

Situación de la Administración Electrónica en España

Los estudios dedicados a analizar la evolución y situación actual de los servicios de la Administración electrónica ofrecen resultados muy diferentes dependiendo del punto de vista del análisis. La situación en nuestro país varía considerablemente dependiendo si el análisis se lleva a cabo teniendo en cuenta aspectos cuantitativos o cualitativos. El informe Accenture 2001 confirma que las iniciativas de la Administración electrónica en nuestro país se han desarrollado de forma descentralizada, bien departamental o regional, por tanto, la oferta de servicios puede ser muy buena o muy mala. El estudio sobre Internet Intelligence 2001, que tiene por objetivo evaluar los sitios web gubernamentales de los diferentes estados miembros de la UE, sitúa a España en el último lugar en la mayoría de los apartados, dada la escasa calidad de los sitios web gubernamentales. El informe de la Fundación Retevisión 2002 confirma esta situación de desigualdad.

La Iniciativa del Gobierno **INFO XXI: La Sociedad de la Inform@ción para todos** (<http://www.map.es/csi/sociedadinformacion.htm>), representa una apuesta clara y decidida del Gobierno para construir la Sociedad de la Información en España. Consiste en un conjunto estructurado de programas y medidas de actuación que contribuyan a impulsar eficazmente desde el Gobierno el desarrollo integral de la Sociedad de la Información en nuestro país y su acercamiento a la sociedad civil y al conjunto de los ciudadanos.

Existe una opinión unánime sobre la importancia de que las Administraciones Públicas incorporen internamente el uso de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones, como catalizador de nuevos desarrollos y con un gran efecto de demostración y arrastre para los ciudadanos y todos los demás segmentos de la sociedad.

Dentro de este eje de actuación se han previsto tres grandes grupos de medidas, que habrán de ponerse en marcha en estrecha colaboración con los Departamentos competentes, con las Comunidades Autónomas y Corporaciones locales:

- Información electrónica.
- Tramitación por Internet.
- Servicios Públicos “en línea”.

Este eje incluye, por una parte, toda una serie de actuaciones para potenciar la presencia de la Administración pública en Internet, ofreciendo más información y nuevos servicios a los ciudadanos. Dichas actuaciones están coordinadas por el Ministerio de Administraciones Públicas y contarán con la participación de todos los Departamentos, con el objetivo de que un parte sustancial de los procedimientos administrativos puedan tramitarse a través de internet a final de 2002, en concordancia con lo previsto en la iniciativa e-Europe (COM 2001, 607 final).

Actualmente estamos bastante lejos de conseguir los objetivos marcados y el desarrollo de servicios característicos de la Administración electrónica en nuestro país. De hecho, desde el Gobierno Central se ofrecen las directrices políticas pero no se ofrecen unas directrices técnicas y metodológicas para el desarrollo de sitios web y servicios en este nuevo ámbito de las TIC, algo que ayudaría a las administraciones autonómicas y locales a implementar servicios con unas garantías mínimas de calidad y con un criterio uniforme para el conjunto de las organizaciones que potencialmente pueden ofrecer servicios de Administración electrónica.

Para analizar la situación actual en nuestro país ofrecemos la información y conclusiones recogidas en diferentes estudios e informes realizados por consultoras externas.

La madurez de los servicios de la e-Administración

El estudio de Accenture (Accenture, 2001, p. 54-55) comenta que a pesar de los esfuerzos del Gobierno español con la Iniciativa Info XXI no se ha conseguido una visión uniforme en materia de Administración electrónica. Los resultados de la investigación muestran que no se está alcanzando el nivel de madurez esperado.

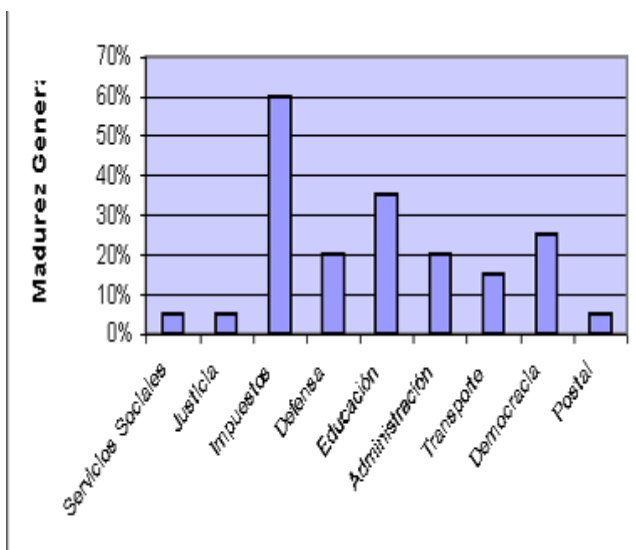
El Gobierno central es responsable de 115 servicios evaluados. De éstos, 62 se ofrecen de alguna manera a través de internet, por tanto sólo el 53% de los servicios han tenido algún tipo de desarrollo online.

