

# Un retrato de la administración electrónica en España

**La Compañía Telefónica ha editado su tradicional informe sobre “La sociedad de la información en España 2003”. Por su gran interés, reproducimos a continuación un fragmento del capítulo dedicado al “Punto de vista de los usuarios” sobre la Administración Electrónica.**

**E**N líneas generales, la opinión de la ciudadanía sobre la Administración muestra una actitud más bien crítica, especialmente en los aspectos referentes a la eficiencia y rapidez de los procesos administrativos, y una sensación de lejanía con los usuarios. Éstos centran 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. Se trata fundamentalmente de reducir el tiempo necesario en su relación con los organismos oficiales.

De hecho, en el estudio Delphi que se realizó en el libro “La Sociedad de la Información en España 2002. Presente y perspectivas sobre la evolución de la SI”, 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 conve-

nencia 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.

### Los servicios

Dentro del contexto amplio de administración electrónica que se mencionaba en la introducción, es posible distinguir varias áreas de aplicación de los servicios electrónicos.

- En primer lugar, 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.

- En segundo lugar, se agrupan 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 per-

misos y licencias, obtención de documentos personales y, en general, el resto de actividades con los que habitualmente se asocia a la Administración.

- Finalmente, se encuentran los servicios relacionados con los proce-

los más clásicos son los relacionados con la obtención de información por parte de la Administración: censo, declaración de impuestos, votación electrónica, etc.

Lo habitual será que los servicios de información y comunicación sean

**Lo habitual será que los servicios de información y comunicación sean los primeros que se desarrollen.**

tos de formación de opinión política y posterior toma de decisiones. Se corresponden con el concepto de e-democracia e incluye un conjunto de servicios todavía poco frecuentes, pero que gracias a las nuevas tecnologías podrán alcanzar gran relevancia.

Por otra parte, es posible realizar una clasificación de los servicios, de acuerdo a tres principales funciones:

- 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 individuos (privados o corporativos) o grupos de personas (esto es, transacciones por correo electrónico o foros de discusión).

- Servicios de tramitación (transacciones, consultas y visualización de los trámites administrativos), que se utilizan sobre todo para adquirir servicios o enviar datos. Los ejem-

los primeros que se desarrollen ya que son los que exigen un menor esfuerzo para su puesta en funcionamiento. De hecho, este tipo de servicios es ya habitual en un buen número de países. Los servicios de transacción requieren más esfuerzo, ya que su implantación necesita introducir cambios que no se pueden realizar a corto plazo en las administraciones públicas.

### Los servicios públicos básicos

Las primeras experiencias de administración electrónica en Europa comenzaron relativamente pronto, si bien con una cierta timidez. En este sentido, la definición de una lista de 20 servicios básicos por la UE en la cumbre de Feira, ha sido un gran paso adelante. La lista de estos 20 servicios constituye un buen resumen de los servicios que ciudadanos y empresas pueden esperar que se implanten en los próximos años en sus administraciones.

## Aspectos que mejoran gracias a las TIC



Porcentaje de expertos que opinan que cada uno de los aspectos considerados experimentará un alto grado de avance.

Fuente: "La Sociedad de la Información en España. 2003".

En los apartados siguientes se describen someramente estos servicios y se destaca la situación de la Administración española.

### Para ciudadanos

- Pago de impuestos. Se trata de realizar de forma electrónica tanto la declaración como recibir notificaciones o asesoramiento. El ciudadano puede consultar toda la información necesaria mediante una página web donde puede ejecutar todo el procedimiento de la declaración sin necesidad de recurrir a hojas impresas. La Administración es capaz de



Edificio de Telefónica, editora del informe.

verificar los formularios más rápidamente y el usuario no necesita realizar desplazamientos al mismo tiempo que observa un proceso más sencillo.

En España, todos los aspectos relacionados con el pago de impuestos, tanto para ciudadanos como para empresas, son accesibles desde la página web de la Agencia Tributaria ([www.aeat.es](http://www.aeat.es)). Es un hecho destacable que esta web está considerada como una referencia internacional dentro de su área.

