murcia.es
	CARTAGENA	www.ayto-cartagena.es
	TOTANA	www.ayto-totana.net
NAVARRA	PAMPLONA	www.pamplona.net
PAIS VASCO	VITORIA-GASTEIZ	www.vitoria-gasteiz.org
	SAN SEBASTIÁN	www.donostia.org
	MONDRAGÓN	www.arrasate-mondragon.org

	BARACALDO	www.barakaldo.org
	BILBAO	www.bilbao.net
	BASAURI	www.basauri.net
	ERRETERIA	www.errenteria.net
	GALDAKAO	www.galdakao.net
	GETXO	www.getxo.net
	IRUN	www.irun.org
VALENCIA	ALICANTE	www.alicante-ayto.es
	TORREVIEJA	www.webtorrevieja.com
	ELCHE	www.ayto-elche.es
	VILLENA	http://195.77.31.58
	CASTELLON	www.ayuncas.es
	VALENCIA	www.ayto-valencia.es
	BURJASSOT	www.burjassot.org
	SAGUNT	www.aytosagunt.es
	BURRIANA	www.gva.es/burriana
	CATARROJA	www.ayto-catarroja.es
	GANDIA	www.gva.es/gandia
	MANISES	www.gva.es/manises
	VALL DÚIXO	www.gva.es/vallduixo

DIPUTACIONES (15)

ANDALUCIA	ALMERIA	www.dipalme.org
CAST. LA MANCHA	CIUDAD REAL	www.dipucr.es
	ALBACETE	www.dipualba.es
CASTILLA Y LEON	AVILA	www.diputacionavila.es
	VALLADOLID	www.diputaciondevalladolid.es
CATALUÑA	LLEIDA	www.diputaciolleida.es
	TARRAGONA	www.altanet.org
EXTREMADURA	BADAJOS	www.dip-badajoz.es
	CACERES	www.dip-caceres.es
GALICIA	A CORUÑA	www.dicoruna.es
NAVARRA		
PAIS VASCO	DIP. FORAL DE ALAVA	www.alava.net
	DIP. FORAL DE BIZKAIA	www.bizkaia.net
	DIP. FOR. DE GUIPUZCOA	www.gipuzkoa.net
VALENCIA	CASTELLON	www.dipc.as
	VALENCIA	www.dva.gva.es
	ALICANTE	www.suma.es

CAMARAS DE COMERCIO (45)

ANDALUCIA	CADIZ	www.camaracadiz.com
	GIBRALTAR	www.campodegibraltar.com
	CORDOBA	www.cordoba.com
	HUELVA	www.huelva.com
	JEREZ	www.enaccion.com
	SEVILLA	www.updsevilla.com
ARAGON	HUESCA	www.camarahuesca.com
	TERUEL	www.camarateruel.com
ASTURIAS	OVIEDO	www.camara-ovi.com
	GIJÓN	www.camaragijon.com
	AVILES	www.avilescamara.com
BALEARES	BALEARES	www.cambresbalears.com
	MENORCA	www.camaramenorca.com
CANARIAS	LAS PALMAS	www.camaralaspalmas.com
	TENERIFE	www.camaratenerife.com
CANTABRIA	CANTABRIA	www.camaracantabria.com
	TORELAVEGA	www.camaratorrelavega.com
CAST. LA MANCHA	CIUDAD REAL	www.camaracr.org
	TOLEDO	www.camaratoledo.com
CASTILLA Y LEON	AVILA	www.camaranet.com/avila
	BURGOS	www.camaraburgos.com
	LEON	www.camaraleon.com
	SALAMANCA	www.camarasalamanca.com
	SEGOVIA	www.camarasegovia.com
	VALLADOLID	www.cociva.es
	PALENCIA	www.cocipa.es
CATALUÑA	GIRONA	www.cambra.gi/
	LLEIDA	www.cambralleida.com
	MANRESA	www.cambramanresa.com
	REUS	www.cambrareus.org
	TARREGA	www.cambratarrega.com
EXTREMADURA	CACERES	www.camaracaceres.es
GALICIA	A CORUÑA	www.camaracoruna.com
	FERROL	www.camarafferrol.org
	SANTIAGO DE COMP.	www.camaracompostela.com
	TUI	www.camaratui.com
	VIGO	www.camaravigo.com
MADRID		
MURCIA	CARTAGENA	www.cocin-cartagena.es

NAVARRA	NAVARRA	www.camaranavarra.com
PAIS VASCO	ALAVA	www.camaradealava.com
	BILBAO	www.camarabilbao.com
VALENCIA	ALCOY	www.camaracomalcoy.net
	ALICANTE	www.camaralicante.com
	CASTELLON	www.camaracs.es
	VALENCIA	www.camaravalencia.com

