



Master en Contenidos y Aspectos Legales de la Sociedad de la Información

Tesina

Administración Electrónica: estudio de las diferentes Webs de los Gobiernos Autonómicos de España

Alumna: Rosa Martínez Navarro

Director: Vicent Jiménez Chornet

Diciembre 2008

ÍNDICE DE CONTENIDO

1 - Introducción	7
1.2 Las TIC's e Internet en la Administración Pública	7
1.3 Objetivos del trabajo	8
2. Estado de la cuestión	9
2.1 Estudio de las distintas webs	9
2.1.1 Catalunya	10
2.1.2 Castilla-La Mancha	19
2.1.3 Castilla-León	25
2.1.4 Cantabria	33
2.1.5 Canarias	40
2.1.6 Aragón	45
2.1.7 Andalucía	49
2.1.8 Murcia	56
2.1.9 Extremadura	62
2.1.10 Madrid	68
2.1.11 Asturias	73

2.1.12	Navarra	77
2.1.13	La Rioja	84
2.1.14	Illes Balears	93
2.1.15	Xunta Galicia	101
2.1.16	Euskadi	107
2.1.17	Comunidad Valenciana	114
2.1.18	Ciudad de Ceuta	126
2.1.19	Ciudad de Melilla	130
3	Conclusiones	138
4	Bibliografía	158

Tablas	Página
Tabla 1	10
Tabla 2	18
Tabla 3	25
Tabla 4	34
Tabla 5	41
Tabla 6	48
Tabla 7	50
Tabla 8	56
Tabla 9	57
Tabla 10	63
Tabla 11	71
Tabla 12	72
Tabla 13	75
Tabla 14	76
Tabla 15	78
Tabla 16	79
Tabla 17	84
Tabla 18	85
Tabla 19	94
Tabla 20	95
Tabla 21	102
Tabla 22	103
Tabla 23	108
Tabla 24	108
Tabla 25	115
Tabla 26	116
Tabla 27	127
Tabla 28	127
Tabla 29	132

Tabla 30	132
Tabla 31	139
Tabla 32	139
Tabla 33	158
Tabla 34	159

Gráficos	Páginas
Gráfico 1	140
Gráfico 2	140
Gráfico 3	141
Gráfico 4	141
Gráfico 5	142
Gráfico 6	142
Gráfico 7	143
Gráfico 8	143
Gráfico 9	144
Gráfico 10	144
Gráfico 11	145
Gráfico 12	145
Gráfico 13	146
Gráfico 14	146
Gráfico 15	147
Gráfico 16	147
Gráfico 17	148
Gráfico 18	148
Gráfico 19	149
Gráfico 20	149
Gráfico 21	150
Gráfico 22	151
Gráfico 23	152
Gráfico 24	153
Gráfico 25	154
Gráfico 26	155
Gráfico 27	156
Gráfico 28	157

1.- Introducción:

Nos encontramos en una nueva etapa donde las administraciones públicas tienen un papel fundamental para asegurar el pleno aprovechamiento de las oportunidades que los actuales sistemas tecnológicos y de gestión les ofrecen, como cita el artículo 103 de la constitución española, que dice, la esencia de la Administración pública consiste en ser un aparato organizativo dispuesto a la satisfacción de los intereses públicos y a las órdenes del gobierno, “La Administración pública sirve con objetividad los intereses generales y actúa con los principios de eficacia, jerarquía, descentralización, desconcentración y coordinación, con sometimiento pleno a la Ley y al Derecho” (fuente: Constitución Española art. 103)¹ .

Los gobiernos deben avanzar en la modernización de sus estructuras y acometer cambios que sirvan para mejorar las relaciones con los ciudadanos y las empresas y a la vez impulsar la introducción dichos cambios en la sociedad, contribuyendo a la creación de un entorno adaptado a las reglas de la nueva sociedad y economía, todo ello se debe realizar en un entorno que sea como principal motivo la eficacia, que impulse la competitividad necesaria para generar riqueza y se cree un marco favorable para que los funcionarios, los ciudadanos y las empresas estén preparados para una sociedad global y que este basada en la innovación y la gestión del conocimiento.

1.2. Las TIC´s e Internet en la Administración Pública

Estamos en un momento de cambio en la sociedad a nivel económico y social, en primer lugar podemos decir que este entorno lo constituye la consideración del conocimiento como activo para las organizaciones públicas.

En segundo lugar, otro de los rasgos del nuevo entorno lo representa la orientación al cliente o usuario siendo un punto clave en la concepción estratégica de la organización.

En tercer lugar debemos citar la introducción de las TIC´s en la gestión de las organizaciones públicas mejorando sustancialmente los costes y la eficiencia de

¹ Constitución Española Art. 103 <http://constitucion.es/> [Consulta: 11 de octubre 2008]

las organizaciones, lo que ha posibilitado de forma paralela una mayor integración de los procesos automatizados y la cooperación con otras organizaciones públicas cuyo objetivo es la mejora de los servicios públicos.

Podremos decir que la nueva Administración tiene un nuevo concepto de cultura organizativa, de servicios, de intercambio de información y conocimientos y de cooperación, que se materializa en la captación y gestión de todos los recursos disponibles para así mejorar los servicios prestados.

Dentro de este cambio de las Administraciones pública podemos decir que el desarrollo de las TIC's en general y de Internet en particular, así como la promoción de la Sociedad de la Información, convirtiéndose en una prioridad política siendo la mayoría de las propuestas y acciones políticas dirigidas a los siguientes objetivos generales:

Poder garantizar la receptividad de los gobiernos y administraciones públicas en lo referente a una gestión de los recursos políticos, cuya gestión sea más eficaz, eficiente, democrática y con la participación ciudadana siendo estos objetivos los que el ciudadano espera de las Administraciones públicas.

Poder desarrollar una economía basada en el conocimiento que fomente la inclusión social y disminuya las desigualdades en el acceso y uso de las TIC's, como veremos en los distintos planes y estrategias de los Gobiernos Autonómicos de España en todos ellos han incluido planes para la formación del ciudadano, empresas etc. para desarrollar cursos entorno a la empresaza de las nuevas tecnologías.

1.3. Objetivos del Trabajo

Hemos observado y analizado las distintas webs de los Gobiernos Autonómicos de España para efectuar un estudio de la situación que se encuentra cada uno de ellos la metodología utilizada ha sido ir analizando cada web de las 17 Comunidades Autonómica, Ceuta y Melilla viendo los distintos trámites que se pueden realizar on-line, si disponen de registro telemático etc. El material que

hemos utilizado ha sido principalmente el estudio de las web de las distintas comunidades por medio de Internet y apoyándome en el libro *La Administración Electrónica en España* de los autores Jesús Galván Ruiz y Pedro García López¹.

2.- Estado de la cuestión.

Vemos que las webs de los distintos Gobierno Autonómicos son una herramienta de gran importancia para gestionar los 7 días de la semana las 24 horas del día, tanto para el ciudadano como para las empresas. Como conclusión final y una vez estudiadas las distintas web creemos que el ciudadano debe tener unos conocimientos informáticos y herramientas necesarias para gestionar a través de las web y saber llegar a través de los distintos portales a la gestión que necesita hacer teniendo a veces dificultad sino esta familiarizado con las nuevas tecnologías.

2.1 Análisis y estudio de las distintas webs de los Gobiernos Autonómicos de España.

Para poder medir el grado de implementación de la administración electrónica vamos a medir con la escala utilizada en e-Europa, añadiendo el nivel 0 que corresponde a la no implantación del servicio.

Las definiciones de la escala de valoración se incluyen a continuación.

Nivel 0	No existe información
Nivel 1: Información	La información necesaria para comenzar el procedimiento para obtener el servicio público que está disponible on-line.
Nivel 2: Interacción en un camino	La página web accesible públicamente ofrece la posibilidad de obtener de un modo no electrónico (descargando formularios) el formulario en papel para comenzar el procedimiento para obtener el servicio. Un formulario electrónico utilizado para solicitar el formulario no-electrónico se considera también dentro del nivel 2

¹ GALVÁN RUIZ, Jesus; GARCÍA LÓPEZ, Pedro. *La Administración Electrónica en España*. Madrid: Fundación Telefónica; Barcelona: Ariel, 2007

Nivel 3: Interacción con dos caminos	La página web accesible públicamente ofrece la posibilidad de realizar un envío electrónico a través de un formulario electrónico oficial, de comenzar el procedimiento para obtener el servicio, esto implica que debe ser un formulario de autenticación de la persona (física o jurídica) que solicita los servicios para alcanzar el nivel 3.
Nivel 4: Manejo de casos electrónicos completos	La página web accesible públicamente ofrece la posibilidad de tratar por completo el servicio público por medio de la web, incluyendo la resolución y la entrega. No es necesario ningún otro procedimiento formal en papel para el solicitante del servicio.

Tabla 1: Fuente utilizada en la escala de la e-Europa

2.1.1 Catalunya

Efectuaremos una breve introducción de los comienzos de la Sociedad de la Información en la comunidad de Catalunya ya que es una de las comunidades más avanzadas en cuanto a SI y e-Administración. En mayo de 1998, la Generalitat de Catalunya creó el comisionado para la sociedad de la Información para definir e impulsar todas las acciones necesarias para que Catalunya se incorporase a la llamada SI iniciando la actuación del comisionado con acciones prioritarias para transformar a Catalunya en un país puntero de la SI a continuación citaremos las diez actuaciones principales:

- El compromiso de todas las instituciones.
- El acceso universal a Internet.
- La Administración Abierta de Catalunya.
- La tarjeta del ciudadano.
- El sistema sanitario.
- Las infraestructuras de banda ancha en todo el territorio.
- La concienciación ciudadana.
- La presencia del catalán dentro de la sociedad de la Información.
- La potenciación de la actividad económica.

El comisionado promovió el Plan Estratégico Catalunya en Zarza 1999-2003 (Catalunya en Red 1999-2003) estableciendo los pilares para que Catalunya

alcanzase una posición de liderazgo en temas de SI y en segundo lugar, desarrolló, coordinó e impulsó un conjunto de proyectos que facilitasen que los ciudadanos, las empresas y otras instituciones incorporasen y utilizasen las TIC.

El Plan Catalunya en Red cuenta con siete ámbitos de actuación:

- Marco de la SI incluyendo los proyectos que repercuten, de forma transversal, en todos los sectores y ámbitos de la sociedad.
- Infraestructura y Servicios Básicos.
- Industria, comercio y contenidos.
- Educación y formación.
- Administración y Servicios al ciudadano.
- Sanidad y Calidad de Vida.
- Sociedad y Cambio Cultural.