- Búsqueda de empleo. Las oficinas de empleo oficiales disponen de un nuevo medio para ofrecer sus servicios de búsqueda de empleo. Ponen a disposición de los ciudadanos unas bases de datos accesibles a través de una página web en la que se encuentran las actuales ofertas de trabajo, para que los usuarios seleccionen la que más se ajuste a sus necesidades. Este nuevo medio también permite que los ciudadanos introduzcan sus preferencias en las

bases de datos, así como realizar notificaciones cuando se observen compatibilidades entre oferta y demanda.

La bolsa de trabajo de América (America's Job Bank, [www.ajb.org](http://www.ajb.org)) es un buen ejemplo de este tipo de servicio, puesto en marcha por la Administración de Estados Unidos en colaboración con empresas privadas. Este servicio permite al usuario crear un curriculum vitae en el sistema y presentarlo online.

Además, el ciudadano podrá consultar una bolsa de trabajo delimitando el proceso de búsqueda, de acuerdo con sus necesidades o preferencias, tales como: la localidad en la que el candidato está disponible, salario, formación requerida, etc. La Administración Pública española también proporciona, a través del INEM, acceso a la información sobre convocatorias de ofertas de empleo público, convocatorias de trabajo en Europa y vínculos a las Comunidades Autónomas que tienen transferidas

las competencias en materia de gestión del empleo, algunas de las cuales disponen de acceso a bases de datos de convocatorias públicas y privadas ([www.euresjobs.com](http://www.euresjobs.com), [www.inem.es/ciudadano/p\\_empleo](http://www.inem.es/ciudadano/p_empleo)).

- Contribuciones a la Seguridad Social. Entre los servicios cubiertos por la Seguridad Social, se encuentran los beneficios por desempleo, cobertura de costes médicos y una serie de garantías para niños y estudiantes. En el caso de España, todos ellos pueden ser administrados a través de un portal web que ofrece información personalizada y la posibilidad de realizar pagos y cobros. Así, un ciudadano que pierda su puesto de trabajo puede comenzar a cobrar inmediatamente, eliminándose trámites administrativos y agilizándose el proceso.

- Documentos personales. La Administración ofrece un método electrónico a través del cual se obtiene cualquier documento personal como, por ejemplo, el DNI, pasaporte o permiso de conducir. Este método incluye un formulario electrónico para realizar la solicitud y poder consultar en qué fase del trámite se encuentra sin necesidad de realizar ningún desplazamiento.

Respecto a la situación de estos servicios en España, hay que decir que en la página web del Ministerio del Interior ([www.mir.es](http://www.mir.es)) se informa de los trámites necesarios para la solicitud y renovación de documentos personales como el DNI, pasaporte, permiso de conducir, etc. Sin embargo, no se permite la descarga de impresos o formularios, ni el inicio de la tramitación on-line. Por otra parte, está previsto que el DNI electrónico sea una realidad en España para el año 2004.

- Permisos de construcción. El procedimiento para obtener o renovar un permiso de construcción para una vivienda puede agilizarse si la Administración ofrece un portal a los ciudadanos a través del cual puedan realizar sus solicitudes. El proceso de gestión, toma de decisión y entrega de la licencia se simplifican vía web no siendo necesario ningún impreso adicional. ☛

En cuanto a la situación en España, cabe mencionar que a escala estatal se va a hacer un estudio-consultoría o estudio de viabilidad piloto en una capital española, y que en el ámbito de las Comunidades Autónomas todavía no hay proyectos concretos. Por otra parte, algunos Ayuntamientos proporcionan información sobre el procedimiento que debe seguirse para la solicitud de licencia de obras, permiten descargar el fichero que contiene el impreso que ha de presentarse e incluso algunos permiten cumplimentar y enviar el formulario de solicitud on-line (ejemplo: [www.aytomanzanalarriba.es/form4.html](http://www.aytomanzanalarriba.es/form4.html)) y otros como el Ayuntamiento de Barcelona ([bnc.es](http://bnc.es)) que tiene totalmente on-line la solicitud de obras menores.