En cuanto al grado de sofisticación de los servicios disponibles online, 46 de ellos son meramente sitios web promocionales, 9 pueden ser considerados portales y los siete restantes permiten transacciones a través de internet, que los convierte en ventanillas únicas.

Un análisis más profundo muestra que cinco de los siete servicios considerados como ventanillas únicas están ligados con las actividades de impuestos. Como muestra el siguiente gráfico de comparación del nivel de madurez de los servicios públicos online, fuera del sector de los impuestos, el potencial es muy escaso.

Gráfico 3: Madurez de los servicios por sectores

Fuente: Accenture, 2001, p. 55



La Implementación de los 5 Portales Básicos

El informe "Public e-services within the European Union today, 2001", cuyas principales conclusiones vienen cifradas en el "Informe sobre la evolución de los servicios públicos electrónicos dentro de la Unión Europea" (Fundación Retevisión, 2002 (a), p. 14-20), analiza la evolución en cada país de la denominada primera fase de servicios electrónicos. Se analizan los siguientes servicios:

- § Existencia de un portal único de acceso a 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.

En los resultados España aparece entre los 6 países (junto con Dinamarca, Suecia, Alemania, Austria y Reino Unido) que ya han implementado los 5 servicios, aunque con algunos matices.?

Después del boom de apariciones de páginas Web de las diferentes administraciones (la necesidad de estar presentes en Internet y poder así interactuar con sus usuarios), ahora estamos en el momento de la creación de los portales (Ventanilla Única) que facilitan al ciudadano la navegación por las diferentes administraciones (local, regional y estatal) evitando entrar en todas ellas.

La integración total no se ha conseguido, aunque la mayoría de portales (Reino Unido, España, Dinamarca, Suecia y Francia) que ofrecen transacciones de competencia local y regional, éstas 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 dispersa por varios departamentos.

Los Portales Unicos

La Fundación Retevisión ha realizado un estudio comparativo de 6 portales europeos, "e-España 2.002: Situación de España ante la Sociedad de la Información" (Fundación Retevisión, 2002).

En el informe se analizan con criterios cualitativos los seis portales siguientes:

- § Dinamarca : www.danmark.dk
- § España : www.administracion.es
- § Francia : www.service-public.fr
- § Italia : www.paforum.net
- § Reino Unido : www.ukonline.gov.uk
- § Suecia : www.statskontoret.se/egov

Los criterios de análisis utilizados han sido:

- § 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 para España destacan que gracias a la Agencia Tributaria, que está considerada el organismo fiscal tecnológicamente más desarrollado del mundo, nuestro país se encuentra entre la fase de portal y la de ventanilla única, pero aún está lejos de poder ser considerada una e-Administración desarrollada e integrada.

Grado de Implantación de los Servicios de la E-Administración

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, clasificada según la naturaleza del servicio, es la siguiente:

Recaudatorios

Ingreso de impuestos, Impuestos de sociedades: declaración, presentación, IVA : declaración, presentación, Declaraciones de aduanas, Contribuciones a la Seguridad Social por empleados.

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

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 .

Ingresos económicos

Ayudas de la Seguridad Social: subsidio de desempleo, ayuda familiar, gastos médicos (reembolso o pago directo), becas de estudios, Compras públicas.

T r a m i t a c i ó n 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 analizar cual es la situación actual recurrimos a la primera Encuesta sobre servicios públicos electrónicos realizada por Cap Gemini Ernst & Young en octubre de 2001 (Cap Gemini Ernst & Young, 2001), que mide el grado en el que los diferentes países están implementando la lista de indicadores.