En abril de 2000, se creó el departamento de Universidades, Investigación y sociedad para la Información (CURSI), que unificó el Comisionado de Universidades e Investigación con el comisionado para la SI (SESI) es la entidad pública encargada de las nuevas tecnologías.

Durante la aplicación del Plan Catalunya en Red (1999-2003) se desarrollaron actuaciones en los siguientes seis frentes:

- Educación y Formación
- Banda Ancha.
- Empresas en Internet.
- Centros de Investigación Aplicada.
- Administración Abierta de Cataluña.
- Participación en proyectos europeos.

Una vez terminado el Plan Catalunya en Red se inicia una nueva andadura con la puesta en marcha de tres nuevos planes, cada uno actúa en distintos campos:

- Plan director de Infraestructuras de Telecomunicaciones (PDIT, 2005-2008).
- Plan Director de Servicios y contenidos (PDSIC, 2005-2008).

- Plan de Investigación e Innovación (PRI, 2005-2008).

La estrategia de estos tres planes se dirige a fomentar la cohesión digital y fortalecer el peso del sector de las TIC's, que en la actualidad representa el 13% del PIB de Catalunya.

Se quiere potencia la cohesión digital y la Generalitat de Catalunya prevé poner en marcha una serie de medidas:

- Desarrollar una red de telecomunicaciones que ofrezca los servicios más avanzados.
- Elaborar programas e iniciativas para promover el uso de las TIC entre todos los sectores de la población.
- Facilitar al ciudadano la interacción con la Administración y la interconexión de todas las instituciones públicas.

Se desearían como medidas para aumentar el peso de las TIC's y por lo tanto poder potenciar un sector tecnológico donde puedan participar todos los agentes del mercado y poder crear un entorno de innovación tecnológica aprovechando los sectores de actividad pioneros en Catalunya y por último disponer de unas herramientas jurídicas y los organismos necesarios para poder desarrollar el sector de las comunicaciones de Catalunya, dentro del marco fijado por la Unión Europea.

- Principales planes de e-Administración en Catalunya.
- Plan Red de Telecentros de Catalunya Xarxa 365.

El objetivo de dicho Plan es disponer de una red de puntos de acceso a Internet que tiene como objetivos principales la cohesión digital y el equilibrio de Catalunya en la SI.

Para llevar a cabo estos objetivos, la red ofrece a los telecentros que lo integran:

Formación, herramientas para fomentar la participación y dinamizar el uso de las TIC, apoyar a las comunidades y colectivo que trabajan para acercar y dar a conocer las TIC y por último apoyar al desarrollo territorio

<http://www.xarxa365.net/>¹, desde esta web se accede a las distintas iniciativas de la Secretaria de telecomunicaciones y SI para extender el uso de Internet: Éstas son, la Farga cuya misión es fomentar el uso del software libre y los estándares informáticos abiertos; Culturalliure, que dispone de contenidos culturales de uso público y gratuito; y FeslnInternet que es una web para poder compartir ocio y recursos dicha Red tiene 470 telecentros divididos en tres comunidades precursoras: trabajo, puntos Omnia de integración social y ciudadanía.

-Plan de administración Abierta de Catalunya (AOCAT).

Su objetivo es mejorar y desarrollar la efectividad administrativa incluyendo la aplicación de las TIC's como instrumento para el servicio a los ciudadanos y la participación.

Para desarrollar el Plan AOCAT se constituyó el Consorcio de Administración Abierta de Catalunya siendo una entidad pública de carácter asociativo y con personalidad jurídica propia formada por la Generalitat de Catalunya y el consorcio local y cuya misión es el desarrollo de las redes de telecomunicaciones y las nuevas tecnologías, Localret, entre sus pretensiones están el poder liderar la modernización de las Administraciones públicas catalanas para hacerlas transparentes, modernas, en red e integradas al servicio del ciudadano promoviendo el desarrollo de herramientas para mejorar la coordinación.

Las mejoras consisten en:

- Conexión telemática entre las diferentes administraciones públicas con el objetivo de configurar una auténtica administración en red.
- El poder simplificar y digitalizar los trámites.
- Poder mejorar las relaciones con los ciudadanos simplificando las relaciones de los ciudadanos con la administración, ampliar los canales

¹ Generalitat de Catalunya, *Xarxa Red de Telecentros de Catalunya* <<http://xarxa365.net>> [Consulta: 21 Septiembre 2008]

de comunicación, accesibilidad, reducir los plazos de respuesta y aumentar la calidad de los servicios.

El Consejo General del Consorcio aprobó el 21 de octubre de 2004 las principales líneas estratégicas que determinaran los cinco ámbitos de actuación para el periodo 2004-2007:

- Plataforma y sello AOC.
- Integración de información y servicios interadministrativos.
- Módulo de colaboración interadministrativos.
- Revisión del marco normativo y jurídico.
- El Observatorio de la sociedad de la Información de Catalunya (OBSI)

Fue creado para poder ofrecer información coyuntural de los principales indicadores referentes a la implantación de la SI en Catalunya.

Los principales objetivos son:

- Creación de un debate y una opinión en torno al uso de las TIC.
- Detectar tendencias que permitan a los agentes decisorios en materia de las TIC's, tanto en el ámbito público como privado y así poder actuar como visión de futuro.
- Disponer de un instrumento para medir la evolución del uso de las TIC's en Catalunya.

Principales plataformas y servicios de e-Administración en Catalunya:

IdCat, es un identificador digital que garantiza la identidad de las personas en Internet, este permite operar con las diferentes administraciones y asegurar la integridad de los datos que se envían, así como la confidencialidad, este identificador permite hacer otras operaciones como firmar correos, documentos electrónicos y formularios web, sin la firma electrónica los trámites telemáticos no tienen validez, puesto que la red electrónica no ofrece el nivel de seguridad necesario para garantizar los datos, este servicio lo emite la Agencia Catalana de Certificación (CATCert).

IDECLocal, es la Infraestructura de Datos Espaciales de las administraciones locales catalana, una IDE (Infraestructura de Datos Espaciales) es un conjunto de tecnologías, políticas, estándares y recursos humanos necesarios para adquirir, procesar, almacenar, distribuir y mejorar la utilización de la información geográfica.

El objetivo básico y general de una IDE es el de impulsar la utilización y la aplicación de la información geoespacial en todos los ámbitos económicos y sociales, en el marco del que se denomina SI y facilitar la accesibilidad a esta información de tal manera que se cubran las necesidades de las administraciones, organizaciones y ciudadanos y todo ello se conforma sobre una red de servidores locales que permiten acceder a su información, combinarla entre sí y con datos de otras administraciones y, además, a largo plazo, plantear nuevas aplicaciones y proyectos.

Expedición electrónica de volantes del padrón dicho proyecto contempla dos escenarios: Comunicación de domicilio, consulta telemática de volantes del Padrón Municipal de Habitantes. A finales de 2006, se encuentran integrados en el servicio 519 ayuntamientos, 27 de manera directa y el resto a través de las diputaciones de Barcelona (219), Girona (61), Tarragona (89) y Lleida (123), esto representa el 65% de la población de Catalunya, también se encuentra en proceso de integración con el CATSalut y con distintos organismos de la AGE como Tráfico, policía, Seguridad Social y agencia Tributaria.

Buscador de las Administraciones Públicas, este permite a los usuarios localizar la información relevante de las administraciones públicas en Internet, como por ejemplo trámites y gestiones, servicio de información y consulta, equipamientos públicos, etc.

EaCAT, es la extranet de las administraciones públicas, es una plataforma de servicio orientada a facilitar la comunicación entre las administraciones catalanas, es decir, un canal bidireccional de comunicación electrónico seguro tanto a nivel jurídico como técnico entre administraciones, fundamentalmente entre la Administración Local y la Generalitat de Catalunya.

La eaCAT es una herramienta que permite la comunicación electrónica con un alto grado de seguridad y pueden comunicarse las administraciones catalanas.

Ejerce de oficina de registro virtual para todas las tramitaciones documentales entre ayuntamientos, consejos comarcales, otros entes locales y la Generalitat de Catalunya.

Poder constituir una plataforma de ejecución de aplicaciones.

Con el modelo de funcionamiento y diseño de la eaCat permite la rápida incorporación y despliegue de servicios y aplicaciones:

Módulos comunes siendo una herramienta que facilitan los procesos de tramitación de los servicios administrativos.

Plataforma de colaboración interadministrativa: este proyecto permite la interconexión de bases de datos de las administraciones y facilita el intercambio de información de forma segura y legal, con este proyecto los ciudadanos se ahorran el tener que presentar documentos acreditativos que ya disponga la administración y así asegurando el cumplimiento de la LOPD.

ETRAM.eServicios locales, es un servicio intraadministrativo.eTRAM y surge de una iniciativa conjunta entre los ayuntamientos catalanes y del consorcio AOCat cuyo objetivo es ofrece una solución tecnológica y de gestión para todos aquellos ayuntamientos que no ofrecen servicios de tramitación por Internet.

Este módulo de gestión municipal hace posible que desde cualquier lugar y en cualquier momento, el ciudadano pueda acceder a toda la información que necesite sobre tramitación interadministrativa y también iniciar y formalizar cualquier solicitud en nombre suyo o en representación de otro ciudadano, consultar el estado y el contenido de sus trámites, identificándose previamente y por último recibir avisos sobre la situación de sus trámites.

Podemos citar que el módulo eTRAM incluye una treintena de trámites en su fase inicial y se están ampliando gradualmente el número de trámites ya que cada ayuntamiento puede seleccionar los trámites que más le interesen, y de este modo autogestionar todo el ciclo de gestión del procedimiento.

A continuación citaremos los servicios de tramitación actuales que sirven para la mayoría de ayuntamientos: estandarización de los trámites para que sirvan para la mayoría de los ayuntamientos interesados, beneficio-impacto que comporta al ciudadano y la posibilidad de tramitar por Internet y a medio plazo por teléfono y sin necesidad de requerir documentación adicional y esto conlleva una ventaja a la hora de efectuar los diversos trámites que tienen que realizar los ciudadanos en diversos ayuntamientos.