ORGANIZACIONES EMPRESARIALES (38)

ANDALUCIA	CONF. EMP. DE ANDALUCIA	www.cea.es
	CONF. EMPRES. DE CADIZ	www.ceccadiz.org
	CONF. EMP.. DE MALAGA	www.cem-malaga.es
ARAGON	CONF. EMPRES. HUESCA	www.ceos.es
	CONF. EMP. DE ZARAGOZA	www.cez.es
ASTURIAS	CONF. AST. DE LA CONSTRUCCION	www.construccion.as
	FED. ASTURIANA DE EMP.	www.fade.org
BALEARES	CONF. EMP. DE BALEARES	www.caeb.es
CANARIAS	CONF. CANARIA DE EMP.	www.ccelpa.org
CANTABRIA	CONF. EMP. DE CANTABRIA	www.ceoecant.es
CASTILLA LA MANCHA	FED. DE ASOCIAC. DE EMPRESARIOS CONQUENSES	www.faec.org
	CONF. E..DE C. LA MANCHA	www.cecama.es
	CONF. EMPRES. ALBACETE	www.feda.es
	CONF. EMPR. CIUDAD REAL	www.cpe-cr.es
	FED. EMPRES. TOLEDANO	www.fedeto.es
CASTILLA Y LEON	CONF. EMP. DE C. Y LEON	www.vasertel.es/cecale/
	FED. LEONESA DE EMP.	www.lesein.es/fele
	CONF. EMP. SALMANTINOS	www.confes.com
	CONF. VALLISOLETANA DE EMPRESARIOS	www.cve.es
CATALUÑA	CONF. EMPRES. DE TARRAGONA	www.cepta.es
	FOMENTO DE TRABAJO NACIONAL	www.foment.com
EXTREMADURA	CONF. ORG. EMP. BADAJOZ	www.coeba.es
	CORP. EMPRESARIAL DE EXTREMADURA	www.cex.es
GALICIA	CONF. EMPRESARIOS DE GALICIA	www.ceg.es
LA RIOJA	FED. EMPRESARIOS DE LA RIOJA	www.fer.es
MADRID	CONF. EMPRESARIAL DE MADRID	www.ceim.es
	CONF. EMPRES. DE ORGANIZ. EMPRES. DEL METAL	www.confemetal.es

MURCIA	CONF. REG. DE ORG. EMPRESARIALES DE LA REGION DE MURCIA	www.croem.es
	CONF. COMARCAL DE CARTAGENA	www.coec.es
NAVARRA	CONF. EMPRES. NAVARRA	www.cennavarra.es
PAIS VASCO	CONF. EMPRES. VASCA	www.confebask.es
VALENCIA	CONF. EMPRES. VALENCIANA	www.cve.es
	ASOC. ESPAÑOLA DE FABRICANTES DE AZULEJOS Y PAVIMENTOS CERAMICOS	www.ascer.es www.spaintiles.info/esp/ascer
	ASOC. EMPRES. DE LA PROV. ALICANTE	www.jovempa.org
	CONF. EMPR. DE LA PYME. CASTELLÓN	www.
	DIRECTORIO FABRICANTES MUEBLES E ILUMINACION	www.spanishfurniture.com
	ASOC. IND. EXP. DE MUEBLES	www.anieme.com
	AGRUP. EXPORT. DE TRANSFORMADOS	www.arvet.es

ORGANISMOS DE LAS CC.AA. (10)*

ANDALUCIA	INSTITUTO DE FOMENTO	www.ifa.es
ARAGON	COMUNIDAD AUTONOMA	www.portal.aragob.es
CANARIAS	INSTITUTO TECNOLÓGICO	www.cistia.es
CANTABRIA	COMUNIDAD AUTONOMA	www.gobcantabria.es
CAST. LA MANCHA	COMUNIDAD AUTONOMA	www.jccm.es
GALICIA	INSTITUTO ORENSANO DE DESARROLLO ECONOMICO	www.inorde.com
	INSTITUTO DE PROMOCION ECONOMICA	www.igape.es
LA RIOJA	AG. DESARROLLO LOCAL	www.ader.es
MURCIA	INSTITUTO DE FOMENTO	www.ifrm-murcia.es
VALENCIA	INSTITUTO IMPIVA	www.impiva.es

* Sobre este colectivo de organismos se hizo un menor seguimiento al priorizar más los ámbitos de influencia más locales.