El universo de la encuesta son los 15 países miembros de la Unión Europea, más Noruega e Islandia. Para la medición del grado de avance en estos indicadores se fijan 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.

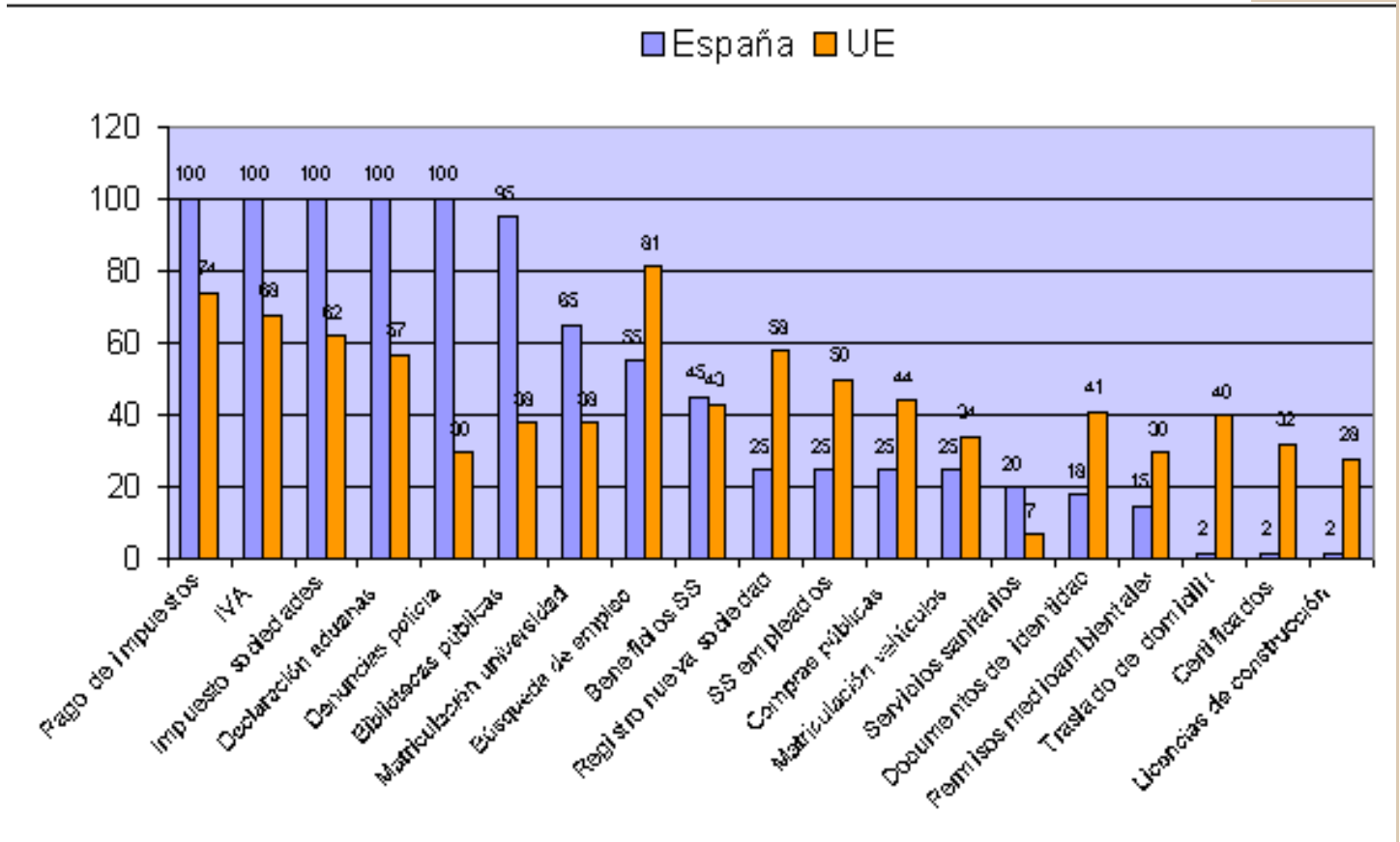
Fase 2 Interacción / descarga en línea de formularios

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.

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.

En el siguiente gráfico podemos ver la situación de nuestro país en comparación con la media de los 15 países analizados.