La web <http://www.cat365.net>¹ es el portal Gobierno Autonómico de Catalunya, una vez analizado los distintos trámites y gestiones que se pueden realizar on-line relacionaremos los servicios al ciudadano que se pueden realizar vía on-line

Clasificado por Conserjerías	Trámites nivel 3 y 4
Cultura, deporte y recreo: tiene 31 servicios on-line, solicitud de carné de usuario bibliotecario, información bibliografía, reserva de actividades de museo, reserva de documento biblioteca, RENFE, Tramediterania etc,	31
Documentos personales: tiene 5 servicios on-line, solicitud de la tarjeta sanitaria, compraventa de valores del Tesoro Público, alta o cambio de domicilio del Padrón de Habitantes, Volante de convivencia y residencia del P.H, certificado de empadronamiento,	5
Educación y formación: 54 servicios on-line	54
Familia y servicios sociales: 31 servicios on-line, confirmación de ayudas para familiar año 2008, renovación título familia numerosa, solicitud de ayuda parto, solicitud certificado defunciones, matrimonio, volante convivencia del P.H, etc.	31
Vivienda y vía pública: 31 servicios on-line, ingresos y carta de pago, liquidaciones, devoluciones fianza, solicitud célula habitabilidad, obras menores, copia de plano, recogida gratuita de muebles, etc.	31
Administración: 6 servicio on-line, quejas y sugerencias	6
Lengua catalana: 2 servicios on-line, solicitud de inscripción a las pruebas para obtener el certificado de catalán y revisión de examen	2

¹ Generalitat de Catalunya www.gencat.cat Serveis i Trámits <<http://www.cat365.net>> [Consulta 23 Septiembre 2008]

Medio ambiente y animales: 17 servicios on-line	17
Salud y sanidad: 5 servicios on-line, elección y cambio de médico, tarjeta sanitaria, reclamaciones y sugerencias, petición de tarjeta asistencia sanitaria por Europa etc.	5
Seguridad y emergencia: no tiene el apartado de servicios on-line pero si tiene la opción de información, interacción y ayuda, sería 1 servicio	1
Servicios funerarios: 1 tramitación on-line, solicitud certificado defunción	1
Tráfico, vehículo y transporte: 17 servicios on-line, pagos sanciones trafico, suscripción a mensajes y avisos sobre incidencias viales, fraccionamiento tributos y multas, autoliquidaciones vehículos tracción mecánica etc.	17
Agricultura, ganadería y pesca presta 11 servicios	11
Comercio presta 8 servicios	8
Trabajo: 15 servicios on-line, colaboración ciudadana en prevención riesgos laborales, convocatoria selección personal de la Secretaria de Administración y Función Pública, rectificación informe bases de cotización, vida laboral, informe situación actual laboral.	15
Tributos y sanciones: 80 servicios on-line, duplicados y recibos en periodo voluntario, fraccionamiento pagos, notificación deuda, solicitud impresos autoliquidación, consulta estado deuda impuesto sociedades, información retención IRPF, obtención etiquetas, certificados, patrimonio, diversos trámites sobre IRPF, solicitud de cambio de base, duplicados, cuotas ingresadas, rectificación de ingresos, certificados, aplazamientos, tramitación recursos altas, bajas, certificado negativo de bienes domiciliación bancaria etc	80
Totales	309

Tabla 2: Servicios on-line Gobierno Autonómico de Catalunya, elaboración propia

Una vez hemos analizado y observados los servicios que presta el Gobierno Autonómica de Catalunya, vemos que se puede realizar diversas acciones dentro de cada trámite: Interacción, tramitación on-line, información, ayuda y enlace externo.

Destacaríamos la Web de Catalunya por su claridad en los contenidos y para buscar los trámite tiene una barra de ayuda y una navegación constante que te

ayuda en la realización del trámite a realizar, en el apartado de multimedia y Comunidad Turística Virtual me ha parecido muy ameno y en el apartado de formación y búsqueda de empleo tiene muchos aspectos que sirven para guiarte y asesorarte en los que necesitas teniendo una guía de ayuda en modo interactivo, como conclusión podríamos decir que además de ser una Web muy buena para obtener información y gestionar los diferentes trámites sirve como web de ocio y entretenimiento.

2.1.2. Castilla-La Mancha

Podemos decir que la Comunidad de Castilla-La Mancha ha sido una de las comunidades más destacadas en cuanto al desarrollo de la Sociedad de la Información promoviendo una serie de acciones impulsoras que empiezan a tener fruto a finales de 2006, pero podemos citar que el primer Plan de Modernización se elaboró en 1993 y continuó con el Plan de Calidad de la consejería de Administraciones Públicas en 1998, estos dos planes culminaron con la aprobación de la Carta de derechos del ciudadano y el Plan Funciona, que ha estado vigente hasta la entrada en vigor del nuevo Plan Estratégico.

Los puntos principales del Plan Estratégico se pueden resumir en las siguientes acciones:

- Definición del marco estratégico de actuación.
- Plan de desarrollo de red y servicios.
- Plan de Modernización de la Administración enmarcada en dos ámbitos.
- Plan de Promoción de la Sociedad de la Información (SI).

Los objetivos del Plan Estratégico son los diez siguientes:

- El promover el despliegue de infraestructuras de banda ancha en todo el territorio de la Región.
- Modernizar y extender los servicios de telecomunicaciones existentes e impulsar el despliegue de los nuevos servicios de la SI.
- El favorecer un acceso igualitario y universal a las infraestructuras y servicios de telecomunicaciones y de la SI.

- El incorporar contenidos regionales a Internet y a los medios de difusión y comunicación característicos de la S.I.
- Favorecer un tejido empresarial de la SI que proporcione bienes y servicios basados en la aplicación de las TIC's y en la innovación.
- Incorporación de las TIC's en los procesos de aprendizaje y formativos en general, facilitando a la población la adquisición de los conocimientos necesarios para disfrutar de las ventajas y oportunidades que nos proporciona la SI.
- Poder mejorar los servicios públicos encuadrados en los ámbitos de competencia de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, sanidad, educación, empleo y servicios sociales, mediante el empleo o a través de la TIC's.
- El desarrollar los servicios de la Administración en línea.
- Poder extender una Cultura Digital entre todos los sectores sociales de Castilla-La Mancha para favorecer la incorporación a la SI.
- Impulsar la adopción de las TIC's y las prácticas innovadoras en los sectores económicos como medios para poder aumentar su productividad.

Los Planes anteriormente relacionados se concretan en cuatro líneas de estratégicas globales y cinco sectoriales:

Líneas globales:

- Infraestructuras y servicios de telecomunicación.
- Creación y difusión de contenidos.
- Aplicación de las TIC's.
- Cultura Digital.

Con relación a las líneas sectoriales podemos citar:

- Administración electrónica en línea.
- Salud y Calidad de Vida, eSanidad.
- Plan Estratégico de formación Digital, e-Formación.
- Nuevas Tecnologías en industria, comercio y agricultura.
- e-Turismo.

En estas nueve líneas estratégicas se desarrollan en 28 programas o acciones concretas, tres de estos programas están directamente relacionados con la estrategia de Administración en línea:

- Herramientas básicas para la Administración en línea.
- Servicios integrados de la Administración.
- Automatización de procesos internos.

Principales planes de e-Administración en Castilla-La Mancha.

Plan Estratégico de formación Digital INICI@TE/INICIA2.

Su objetivo es que todos los ciudadanos tengan accesibilidad, en igualdad de condiciones a los servicios de educación, cultura, información, formación y salud que proporcionan las herramientas de las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones, el Plan se desarrolla a través de proyectos en colaboración con la Fundación Ínsula Barataria uno de los proyectos más emblemáticos es el conocido como Iní@te.

La primera parte del proyecto se desarrolló en el marco del Programa Regional de Acciones Innovadoras del FEDER 2000-2006 y actualmente esta desarrollando la segunda parte del proyecto con Iníci@te+ y Inicia2.

-Red de Centros de Internet:

Son salas públicas de acceso a Internet situadas en bibliotecas, centros sociales o centros culturales de acceso libre para los ciudadanos.

El programa Red de Centros de Internet tiene los siguientes objetivos:

Su misión es promover el acceso universal a las nuevas tecnologías de la información y el conocimiento.

- Poder servir de soporte a los distintos planes de formación como Iníci@te,
- Inicia2 y Los Mayores forman la Red, para que puedan impartirse los correspondientes cursos.

- Crear redes de colaboración interregional para acercar a la población de Castilla-La Mancha a través de la red.
- El poder servir de laboratorio para la población conozca los últimos avances en materia de administración virtual.
- Generar un espacio de encuentro social y cultural de apoyo a las propias iniciativas de las asociaciones e instituciones en donde se encuentre el centro.
- Constituir una plataforma de difusión de la cultura local, regional fomentando la participación y el compromiso activo de los ciudadanos y que puedan participar en las experiencias que se desarrollen.
- Debe ser el referente básico en temas de nuevas tecnologías para el pequeño empresario o emprendedor facilitando su conocimiento en estos temas.
- Incentivar y promocionar el contacto entre los diversos colectivos de la región que puedan compartir los mismos intereses.

Programa Conect@te

En un programa de ayudas para la compra de ordenadores y equipo informático y su conexión a Internet, por la sociedad civil regional de CLM (personas físicas y asociaciones y otras entidades sin ánimo de lucro). La ayuda que se da es sin interese ni comisiones o gasto alguno para los beneficiarios y es para la comprar del equipo informático.

Plan de Desarrollo Bibliotecario 2003-2006.

La consejería de educación y Cultura (actualmente de Cultura) de Castilla-La Mancha presento a finales del 2003 el Plan de Desarrollo Bibliotecario 2003-2006 “Bibliotecas Públicas Siglo XXI” sus objetivos son los siguientes:

- Poder extender los servicios bibliotecarios al 100% de la población de Castilla-La Mancha.
- Proporcionar a todos los ciudadanos la introducción a la SI y del conocimiento mediante los servicios de la biblioteca pública.

- Impulsar un programa de construcción, reformas y equipamiento de infraestructuras bibliotecarias adecuado a las necesidades de las bibliotecas del siglo XXI.
- Poder convertir a las bibliotecas municipales en centro de información y cultura en cada una de las localidades.
- Poder articular las bibliotecas de Castilla-La Mancha en una red de servicios integrados que permita a los ciudadanos un uso más fácil de acceso a todos los recursos.

Dicho Plan se complementa con el foro del Libro, Archivos y Bibliotecas como herramienta y cauce básico de actualización y formación permanente de los bibliotecarios que desempeñan sus funciones en bibliotecas públicas y también la necesidad de crear la biblioteca digital de Castilla-La Mancha pudiendo facilitar la difusión de toda la información referente a la región que se pueda digitalizar y ofrecer por Internet, como por ejemplo:

Colecciones de prensa de la región, estudios y obras de creación inéditas referidas a la región, obras clásicas de autores vinculados a la región y no disponible en formato electrónico, etc.

Proyecto Hermes.

Su propósito es adaptar a la totalidad de los centros educativos a las Tecnologías de la Información y la Comunicación, así como facilitar las herramientas para la gestión diaria del centro y la comunicación entre dichos centros y la Consejería de Educación y Ciencia.

Entre sus objetivos se encuentra la dotación de la infraestructura tanto para los equipos como para las comunicaciones de la instalación y configuración del material necesario, línea telefónica RDSI (red digital de servicios integrados), equipo informático completo y acceso a Internet y la creación de una cuenta de correo electrónico.