- Declaraciones a la policía. Un ciudadano que necesite realizar algún tipo de declaración a la policía, como puedan ser robos o cualquier otra denuncia, no tiene que esperar largas colas si puede realizar el mismo procedimiento vía web. A través de un sencillo formulario, el usuario puede realizar el mismo trámite en el momento que más le convenga y dirigirlo a la comisaría o departamento que le interese.

En España, actualmente se puede realizar a través de la red la declaración, pero la tramitación final de la misma obliga a personarse en la comisaría.

- Acceso a bibliotecas públicas. Una base de datos que incluya los recursos disponibles en las bibliotecas públicas es de gran utilidad para los ciudadanos, ya que pueden consultar si un determinado título se encuentra disponible y en qué centro lo pueden localizar sin necesidad de realizar ningún desplazamiento. Además, si el centro lo permite, se puede reservar el ejemplar mediante la misma interface web que realiza la búsqueda, o incluso enviarle al usuario una copia electrónica, siempre que se disponga de ella y de los derechos correspondientes.

En España, la página <http://travesia.mcu.es> es el sitio Internet de referencia para y sobre las bibliotecas

públicas. Su objetivo es aumentar la presencia y viabilidad en Internet de estas bibliotecas. Existen 52 bibliotecas públicas españolas de titularidad estatal y gestionadas por las Comunidades Autónomas. De éstas, 21 cuentan con presencia en Internet a través de su página web y permiten la posibilidad de consultar en línea información sobre las mismas y sus servicios, el resto permite el acceso en línea a sus catálogos, pero no tienen presencia en Internet.

Entre el resto de iniciativas cabe destacar el sistema de acceso a fondos digitalizados de la Biblioteca Nacional que permite la recuperación de recursos en formato electrónico (proyecto Atril Virtual de la Fundación Telefónica).

- Certificados. Conseguir un certificado, como puede ser de nacimiento, matrimonio o defunción,

## El Ayuntamiento de Barcelona tiene totalmente en línea la solicitud y envío de formularios para obras menores.

puede requerir un largo proceso y numerosos desplazamientos. Todo el procedimiento se simplifica si la Administración pone en marcha un método por el que se puedan hacer las peticiones de forma electrónica. De la misma forma, cuando la solicitud tenga el propósito de aportar información para otro trámite, se procede a la entrega del documento correspondiente al organismo que lo requiere de forma transparente para el usuario. El Ministerio de Justicia español permite la solicitud por Internet y correo electrónico de los certificados de nacimiento, matrimonio y defunción que expiden los registros civiles. Se mandan por correo electrónico al registro civil correspondiente y éste le envía el certificado al ciudadano por correo ordinario o lo pasa a recoger en persona ([www.mju.es/registro\\_civil/index.htm](http://www.mju.es/registro_civil/index.htm)).

- Matriculación en estudios universitarios. La matriculación en las universidades suele requerir largas

colas de espera, presentación de numerosos documentos, cuidadosa selección de asignaturas y preocupación por realizar varios pagos a lo largo del año. Mediante la incorporación de todos los datos del estudiante en un portal web, el alumno puede realizar todos estos pasos cómodamente sin desplazarse (con la condición previa de haber sido seleccionado para poder estudiar en una determinada universidad). Un buen ejemplo de este tipo de servicios es la Oficina Central de Solicitudes (CAO, [www.cao.ie](http://www.cao.ie)) de Irlanda, cuya finalidad es la de procesar las solicitudes de forma centralizada para la admisión del primer año en cursos para no graduados en instituciones de la República de Irlanda. Los estudiantes también pueden recibir on-line los resultados de sus exámenes de selectividad y acceder a las ofertas de su universi-

dad tan pronto como se producen. Students On Line, (SOL) ([www.unisa.ac.za](http://www.unisa.ac.za)) es un servicio ofrecido por la Universidad de Sudáfrica en el que los estudiantes pueden acceder a servicios académicos y administrativos a través de la red. A su disposición se encuentra la matriculación on-line y también pueden obtener los resultados de sus exámenes y asesoramiento en su formación.