Las Mejores Prácticas en España

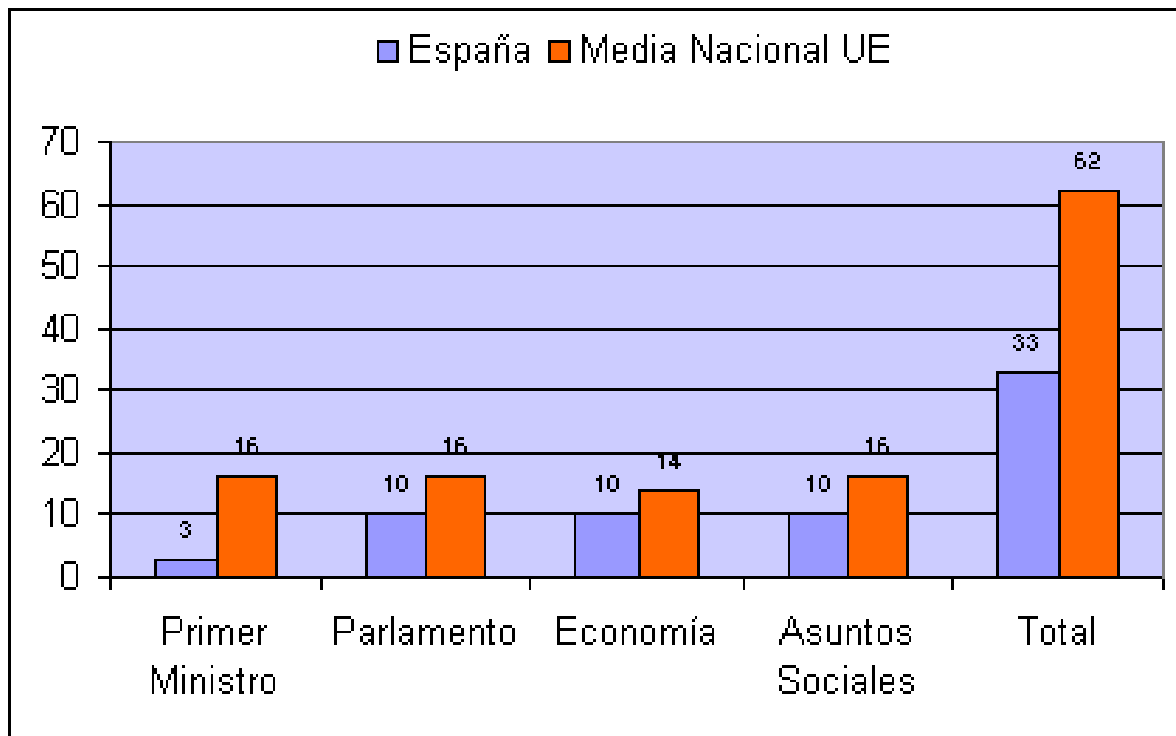
En el anexo del Informe sobre la evolución de los servicios públicos electrónicos dentro de la Unión Europea (Fundación Retevisión, 2002a, p. 70) se enuncian las mejores prácticas en cada uno de los Estados Miembros, para el caso de España tenemos:

§ www.aeat.es: Agencia Española de Administración Tributaria (AEAT)

§ www.policia.es: Dirección General de la Policía (Ministerio del Interior).

§ www.edu365.com: Generalitat de Cataluña.

§ www.moderniza.com: Generalitat de Valencia.



Las Malas Prácticas en España

La encuesta de Internet Intelligence 2001 (Politics Online, 2001) que evalúa la calidad de los sitios web gubernamentales en los 15 Estados miembros, destaca la mala situación de España. Nuestro país está a la cola en las 4 categorías de sitios web analizados (Sitio web del Primer Ministro, Sitio web del Parlamento, Sitio web de Economía y Sitio web de Asuntos Sociales).

El siguiente gráfico muestra los resultados de España con relación a la media de la Unión Europea alcanzada en esta encuesta. Los datos fueron recogidos en un proyecto de investigación de la Universidad de Verano de Ámsterdam-Maastricht. Cada sitio web gubernamental fue evaluado según cuatro criterios específicos, con una puntuación máxima de 25 en cada categoría. La máxima puntuación total, suma de las cuatro categorías, es 100.

Gráfico 5: Situación de los Sitios Web Gubernamentales

José Angel Martínez Usero

Website Manager de Calderdale MBC

<http://www.calderdale.gov.uk>