Principales plataformas y servicios de e-Administración en Castilla-La Mancha:

Castillalamancha.es, es un portal autonómico que sirve de puerta de acceso de los castellanomanchegos a la SI y de escaparate de la región y sus gentes, sus localidades, sus empresas, su cultura, paisaje y su actualidad y se pretende con este portal que llegue al resto del mundo todos los temas mencionados anteriormente, entre sus objetivos se encuentran los siguientes:

- El facilitar el acceso de los castellano-manchegos el uso de Internet en Castilla-La Mancha.
- Poder constituir un instrumento de cohesión social y territorial.
- Poder crear un punto de referencia en Internet para poder conocer Castilla La Mancha donde se quiere promover proyectos e intercambiar experiencias, fomentando la participación interactiva.
- Poder impulsar el uso de las TIC e Internet entre los ciudadanos, instituciones, empresas y profesionales de la comunidad castellano-manchega.

Dicho portal esta gestionado por la Fundación Ínsula Baratería.

El Centro de Excelencia de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (CETIC) de Puertollano, este centro es el resultado de un Convenio de Colaboración entre la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha y la Fundación Virtus de Puertollano y sus objetivos son desarrollar soluciones informáticas basadas en software libre y también desarrollar aplicaciones Java o desarrollar estructuras microsites y por último el poder impartir cursos en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones para estar al corriente de todas las novedades.

El Registro de Licitadores que facilita un formulario en pdf para realizar la Solicitud de Inscripción en el Registro que debe acompañarse de un importante número de documentos de la empresa solicitante no se puede realizar dicho registro en línea.

Solicitudes por Internet que permite desde el portal de la Junta de Castilla <http://www.jccm.es/> ¹, se puede descargar los formularios y/o la información de más de 50 convocatorias y 4 servicios.

Trámites que se pueden realizar telepáticamente en la web de Castilla-La Mancha son los siguientes:

Clasificado por Temas de las distintas Conserjerías	Nº trámite disponibles niveles 3 y 4
Hacienda, tributos y sanciones	6
Economía, trabajo y empleo	31
Sanidad y salud pública	- -
Administraciones Públicas, Administración	15
Educación, Formación, Juventud y Recursos Humanos	49
Investigación	16
Servicios Sociales	28
Ocio, Turismo, Cultura y Artesanía	42
Empresas, Transporte e Industria	16
Medio Ambiente	2
Agricultura, Ganadería y Pesca	18
Totales principales trámites de nivel 3 y 4	223

Tabla 3: Trámites on-line de la web del gobierno Autonómico de Castilla-La Mancha, elaboración propia

Una vez estudiada y analizada la web de Castilla-La Mancha que me ha parecido muy interesante a la hora de navegar por la web ya que dispone de un buen diseño de multimedia con relación a las distintas ciudades virtuales con visita a sus museos, cuevas etc, te puedes conectar con la radio y diversas revistas de actualidad y referente a la tramitación telemática es sencilla de encontrar y esta dividida por temas y tiene ayuda a la hora de realizar los trámites que necesitas contando con un total de 223 trámites aproximadamente del nivel 3 y 4.

2.1.3 Castilla y León

Esta Comunidad inició su incorporación en las TIC a mediados de los 90, en concreto en 1994 se elaboró el Libro de las Telecomunicaciones en la

¹Junta de Castilla La Mancha, <<http://www.jccm.es/>> [Consulta 5 octubre 2008]

comunidad Autónoma de Castilla y León que sirvió de base para la puesta en marcha en 1995, del primer Plan Director de Infraestructuras y Servicios de Telecomunicaciones (PDIST I) permitió la modernización de las infraestructuras y servicios de la Administración y el establecimiento de las bases para el despliegues de nuevas infraestructuras en la región. El Plan se estructuró en cuatro ejes, con 10 programas y líneas de actuación que detallare a continuación:

- Lograr una mayor eficiencia de la Administración aplicando las telecomunicaciones y la informática a su propia gestión.
- Coordinar y difundir el desarrollo de la SI.
- El desarrollar la viabilidad jurídica de las transacciones telemáticas.
- Política de Telecomunicaciones.
- Telemática aplicada a los servicios de interés público, modernización de la Administración Regional, competitividad empresarial, etc.
- Atracción de servicios de telecomunicaciones esenciales, impulsó de las infraestructuras de telecomunicaciones.

En el periodo 1998-2002 las actuaciones de las TIC's en la Comunidad se complementaron con el programa PSDIT II y estuvieron orientadas al desarrollo de la SI en temas como la promoción, extensión e implantación de servicios avanzados de telecomunicaciones de interés regional, ayudas para la adquisición de ordenadores con acceso a Internet o las ayudas para los usuarios de Internet en zonas rurales, proyecto aulabús y por último el proyecto de instalación de telecentros en distintas localidades de la geografía regional.

El proyecto PSDIT II ha dedicado 1740 millones de euros para su desarrollo y entre las actuaciones más destacas podemos enumerar las relacionadas con la Administración electrónica (enero 2003):

El nivel de conectividad a Internet era total en la Administración Autonómica y diputaciones que se reducía al 75% para las EELL.

A totalidad de los centros directivos de la Junta ofrecían contenidos en Internet, pero en muchos casos no se ofrecían posibilidades de interacción con ellos.

Seguidamente en el documento “Estrategia Regional para la SI” (ERSI) 2003-2006 se han revisado el grado de vigencia y adecuación en los siguientes ejes:

Acceso de la ciudadanía y de los sectores públicos y privados a las infraestructuras y servicios de la SI, facilitando el uso igualitario de los mismos y eliminando las barreras de acceso.

Cultura y conocimiento cuya pretensión es doble: por una parte el conocimiento de la existencia y los beneficios que reportan los servicios de la SI y por otro lado la capacidad para el manejo y disfrute de los mismos.

Contenido y Servicios: se pretende el impulso a la creación de contenidos y presencia de servicios de la SI ofertados a ciudadanos y empresas por parte de los diferentes agentes públicos y privados de la región.

Los ejes se desarrollan en 7 objetivos concretos y medibles:

- Universalización del Acceso a los servicios de la SI.
- Banda ancha: extensión de infraestructuras de banda ancha, acelerando los planes de despliegue existentes.
- Capacitación: implantación de políticas activas de divulgación, formación y empleo en el marco de la SI.
- Modernización: adopción de las TIC y de las prácticas innovadoras en los sectores públicos y privado.
- Presencia: impulso de la presencia de contenidos y servicios de carácter regional en la Red y en los medios.
- Administración Digital: potenciación de los servicios telemáticos de la Administración en línea, adaptando sus procesos internos a esta nueva forma de trabajar.
- Acercamiento y Calidad: acercamiento al ciudadano y mejora de la calidad de los servicios públicos básicos mediante el empleo de TIC.

En el III Plan Director de Infraestructuras y Servicios de Telecomunicaciones (PDSIT III) periodo 2004-2006 tiene como objetivo principal el ámbito de las

infraestructuras y servicios de telecomunicaciones y la SI entre lo que podemos destacar: un eje de Acceso y tres de Contenidos y Servicios articulándose el PDSIT III en cuatro grupos de acciones:

Extensión de infraestructuras y servicios: con un conjunto de acciones de extensión de infraestructuras y servicios entre los que destacan la universalidad de acceso a Internet, extensión de infraestructuras de acceso de alta capacidad, extensión de infraestructuras soporte a otros servicios esenciales como la televisión terrestre analógica, telefonía móvil y servicios de acceso a la información y por último el desarrollo de servicios de la Administración digital.

Impulso a la demanda: la Administración Regional como agente de demanda, la planificación del despliegue de la red de telecomunicaciones corporativa de la Junta, convocatoria de concursos públicos para la contratación de servicios de telecomunicaciones y desarrollo de aplicaciones avanzadas como elemento de demanda para el despliegue de redes de telecomunicaciones móviles.

- Fomento de la demanda de los usuarios: red de Centros Próxim@ y acciones directas de apoyo a la demanda.
- Instrumentos de desarrollo de las TIC´ s en la región:
- Sistema de información geográfica de infraestructuras de telecomunicaciones.
- Fomento de acciones coordinadas de los operadores para llevar a cabo el despliegues de infraestructuras.
- Información y cooperación con la Administración Local para facilitar el despliegue de infraestructuras.
- Establecimiento de un foro regional de diálogo para el sector de las telecomunicaciones.

Programa de Ciudades Digitales.

Medios audiovisuales: La TV digital Terrenal (TDT) y la radio Digital (DAB).

Con relación al Plan Estratégico de Modernización de los Servicios Públicos 2004-2007, Plan Avanza Castilla y León, que recoge la política del Gobierno

autonómico dirigida a la modernización e innovación en los servicios públicos de la Administración autonómica, a continuación nombraremos los principales resultados de dicho Plan:

Ventanilla Única de la Administración a 335 EELL de Castilla y León a finales de 2003 y en la Administración Autonómica mediante un sistema de Registro Único, la Ventanilla Única Empresarial para implicar los trámites de constitución de una empresa, la habilitación del fax como forma para presentación oficial de escritos oficiales las 24 horas del día, los 365 días del año, el teléfono 012 de información administrativa que entró en funcionamiento el 21 de abril de 2003 así como el buzón Virtual de Sugerencias, incluido en la Web de la Junta de Castilla y León y por último la consulta al Boletín Oficial de la Comunidad de Castilla y León.

El Plan de Modernización, que se integra y complementa con la Estrategia Regional para la sociedad de la Información y el III Plan Director de Infraestructuras y Servicios que se soporta sobre los siguientes principios básicos:

Universalidad, participación, comunicación, descentralización y desconcentración, compromiso y responsabilidad.

Principales planes de e-Administración en Castilla y León.

Observatorio de la SI en Castilla y León, se creo con el Decreto 157/2003, de 26 de diciembre y esta adscrito a la Consejería de Fomento a través de la dirección General de telecomunicaciones y tiene como misión identificar y generar conocimiento sobre el estado de la SI en Castilla y León de forma cualitativa y cuantitativa, para poder comparar con otros ámbitos territoriales de su entorno, entre sus funciones se encuentran:

- Actuar como órgano consultivo que permita orientar las políticas públicas en materia de SI.

- Recibir, valorar y tramitar las propuestas que desde los distintos colectivos y agentes sociales, se puedan efectuar en relación con el desarrollo de la SI.
- Impulsar y evaluar la ejecución de las estrategias acometidas en la región para la SI.
- Analizar la evolución de los indicadores de la SI en la región.
- Identificar y generar conocimientos sobre la SI en Castilla y León.
- Elaborar una memoria anual de las actividades de la SI.
- Programa de Administración digital:

El programa tiene como objetivo convertir a la Web corporativa en una de las más modernas y avanzadas y destacando que la web corporativa <http://www.jcyl.es>¹ ha recibido en el año 2004 más de 141 millones de consultas externas lo que da una idea de la gran demanda de servicios de administración electrónica que existe en Castilla y León.