- Cambios de domicilio. Tramitar un cambio de domicilio con su consiguiente empadronamiento se convierte en un procedimiento trivial desde el momento en que la Administración pone en manos de los ciudadanos una herramienta web mediante la cual pueden realizar las solicitudes. Gracias a esto no es necesaria la presentación de numerosos documentos que acrediten este cambio y se evitan las esperas asociadas al trámite. En España, existe un convenio en Cataluña entre la Administración General del Estado y la Generalitat mediante el

cual se podrá realizar el trámite en breve, utilizando el portal AOC. Además, existen iniciativas en diferentes Ayuntamientos de carácter individual.

- Sanidad. Obtener cita en un hospital puede realizarse sin necesidad de desplazamiento a través de una página web que contenga los días disponibles para que el ciudadano seleccione el que más le convenga. Además, se pueden unir las bases de datos de varios hospitales para conocer en cuál de ellos tienen una disponibilidad más inmediata y así aprovechar mejor los recursos. Actualmente, no existe ninguna actuación coordinada en esta materia, pero se están realizando diligencias en materia de cita previa en el ámbito nacional, coordinado con historia clínica, etc.

- Matriculación para vehículos. Este tipo de servicio abarca los trámites de registro relacionados con los vehículos nuevos, usados e importados. Esto incluye la tramitación electrónica de altas, transmisión y bajas por parte de los organismos administrativos competentes. En España, se ofrece información a través de la web de la situación administrativa de los vehículos, pero no es posible todavía realizar los trámites correspondientes de forma electrónica.

### Para empresas

- Contribuciones a la Seguridad Social. Las empresas disponen de un nuevo medio para declarar sus contribuciones a la Seguridad Social de los empleados. Mediante un portal web disponen de información de sus trabajadores y pueden conocer en todo momento cuál es la cantidad que deben desembolsar. Gracias a esto, se evitan errores que pueden derivar en sanciones y perjudicar a la empresa.

En España, la información relacionada con las contribuciones a la Seguridad Social se encuentra en la página web: [www.seg-social.es](http://www.seg-social.es) a través de la cual los empresarios pueden realizar las cotizaciones correspondientes.

- Pago de impuestos. El procedimiento estándar para declarar impuestos sobre el beneficio de las actividades cotidianas de una empresa se puede realizar a través de una página web. Así se evita a la empresa una serie de gastos asociados que incluirían la cumplimentación de múltiples impresos.

En España, la página de la Agencia Tributaria para la realización de gestiones relacionadas con el pago de tributos por parte de las empresas, es [www.aeat.es/modelos/sociedades.html](http://www.aeat.es/modelos/sociedades.html).

- Declaración del IVA. La declaración del IVA, al igual que la de impuestos, requiere un seguimiento de las actividades diarias de una empresa además de esfuerzos adicionales para extraer la cantidad que debe declararse y su formalización a la hora de presentar la declaración. Si se le permite a la empresa realizar esta declaración vía web, este proceso se puede agilizar, con el ahorro de costes que implica.

En España, la página de la Agencia Tributaria ([www.aeat.es/modelos/iva.html](http://www.aeat.es/modelos/iva.html)) contiene información para la realización de gestiones relacionadas con el impuesto de valor añadido

- Registro de nuevas empresas. La tarea de registrar una nueva empresa suele ser lenta y requiere la presentación de bastante documentación. Mediante un interface web, la Administración ofrece a ciudadanos y sociedades la posibilidad de realizar el registro de un modo electrónico con lo que evita desplazamientos y se encarga de la gestión, decisión y entrega de documentos. En España, la información relacionada con la creación y registro de nuevas empresas se encuentra en la página web [www.circe.es](http://www.circe.es).