Programa Red Regional de cibercentros Públicos.

Dicho programa está financiado por la Consejería de fomento y tiene como objetivo instalar más de 500 cibercentros públicos en Castilla y León durante el periodo 2004-2006, en estos programas de instalación de los cibercentros están implicados las Diputaciones provinciales, ayuntamientos y Red.es.

La Red. De cibercentros se complementa con el programa Iníciate, que cuenta con un monitor permanente y con profesor itinerante para impartir cursos relacionados con las nuevas tecnologías de la SI.

Programa Conéctate.

También está dirigido por la consejería de fomento y cuyo objetivo es que los ciudadanos y familiares cuenten en sus hogares con acceso a Internet en banda ancha y al mismo tiempo ayudarles a superar las barreras económicas la ayuda está alrededor del 50% del coste anual de la conexión de banda ancha, utilizando

¹ Junta Castilla León, < <http://www.jcyl.es> > [Consulta: 5 octubre 2008]

como criterio los ingresos familiares y ponderado por el número de miembros de la unidad familiar (dicho programa tiene alrededor de 14.000 solicitudes).

Programa Iniciate

Esta también financiado por la consejería de Fomento en colaboración con CEDETEL cuyo objetivo es sensibilizar a los ciudadanos sobre las ventajas y servicios de las TIC y recibir formación que les capacite para su uso y disfrute a través de la Red Regional de cibercentros Públicos, así como sus actividades serán completamente gratis, tanto presénciales como en línea.

CiudadanosdeCastillayLeón.NET:

Este proyecto esta organizado por Europa Press en colaboración con la Junta de Castilla y León cuyo objetivo es fomentar la participación ciudadana en el ámbito municipal utilizando las nuevas tecnologías.

Principales plataformas y servicios de e-Administración en Castilla y León.

REVIVAL: Reserva de viviendas vacías en alquiler, este servicio consiste en: La gestión del arrendamiento de la vivienda por parte de GIGALSA, durante 5 años, entre sus acometidos se encuentra:

- Supervisión de la vivienda.
- Inscripción de los inquilinos solicitantes en un Registro de Potenciales Arrendatarios.
- Selección de arrendatarios para las viviendas disponibles.
- Formalización del contrato de arrendamiento entre inquilino y propietario.
- Realización de obras de rehabilitación.
- Buzón virtual de sugerencias.

Desde esta página se pueden enviar sugerencias y quejas sobre el funcionamiento de la Administración de la Comunidad, las sugerencias deber

tener el objetivo de la mejora de la Calidad de los Servicios Públicos, incremento de la eficiencia de los elementos personales y materiales de la Administración, el ahorro del gasto público, simplificación en los trámites innecesarios, etc.

Inventario automatizado de procedimientos.

La Junta de Castilla y León tiene a disposición de los ciudadanos 340 procedimientos administrativos dicho inventario refleja tanto los internos como los externos de la Administración General de la Comunidad de Castilla y León, sus organismos autónomos y sus entes públicos de derecho privado, cuando ejerzan potestades administrativas.

Portal del Empleado Público.

Dicho Portal entró en funcionamiento en octubre del 2004 e incorporo el sistema Pérsigo de gestión de recursos humanos y a finales del 2006 comenzó a prestar los servicios a los empleados públicos de información de datos personales y administrativos. A medio plazo se ha previsto que, desde el portal, se puedan solicitar vacaciones, permisos y licencias y en un futuro permitirá consultar los DOES (Documentos Originales Electrónicos) que se vayan generando en relación con la historia administrativa de los empleados públicos y que hayan sido firmados electrónicamente.

Los Servicios disponibles en la web de Castilla y León, tiene 1456 servicios on-line disponiendo de formularios, seguimiento de expedientes, registro telemático y notificaciones: efectuaremos la descripción del análisis de la Web de Castilla-León.

Clasificado por Temas de las distintas Consejerías	Nº trámite disponibles niveles 3 y 4
Hacienda, tributos y sanciones	6
Economía, trabajo y empleo	-
Sanidad y Salud Publica	-

Administraciones Públicas, Administración	7
Educación, Formación, Juventud y Recursos Humanos	1
Investigación	-
Servicios Sociales	-
Ocio, Turismo, Cultura y Artesanía	1
Empresas, Transporte e Industria	2
Medio Ambiente	-
Agricultura, Ganadería y Pesca	4
Suscripciones Boletín Oficial Castilla y León	1
Conserjería Agencia de Inversores y Servicios (ADE)	19
Totales principales trámites de nivel 3 y 4	41

Tabla 4: Trámites on-line de la Web Castilla-León, elaboración propia

Una vez analizada y estudiada la web de Castilla- León tenemos como conclusión que tiene 41 tipo de trámites del nivel 3 y 4 y a la hora de encontrar los trámites esta bastante confuso y he tenido que consultar al teléfono 012 de la comunidad de Castilla León, pero sin embargo tengo que destacar que contiene una agenda cultura muy amplia, un portal de educación con enciclopedia virtual y una buena oferta de cursos, la biblioteca digital esta aprobada con fecha 31-7-2008, también se pueden escuchar las noticias de cada portal y por último destacar que el portal de turismo esta muy completo e interesante.

2.1.4 Cantabria

En primer lugar citaremos que Cantabria es una de las autonomías que ha mostrado un crecimiento mayor en los indicadores de utilización de las TIC's y de incorporación a la Sociedad de la Información en los últimos años.

Durante la legislatura actual, se está produciendo un profundo proceso de transformación de gobernabilidad para poder ofrecer una e-Administración, tanto en relación autonómico como local, con la implantación de numerosos servicios en línea completos con la firma electrónica.

La Consejería de Industria, Trabajo y Desarrollo Tecnológico, por medio de la Dirección General de Desarrollo e Innovación Tecnológica y la consejería de Relaciones Institucionales y Asuntos Europeos, por medio de la Dirección

General de Administración Local, son los departamentos responsables de la Administración electrónica de Cantabria.

Para apoyarse en sus funciones de impulso de la e-Administración se creó la empresa pública ENCANTA (Empresa Cántabra para el desarrollo de las nuevas tecnologías en la Administración), ENCANTA tiene como objetivos la prestación de servicios de coordinación y apoyo en el análisis, diseño, desarrollo, implantación, así como labores de oficina técnica de gestión, de proyectos relacionados con la introducción de las nuevas tecnologías de la información y las telecomunicaciones para las administraciones públicas.

El Gobierno de la Comunidad Autónoma de Cantabria tiene como objetivo básico el implantar la base tecnológica y módulos básicos para el desarrollo de la e-Administración a partir de un Plan General, basado en proyectos interdependientes, que son fundamentales para el desarrollo de servicios telemáticos y habiéndose firmado con la Fabrica Nacional de Moneda y Timbre un convenio para el desarrollo de la firma electrónica y también la implantación de un Plan de desarrollo básico y, de manera paralela, se irá desarrollando un Plan Estratégico de implantación de servicios telemáticos, que tenga como alcance la definición de los procesos que sean susceptibles de ello y los recursos necesarios para su implantación, gestión y mantenimiento.

El desarrollo de la e-Administración de Cantabria se soporta en el Plan Estratégico para la sociedad de la Información 2002-2006 dicho Plan es un marco referencial de las acciones que el Gobierno autonómico va a implantar para el desarrollo de la e-Administración, en continuación citaremos las metas que se desea alcanzar:

- Administración y servicios al ciudadano: “portal único institucional” como punto único de acceso para los ciudadanos y empresas a toda la oferta de información y servicios de la Administración.
- Comercio e industria: portal PYME como un centro avanzado de alto valor añadido para las PYME cántabras.

- Educación y formación: portal temático educativo juvenil.
- Calidad de vida y sanidad: cita previa electrónica y sistema de telediagnóstico.
- Sociedad y cambio cultural: “vistas virtuales” a todo el patrimonio artístico y cultural de Cantabria.
- Infraestructuras: desarrollo de la banda ancha en Cantabria.

El Plan también prevé iniciativas horizontales tales como favorecer y potenciar el uso de las nuevas tecnologías a todos los ciudadanos.

La empresa pública ENCANTA SL. realiza los trabajos de dirección, diseño y ejecución de los trabajos relativos a la implantación de la Administración electrónica en los municipios de Cantabria mediante un plan de acción que sea la hoja de ruta de la implantación de la e-Administración en el ámbito local, el proyecto se pone en marcha con la aportación económica del gobierno de Cantabria de 500.000 euros aprobados por el Consejo de Gobierno del 22 de noviembre de 2006, (Decreto 122/2006, BOC 231 de 1 de diciembre).

En un segundo Plan de Gobernanza 2004-2007, el Gobierno de Cantabria (salido de las elecciones 2003) hizo referencia en dicho Plan 300 las medidas que se estructuran en 12 ejes:

- Gestión Integral del ciclo del agua.
- Diseño Industrial, Empresarial y Tecnológico de Cantabria.
- Acceso a la vivienda.
- Salud Pública y Atención Sanitaria.
- Sistema Educativo de Referencia.
- Desarrollo Rural y Gestión Sostenible del Territorio.
- Turismo de Excelencia para Cantabria.
- Infraestructuras y Transportes.
- Vertebración Social e Igualdad.
- Mejora de los Servicios de Atención al Ciudadano.

- Un Nuevo Sector Público de la Comunidad Autónoma.
- Proyecto Comillas.

Del desarrollo de este Plan salen la mayoría de los planes de impulso de la e-Administración de Cantabria, existiendo un tercer Plan de (2005-2007) que se configura como el instrumento facilitador, unificador e integrador de las actuaciones de mejora e innovación de la Administración de la comunidad Autónoma de Cantabria.

Principales planes de e-Administración en Cantabria.

La creación del Observatorio de la Sociedad de la Información en Cantabria (OSIC).

Su principal objetivo es la generación de estudios sectoriales con el fin de incorporar a los diferentes segmentos sociales, productivos y económicos de Cantabria a la Nuevas Tecnologías de la Información y del conocimiento, de esta manera el Observatorio cuenta con un área TIC cuya misión especial es la creación de diversos programas para el fomento de las TIC's y preparar y potenciar a las empresas TIC de la región.

El Observatorio esta en funcionamiento desde el 2005 y está gestionado por la Empresa pública ENCANTA SL.

Observatorio de Calidad de los Servicios en la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria.

Dicho Observatorio se creó el 9 de diciembre de 2005 como órgano colegiado de carácter consultivo y de análisis y tiene como misión llevar el seguimiento permanente de la evolución de la calidad de los servicios de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria y proporcionar al consejo de Gobierno la información agregada necesaria para planificar y dirigir la acción de servicios a la ciudadanía, así como para adoptar las iniciativas de mejora requerida, dicho

Observatorio esta adscrito a la Consejería de Presidencia, Ordenación del Territorio y Urbanismo.

El Observatorio tiene encomendadas las siguientes funciones:

- Poder implantar y detectar las mejoras prácticas externas.
- Celebrar encuentros periódicos para dar a conocer las mejores prácticas internas y fomentar el intercambio de experiencias.
- El promover la proactividad de los empleados públicos por medio del reconocimiento de todas aquellas actuaciones de interés para la Organización.
- Poder realizar una gestión detallada de las ideas innovadoras y sugerencias de la organización autonómica o a iniciativa de la ciudadanía.
- El efectuar evaluaciones de las políticas públicas y de la calidad y de la calidad de los servicios, facilitando información al Consejo de Gobierno para la mejora de la gestión.
- Elaborar informes sobre la percepción que tiene la ciudadanía sobre el funcionamiento de los servicios públicos.

Plan Cantabria en Red.

Dicho Plan se puso en marcha en el 2004 por la Consejería de Economía y Hacienda para potenciar el uso de las TIC's en la Comunidad, su objetivo fue impulsar la compra de ordenadores para la propia Administración Autonómica mientras que en el año 2005 su objetivo fue el potenciar la conexión en banda ancha y, por otro, lado ofertar un plan de formación en nuevas tecnologías, principalmente en línea y enfocada a los ciudadanos de Cantabria. Y en el año 2006 el Plan Cantabria en Red se desarrollo en cuatro líneas de actuación:

- Cantabria en Red Comercio
- Conectividad Rural.
- Campus, cuyo objetivo es facilitar a los estudiantes universitarios la compra de ordenadores portátiles y tablet PC.

- Cantabria en Red Formación.
- Programa Cantabria Sí, entra en Red.

Su principal objetivo es superar las barreras especiales de las localidades y municipios asociados y facilitar a los usuarios un conjunto de recursos formativos e informativos unitarios, definidos adecuados y desde una perspectiva única de la Red, mediante la creación de telecentros.

A continuación relacionaremos los objetivos del Programa:

- Elaboración anual de un Plan de Dinamización de la Red.
- Ayudas, actuaciones de dinamización, cursos de formación y cualquier otra acción de desarrollo, formativa o informativa, realizada por la Administración Autonómica.
- Programa Ciudades Digitales de Cantabria (2004-2006).

Dicho programa tiene dos objetivos:

- Poder favorecer la demanda de conexión de la población a las nuevas tecnologías.
- Mejorar la oferta en infraestructuras, contenidos y servicios que incentiven dicha conexión y así impulsar el desarrollo de las SI en la Comunidad.

El encargado de desarrollar este proyecto es SODERCAN (Sociedad para el Desarrollo Regional de Cantabria).

Principales plataformas y servicios de e-Administración en Cantabria.

Actualización de la Intranet Corporativa, Construcción del Centro de Proceso de datos y renovación de la red de Comunicaciones Corporativa cuya misión es garantizar la seguridad y funcionamiento continuo de las sistemas de Información y, por otro lado, implantar servicios de voz IP, videoconferencia contemplando su conexión a la extranet administrativa de la AGE y con los ayuntamientos de la región.

Portal del Empleado debe cumplir con la labor de información, de uso y de opinión para los empleados de las Administraciones de Cantabria cuyos objetivos son:

- Facilitar el acceso a toda la información, los servicios y los recursos que el Gobierno de Cantabria puede ofrecer a sus empleados.
- Permitir la participación activa de los usuarios (foros, encuestas, buzón de sugerencias) así como poder presentar la información en línea de las distintas aplicaciones corporativas que contengan datos de interés para el empleado público.

El proyecto Educantabria.es:

Este proyecto tiene como finalidad proveer a todos los centros educativos no universitarios de conexión de banda ancha y redes inalámbricas así como del equipamiento de terminales apropiados y además se ha implantado un portal educativo, que contiene aplicaciones informáticas para los más de 70.000 alumnos y 7.000 profesores, familias y personal administrativo, para el desarrollo del proyecto se destino 1,7 millones de euros.

Teletramitación de Procedimientos Administrativos, esta deberá integrar los procedimientos administrativos dentro del portal del gobierno de Cantabria para su Teletramitación, los procedimientos de mayor interés que se pueden realizar son los siguientes:

Clasificado por Temas de las distintas Conserjerías	Nº trámite disponibles niveles 3 y 4
Hacienda, tributos y sanciones	3
Administración, sugerencias, reclamaciones, Presidencia, Justicia, Registro telemático, registro	7
Educación, Formación, Juventud y Recursos Humanos	2
Consejería Sanidad	1
Medio Ambiente, ayudas para el desarrollo Rural	1
Total trámites nivel 3 y 4	14

Tabla 5: Trámite on-line de la web de Cantabria, fuente propia

Podemos decir que la web del Gobierno de Cantabria:

http://www.gobcantabria.es/portal/page?_pageid=80,1884155&_dad=interportal&_schema=INTERPORTAL&org_id=3145671¹ esta empezando a desarrollarse tanto en contenidos como en trámites y a través del teléfono 902.139.012 he podido consultar los trámites que se pueden realizar telemáticamente que son 13 del nivel 3 y 4 se puede observar que es muy poco lo que esta la Administración electrónica instalada en el gobierno de Cantabria con relación a los trámites administrativos pero por ejemplo novedoso dispone de un sistema de Webcam disponibles para utilizarlo con interfaz entre el portal y el usuario que esta navegando en el web.

2.1.5 Canarias

Desde principios del siglo XXI la Administración de Canarias ha querido transformar sus niveles de gestión y administración hacia organizaciones más flexibles, integradas y sobre todo orientadas al ciudadano.

El primer programa dirigido a iniciar la transformación del Gobierno Autónomo de Canarias fue el Plan de Desarrollo para la Sociedad de la Información en Canarias (PDSIC), conocido como Canari@s digital, aprobado en septiembre de 2000 su vigencia fue del 2000 al 2006 cuyo objetivo fue la utilización de las nuevas tecnologías de la información a todos los ámbitos de la sociedad canaria y de la Administración Pública, este Plan estaba estructurado en 39 medidas, englobando ocho programas específicos que relacionaremos a continuación:

- Programa de las Administraciones Públicas.
- Programa de Información.
- Programa de formación.
- Programa de incentivación y fomento.

¹ Gobierno de Cantabria, <

http://www.gobcantabria.es/portal/page?_pageid=80,1884155&_dad=interportal&_schema=INTERPORTAL&org_id=3145671 > [Consulta: 1 octubre 2008]

- Programa de cooperación de todos los agentes implicados en los
- procesos de desarrollo de la SI.
- Programa de integración para eliminar barreras físicas y potenciar la identidad regional.
- Programa de gestión, seguimiento y medidas complementarias.

El actual Plan de inversiones 2005-2010 se desarrolla a través de dos planes:

- Plan de Infraestructuras Tecnológica de la Administración Pública Canaria (PITAC)
- Plan de la sociedad de la Información de canarias (PSIC).

El gobierno de canarias tiene en una hoja de ruta (programa de modernización) Plan 2007-2010 que marcará una serie de objetivos para hacer converger la tecnología, la organización y los procesos propios de toda modernización administrativa.

Principales planes de e-administración en Canarias:

- El Plan de Infraestructura Tecnológica de la Administración Pública Canaria (PITAC):

Dicho Plan coordinara todos los proyectos y servicios telemáticos de la Administración Autonómica, se diferenciaran las iniciativas relacionadas en materia de infraestructuras y de los equipamientos, soporte y servicios de Tecnologías de la Información.

Referente a las infraestructuras se identifican tres actuaciones que relacionaremos a continuación:

- Corredor interinsular de telecomunicaciones.
- Red de Comunicaciones de Seguridad y Emergencias – Red
- Tetra de Canarias.
- Anillos troncales metropolitanos.
- Proyecto IMPULSE:

Este proyecto está financiado por la Dirección general de la SI de la Unión Europea donde colaboran instituciones de Milán, Reino Unido y otras regiones españolas y el gobierno de Canarias, que pretende fomentar la puesta en marcha en la Red de servicios de la Administración al ciudadano.

Sistema de indicadores de la sociedad de la Información de Canarias (SISIC).

Este proyecto permite medir el proceso de implantación de las nuevas Tecnologías de la Información y la comunicación en Canarias, para medir la posición de Canarias en la SI primero tenemos que prestar atención al crecimiento de las infraestructuras para el acceso a Internet, mientras que el segundo es el uso que hacen los canarios de la Red y las nuevas tecnologías.

Proyecto PlyCA (proyecto de licitación y contratación Administrativa).

Dicho proyecto tiene como misión la tramitación electrónica de expedientes de contratación entre las empresas y la administración, se pretende que todos los expedientes de contratación se puedan mandar en “sobres cerrados” A TRAVÉS DE Internet.

El portal PlyCA es una ampliación del portal general de contratación existente en él sea integrado la herramienta con un catálogo donde se publican todos los bienes que las empresas tienen homologadas en la Administración, con dicho catálogo se puede realizar la comparación de un determinado bien o servicio entre las distintas ofertas de las empresas, en dicho Portal, la Administración puede:

- Poder publicar pliegos administrativos y técnicos.
- El poder facilitar información a las empresas (cómo licitar, cómo obtener la clasificación requerida, cómo presentar la documentación etc.).
- El poder acceder a catálogos de bienes Tipo.

Permitiendo también permite a las empresas en el portal de Contratación el consultar y descargar los pliegos, solicitar información a la administración y presentar sus documentos electrónicos directamente en el Portal de contratación.

Proyecto Medusa (Portal educativo)

Este proyecto ha permitido en el periodo 2001 al 2006 la interconexión de los 1.100 centros educativos no universitarios de canarias por Internet y la implantación de un portal educativo para toda la Comunidad con un presupuesto de 85 millones de euros.

El proyecto se complementa con Meaux que es una distribución de software libre (GNU/Linux) desarrollada para fines educativos y cuyo objetivo principal de Meaux es disponer de una distribución de software libre que permita disfrutar de las mismas funcionalidades que se puedan ofrecer desde la participación Windows.

Principales plataformas y servicios de e-Administración en Canarias:

Ventanilla Única: permite la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones dirigidos a cualquier administración Pública en los registros de cualquier órgano administrativo que pertenezca a la Administración general del Estado, a la Administración Autonómica y al de las 50 entidades locales integradas por el convenio marco.