- Envío de datos a centros estadísticos. El Instituto Nacional de Estadística emplea datos de las empresas para confeccionar sus estudios, por lo que facilitando cuestionarios electrónicos a las empresas se consigue un doble beneficio. Por un lado, se dispone de mayor cantidad de datos para realizar informes de una forma más rápida

## Servicios básicos

**Ciudadanos**

- Pago de impuestos
- Búsqueda de empleo
- Contribuciones a la SS
- Documentos personales
- Permisos de construcción
- Declaraciones a la policía
- Acceso a bibliotecas públicas
- Certificados
- Matriculación en estudios universitarios
- Cambios de domicilio
- Sanidad
- Matriculación de vehículos

**Empresas**

- Pago de impuestos
- Contribuciones a la S.S.
- Declaración de IVA
- Compras públicas
- Envío de datos a centros estadísticos
- Declaraciones de aduanas
- Permisos e informes medioambientales
- Registro de nuevas empresas

Fuente: "La Sociedad de la Información en España. 2003".

## El mayor progreso se producirá con la mejora de los servicios de transacción en la relación con la Administración.

da y, por otro, las empresas se pueden beneficiar de las medidas que se tomen gracias a esos estudios.

- Declaraciones de aduanas. Cualquier empresa que necesite exportar o importar productos desde fuera del país puede agilizar los trámites de la aduana informando de la transacción que desea realizar a través de un portal web que permita tener todos los permisos necesarios y evite esperas. En España, la página de la Agencia Tributaria ([www.aeat.es/aduanas/estadist/mod-ada.html](http://www.aeat.es/aduanas/estadist/mod-ada.html)) informa sobre los aspectos relacionados con las declaraciones de aduanas.

- Permisos e informes medioambientales. Las empresas pueden requerir un permiso medioambiental para iniciar cierta actividad, o, por el contrario, puede ser la Administración quien solicite un informe medioambiental a la empresa. En ambos casos se reduce la carga de trabajo disponiendo de una página web en la que se pueda

solicitar o insertar la información requerida.

- Compras públicas. La Administración puede ofrecer en un portal toda la información relativa a anuncios públicos de venta para que accedan las empresas interesadas en realizar alguna compra pública. Adicionalmente, a la hora de seleccionar a la empresa que se le asigna la compra, se simplifican los trámites con lo que se puede proceder antes a la toma de posesión y utilización del recurso.

### Servicios de transacción

Como se ha indicado anteriormente, el mayor progreso 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 caso de los formularios, podrá además realizar la descarga de una versión electrónica que podrá rellenar en su ordenador personal.

2. Con la información recopilada se comunicará de forma electrónica con la Administración y gracias a la utilización del 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.

En este momento se producirá el registro telemático de la petición: se enviará una notificación de aceptación de la petición al ciudadano y se asignará una numeración única al trámite. Esta numeración será de utilidad como elemento identificador del trámite y servirá de referencia al ciudadano para poder realizar el seguimiento, en todo momento, del estado de dicho trámite.

3. Una vez iniciado el proceso, los sistemas informáticos de la Administración desencadenarán un flujo de actuación para la resolución del expediente. Se llevará a cabo la recopilación de la documentación necesaria y se realizarán las validaciones oportunas. Para ello, será necesaria la comunicación entre los sistemas informáticos de distintos centros y organismos, los cuales tendrán la competencia adecuada para almacenar dicha información.

4. Finalizado el trámite se procederá a la notificación telemática por la que la Administración se pone en contacto con el ciudadano para comunicarle la resolución del trámite y, en su caso, de los documentos relacionados. En el caso, de que algunos de estos documentos se envíe de forma electrónica, su validez será equivalente a la de su homólogo en papel. Es importante destacar que estará en disposición del ciudadano la posibilidad de realizar el seguimiento de trámites, es decir, que en cualquier momento de la tramitación podrá conocer el estado en el que se encuentra el trámite iniciado, el grado de avance y los pasos pendientes para su resolución. ☒