Teléfono 012: permite información del gobierno de Canarias, es un servicio de atención telefónica desde el que se puede obtener información las 24 horas de los 365 días del año, el acceso al 012 se puede realizar desde fuera de la comunidad y, dentro del territorio nacional.

Información de Procedimientos administrativos: permite información de 273 procedimientos administrativos.

Cibergu@gu: es un proyecto de divulgación de las nuevas tecnologías mediante unidades móviles en zonas rurales.

Biblioteca Virtual: es un servicio público que surge dentro del plan Canarias Digital, se creó el 4 de febrero de 2002 para ofrecer los fondos de todas las bibliotecas de Internet y permitir tanto la consulta del catálogo como la reserva de ejemplares.

CiberCentro: es el Centro Integral de Servicios (CIS) Telemáticos del gobierno Canario entre sus objetivos esta la atención de todos los aspectos de la gestión de servicios telemáticos de las Administración autonómica y la gestión de un centro tecnológico del propio centro y de futuros proyectos, que planifica la estrategia y explota los datos.

A continuación veremos los trámites y gestiones on-line que ha puesto en marcha el Gobierno de Canarias www.gobiernodecanarias.org ¹ la licitación y contratación automática sobre la base de un catálogo de bienes homologados, se pretende conseguir que todos los pasos de la contratación pública se hagan, en sus distintas modalidades, sin la intervención de un solo papel.

Debemos citar otro proyecto importante como el de la gestión electrónica de expedientes de las Conserjerías de Industria y de Política Territorial, introducción de la firma electrónica en aplicaciones como la valoración de bienes y la declaración de aduanas.

Podemos observar que el ritmo de aplicación tiende más a la integración de la administración en el archipiélago que a la búsqueda de efectos espectaculares en Internet.

De cara a los ciudadanos se han implantado la cita previa por Internet para la atención sanitaria y en cuanto a tributos on-line se pueden tramitar con certificado electrónico de la FNMT los siguientes impuestos:

Clasificado por Temas de las distintas Consejerías	Nº trámite disponibles niveles 3 y 4
Economía y Hacienda: IVIC mod 424, comerciantes minoristas, AIEM mod 040 Declaración simplificada, mod-430/433 combustibles, TT.PP y actos jurídicos documentados mod-610/630, Juego 045/046 maquinas	10

¹Canarias, <www.gobiernodecanarias.org> [Consulta: 5 octubre 2008]

recreativas, tasas mod-700;	
Servicios tributarios Economía/Hacienda; dentro de importaciones y exportaciones, tablas generales, deposito comerciales, declaración sumarios, duas, saldo de garantías, mensajes EDI de Duas	10
Administración, Servicios económicos/financieros	6
Sanidad, petición de hora medica	1
Totales trámites nivel 3 y 4	27

Tabla 6: Trámites on-line de la Web de Cantabria, fuente propia

La Web de Canarias <http://www.gobiernodecanarias.org> debemos decir que la barra de navegación no es constante o es que no funciona ya que con fecha 18 de octubre del 2008 no te dejaba ir hacia inicio del portal, me ha gustado la oferta que hace turística de las islas y el enlace que hace con you tube de entrevistas con famosos de sus visitas a las diferentes Islas del archipiélago Canario por lo que hemos podido deducir que tienes pocos trámites on-line y servicios podemos destacar la cita previa para la consulta del medico y la biblioteca virtual.

2.1.6. Aragón

Debemos mencionar que la Comunidad de Aragón, desde su constitución, tomo decisiones pioneras en los contenidos funcionales relativos a los sistemas de información, con incidencia en la organización de la administración de la Comunidad Autónoma de Aragón.

Se presento el Plan Estratégico de Informática y Telecomunicaciones en el 1992, en el que se muestra la necesidad de dotar de una entidad orgánica a los sistemas de telecomunicaciones de la Administración Autonómica.

Con el decreto 1/1993, de 19 de enero, se reorganiza el sector, con la creación del Servicio de Telecomunicaciones e Informática de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón como vía de entrada a la Sociedad de la Información, unos meses más tarde con el Decreto 206/1993, de 24 de

noviembre, creó la Gerencia de sistemas de la Información, aglutinador de todas las funciones relativas a las tecnologías de la información, en esta línea de incorporación de las TIC's en la Administración Autonómica aragonesas, en 1995, mediante el Decreto 255/1995, de 26 de septiembre, se crea el Servicio de Informática y Telecomunicaciones, que asume todas las funciones relacionadas con ambas competencias.

Las Cortes de Aragón, el 11 de abril de 1996, aprobaron el Plan de Renovación y Modernización de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, con gran incidencia de los sistemas de la información, lo que fue origen de la consolidación de la Red Aragonesas de Comunicaciones Institucionales (RACI) y por último, en mayo de 2001, la Ley 7/2001 se creó la empresa pública para la gestión de sus sistemas de información Telemáticos (AST) sobre la que gira el desarrollo de la e-Administración de la Autonomía de Aragón, la actividad principal de la Entidad se dirige hacia la gestión de la web del gobierno de Aragón <http://www.aragon.es>¹ en esta web se encuentran los distintos departamentos del Gobierno de Aragón ofrecen sólo información sobre trámites y descarga de formularios, excepto el Servicio de Liquidación Telemática de Tributos del gobierno de Aragón, que permite también la entrega y pago de las liquidaciones del Impuesto de Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados, para hacer uso de esta funcionalidad es necesario estar previamente registrado.

Parece paradójico que al ser una de las comunidades que con mayor antelación se enfrentaron a la incorporación de las TIC's en la Administración de la Autonomía, es de las pocas comunidades que no tiene un Plan estratégico de e-Administración adaptado a las nuevas necesidades, se puede decir que las actividades de la e-Administración se soportan en la RACI, AST y los desarrollos que sus diputaciones, comarcas y EELL están llevando a cabo.

Debemos citar que en las diputaciones, destacan las de Zaragoza y Huesca, que permiten la obtención de las cartas de pago mediante Internet y el impreso de la

¹ Gobierno de Aragón, < <http://www.aragon.es> > [Consulta: 2 octubre 2008]

deuda tributaria a través de banca electrónica, la web de la diputación de Huesca <http://www.dphuesca.es>¹, ofrece información y formularios sobre numerosos trámites, la diputación de Huesca es la que tiene más servicios de Administración electrónica.

Citaremos también que las comarcas de Aragón, disponen de la web <http://www.comarcas.es>² que aglutina los accesos y servicios de Aragón, la mayoría de los municipios disponen de URL propia.

Principales planes de e-Administración en Aragón.

Observatorio Aragonés de la Sociedad de la Información:

Es una iniciativa conjunta de la dirección General de Tecnologías para la SI del gobierno de Aragón, el Capitulo Aragonés de Internet Society y la Universidad de Zaragoza entre sus objetivos se encuentran:

- Debe servir de instrumento de información y formación sobre el impacto de las nuevas tecnologías en Aragón, su uso y su evolución.
- Divulgar el potencial de las TIC's en el territorio aragonés mediante elementos que recojan la evolución de la SI en Aragón.
- Atraer y agrupar fuerzas y opiniones en torno a las TIC.
- El Programa Internet Rural.

No es un programa específico de Aragón pero se comenta por la incidencia que ha tenido en las provincias de Huesca y Teruel, este programa es desarrollado por las diputaciones provinciales en colaboración con red.es, para dotar de acceso mediante tecnología satélite a pequeños núcleos con el objetivo de instalarse en Aragón unos 300 puntos de Acceso Público Rural o telecentros.

Estos son espacios públicos dotados de ordenadores y con acceso gratuito a Internet y además cuentan con otros materiales como impresoras, escáner y

¹ Gobierno de Aragón, *web de la Diputación de Huesca* <<http://www.dphuesca.es>> [Consulta: 2 octubre 2008]

² Gobierno de Aragón, *Portal de Comarcalización de Aragón* <<http://www.aragon.es>> [Consulta: 2 octubre 2008]

cámara web. La instalación de estas infraestructuras va acompañada de cursos de formación y animación al uso de Internet.

Programa PISTA – Local

Este programa está siendo utilizado como referente para la implantación de la e-Administración en los municipios pequeños, su divulgación y ayuda a la implantación se realiza a través de las distintas diputaciones, el objeto del programa es proporcionar a los ayuntamientos un conjunto de herramientas, de interés común, que permitan ofrecer servicios de Administración electrónica a los ciudadanos tanto informativo como de tramitación, este programa empezó en junio 2005 con el que se pretende llegar a más de 100 ayuntamientos.

Parque Walqa.

En un Parque tecnológico y su principal atractivo es la influencia, no solo en la provincia, sino en todas las administraciones públicas y empresas de la Comunidad Autónoma de Aragón (en la actualidad 30 empresas instaladas).

Principales plataformas y servicios de e-Administración en Aragón.

La plataforma se inició en junio de 2004 y se implantó a finales de 2005, esta plataforma integra los procesos administrativos de la Diputación de Huesca en su relación con los ayuntamientos, las empresas proveedoras y los ciudadanos.

La plataforma web pretende satisfacer los siguientes objetivos:

Una comunicación fácil y fluida entre los ayuntamientos y otras entidades locales con la Diputación Provincial de Huesca mediante servicios a través de la plataforma privada.

Poder asegurar que los Ayuntamientos de la provincia que tengan presencia en Internet.

Ofrecer contenidos y servicios a los ciudadanos, de modo que la plataforma sea un referente de comunicación con la Diputación Provincial de Huesca, se deberá orientar y personalizar los contenidos de acuerdo con el interés y perfil de los posibles usuarios.

A continuación relacionaremos algunos de los proyectos implantados ya que tiene casi 50 servicios, la mayoría de ellos para los ciudadanos.

- Proyecto T-Administración de la Diputación de Huesca, ofrece el primer servicio de TV Interactiva en España sobre TDT.
- Portal de las comarcas de Aragón, el portal permite el acceso a los servicios de las 33 comarcas de Aragón y se ofrecen servicios de información.
- Red Aragonesa de comunicaciones Institucionales (RACI), esta plataforma es el soporte de los servicios de e-Administración de la comunidad autónoma de Aragón.

A continuación relacionamos los trámites y servicios on-line que hemos encontrado en la web del gobierno de Aragón (<http://portal.aragon.es>)

Clasificación por Conserjerías	Trámites del nivel 3 y 4
Economía, Hacienda y Empleo, impuestos tributos	4
Medio Ambiente	10
Agricultura	2
Empleo	3
Administración, quejas y sugerencias y BOE	3
Total trámites nivel 3 y 4	22

Tabla 7: Trámites on-line de la web del Gobierno Autonómico de Aragón, fuente propia

Hemos observado que los trámites que se pueden realizar a través de la web del Gobierno de Aragón son muy escasos.

2.1.7. Andalucía

Las actuaciones de e-Administración de Andalucía tienen efecto en la Segunda Modernización de Andalucía creándose un documento el 24 de septiembre de 2003 y redactado por el consejo asesor bajo el título, “Estrategias y Propuestas

para la Segunda Modernización de Andalucía”, repasa las claves del debate mundial en torno a las nuevas tecnologías, la globalización y la Sociedad de la Información.

Se realizaron los diagnósticos indispensables para comprender la realidad de lo que está sucediendo, lo que se está haciendo y lo que hay que dejar de hacer, y sobre las prioridades de las acciones a realizar para llegar a la Sociedad de la Información. El documento final se debatió el 9 de diciembre de 2003, el Consejo de gobierno de la Junta de Andalucía aprobó el documento “Un proyecto, diez iniciativas y cien medidas para la segunda modernización de Andalucía, este documento se remitió al Parlamento de Andalucía y fue aprobado en su Pleno el 30 de diciembre de 2003.

Las diez iniciativas del proyecto para la Segunda Modernización de Andalucía son:

- Andalucía, Comunidad de emprendedores.
- El poder invertir en conocimiento, llave del progreso de Andalucía.
- Andalucía bilingüe.
- Nuevos derechos y nuevas prestaciones para todos.
- Igualdad de los hombres y mujeres de Andalucía.
- Una Andalucía de alta velocidad, cohesionada y conectada al mundo.
- Una Andalucía de ciudades abiertas al mundo, a la cultura y al conocimiento.
- Una Andalucía que ponga en valor el patrimonio natural y cultural.
- Andalucía con voz propia en el mundo.
- La Administración andaluza al servicio de la Segunda Modernización.

En junio de 2006, se aprobó la “Estrategia para la Modernización de los Servicios Públicos de la Junta de Andalucía” 2006-2010 que es el marco de desarrollo de la e-Administración entró en vigor a finales de 2006, dicho plan tiene dos objetivos generales:

El poder garantizar la accesibilidad y disponibilidad de infraestructuras en todo el territorio andaluz.

El promover una cultura innovadora en el uso de las TIC's.

Tenemos seis objetivos estratégicos:

- Poder apostar por una Sociedad de la Información integradora.
- Favorece el crecimiento de la productividad y la competitividad de las empresas andaluzas.
- Consolidar y fortalecer el sector industrial TIC.
- Anticipar las demandas de la Sociedad y ofrecer servicios en el momento, en la forma, en la cantidad y en la calidad que se necesita, de una forma intuitiva y natural.
- Aprovechar las fortalezas para lograr situación de liderazgo.
- Poder ofrecer nuevos derechos en la Sociedad de la Información.

Para conseguir estos objetivos, el Plan se articula en cuatro grandes ejes:

- Comunidad Digital.
- Empresa para la Nueva Economía.
- Administración inteligente.
- Infraestructura y Contexto Digital.

Entre las 92 medidas o proyectos recogidos en este Plan, destacan algunos puestos ya en marcha durante el 2006, como los incentivos dirigidos a la ciudadanía, a las empresas y a las administraciones locales.

Principales planes de e-Administración en Andalucía.

Plan Director de Organización para la Calidad de los Servicios (PLADOCS).

Este Plan se desarrollo durante los años 2002 al 2005 su coste fue de 61 millones de euros e iba destinado a la implantación de las TIC's en la Administración andaluza cuyo objetivo es la mejora de la atención al ciudadano, la agilización y simplificación de los trámites administrativos y el impulso de las nuevas tecnologías y ha sido un pilar fundamental para el desarrollo de la e-Administración de Andalucía.

Entre los objetivos del proyecto PLADOCS esta el conseguir una Administración más eficaz, ágil y de calidad de vida de los ciudadanos, pudiendo citar sus cinco estrategias:

- Atención a la ciudadanía.
- Aplicación de las tecnologías de la información.
- Estructuración y organización de Administración Pública.
- Revisión de puestos de trabajo.
- Calidad.

El Plan tuvo cuatro iniciativas básicas: implantación de la firma electrónica, creación de un registro telemático único, ventanilla única empresarial en todas las provincias andaluzas y portal específico para los empleados públicos de la Junta de Andalucía.

Plan de Innovación y Modernización de Andalucía (PIMA).

El Plan tiene los siguientes objetivos generales: el establecer un marco económico y un clima social y cultural adecuado a la concentración de los agentes sociales, al surgimiento de personas emprendedoras y al mismo tiempo propiciar al desarrollo de actividades innovadoras.

Incorporar la cultura empresarial, propiciar la generación de una Industria del Conocimiento, articular un marco general (medidas reguladoras, ventajas fiscales e incentivos), integrar a la sociedad andaluza en la Sociedad de la Información y por último fomentar el desarrollo sostenible mediante la innovación en nuevas energías y el desarrollo de energías renovables, defendiendo sistemas de ahorro y uso eficiente, así como las demandas de energía y de tecnología que satisfagan las necesidades de las empresas y la ciudadanía.

Por último para terminar y como punto principal que nos concierne a la realización de este trabajo de investigación de las Webs de los gobiernos autonómicos de España, mencionaremos la implantación de forma completa y

participativa de la **Administración electrónica e inteligente**, como plasmación de la modernización del sector público andaluz.

Observatorio de Innovación y Participación.

- Plan de Fomento del Plurilingüismo.
- Red de centros de acceso público a Internet (Guadalinfo).
- Estrategia para la Modernización de los Servicios Públicos de la Junta de Andalucía.

Principales plataformas y servicios de e-Administración en Andalucía.

En la actualidad la e-Administración de Andalucía tiene en marcha un conjunto importante de plataformas y 235 servicios, procedimientos y trámites administrativos, propios de la Junta, que están operativos en una ventanilla única a través de Internet, www.andaluciajunta.es¹, siendo los más destacados los siguientes:

W@nda: El workflow de la Junta de Andalucía el objetivo especial es la tramitación integral, de forma telemática, de todos los procedimientos de la Junta de Andalucía se implanto en abril del 2005.

@rchivA: Sistema de Información de la gestión de archivos.

@firma: Es la Plataforma Corporativa de Autenticación y Firma de la Junta de Andalucía se implanto en febrero de 2003, es la plataforma corporativa de la Junta de Andalucía para autenticación y firma electrónica.

Not@rio: Es la Plataforma de Notario Electrónico de la Juan de Andalucía siendo un sistema hardware y software que actúa como tercera parte de confianza en las relaciones telemáticas entre ciudadanos y organismos oficiales y entre los propios organismos oficiales.

¹Junta de Andalucía, <<http://www.andaluciajunta.es>> [Consulta: 5 octubre 2008]

Notific@: Es el prestador de Servicios de Notificación de la Junta de Andalucía siendo un sistema para realizar el envío y seguimiento de notificaciones telemáticas, con generación de evidencias comprobables de la entrega por el emisor y la recepción por el destinatario conforme al Real Decreto 209/2003 de 21 de febrero por el que se regulan los registros y las notificaciones telemáticas.

@ries: Es el Registro Unificado de la Junta de Andalucía, el proyecto @ries establece un Registro de Entrada y Salida unificado para toda la Junta de Andalucía.

SurNet: Plataforma de Telepago de la Junta de Andalucía, es una Plataforma Corporativa de Pago y Presentación de Tributos y otros Ingresos, desarrollada por la Consejería de Economía y Hacienda.

Sonda: Sistema en línea de Avisos de la Junta de Andalucía.

Los principales Procedimientos implantados en la e-Administración de la Junta de Andalucía: tiene 265 servicios y procedimientos entre los que destacan los siguientes: Ingreso y presentación de autoliquidaciones por vía telemática de diversos tributos autonómicos.

- Cambio de médico o de centro de salud.
- Escolarización en centros de la comunidad andaluza sostenido con fondos públicos.
- Asesoramiento jurídico a la mujer.
- Solicitud de pensiones no contributivas de jubilación o de invalidez.
- Solicitud del carné joven.
- Presentación de hojas de sugerencias y reclamaciones.
- Remisión de facturas por vía telemática a la Administración e información a los proveedores, a través de esa vía, sobre el estado de su tramitación.
- Información sobre ayudas a la vivienda protegida.

- Información y gestión de licencias de pesca marítima de recreo.
- Informatización y gestión de toda la información asociada a la venta de pescado que se produce en las lonjas de Andalucía.
- Información y gestión de ayudas agrarias y ganaderas.
- Informes sobre contaminación atmosférica y de aguas.
- Tramitación electrónica de adhesión a la marca Calidad Certificada para los empresarios agroalimentarios.

A continuación efectuaremos la mención de los distintos trámites que se pueden realizar en la web de la Junta de Andalucía vía on-line:

Consejería de Economía y Hacienda: Liquidación de tributos, tasas, precios públicos y otros modelos 046, transmisión patrimonio, actos jurídicos, tasas fiscales, juego, impuesto ecológico, modelo de tesorería: resguardo de garantía, fianza, ingreso extrapresupuesto etc. Relación de modelo de pago por vía telemática: 040,043,044,046,095,600,610,615,621,J21,630,700,701,702,710,711,712,720,722,730,731
Oficina Virtual tributaria y de recaudación se pueden efectuar los siguientes trámites:
Certificado no deudor de la Hacienda Pública, certificado de ingresos, certificado de declarante de Impuesto Patrimonio, diligencia certificado presentación, petición certificado para la recepción en si Delegación Provincial u Oficina Tributaria
Consulta de datos on-line: Declaración Patrimonio, liquidación/deuda e impresión de documento de pago, ingresos acumulables, verificación documentos telemática, justificación firma electrónica, etc.
Recursos y solicitud: Solicitud recursos de reposición, solicitud devolución ingresos, solicitud alta o revocación apoderamiento para trámites por Internet etc.
Valoraciones: tiene tres trámites on line
Juegos: 5 trámites
Actuación en representación de terceros y int. y servicios para la entidad colaboradora y organizaciones: 4 trámites
Colaboración sociales y presentadores autorizados: 3 trámites
Información y ayuda: 9 trámites
Tesorería y Deuda Pública (Gastos y Pagos): confección on-line modelos diversos 8 trámites

Tabla 8: Trámites on-line de la Web del Gobierno Autónoma de Andalucía, elaboración propia

Clasificación por conserjerías	Trámites del nivel 3 y 4
Economía y Hacienda, tributos y precios públicos	17
Cultura, Deportes, Ocio	7
Empleo y formación y Empleo Público	9
Deporte y Juventud	3
Administrador	1
Ciencia y Tecnología I + D	6

Sanidad y Salud	7
Servicios Sociales	10
Empresa, Transporte, Industria, Territorio y Vivienda	3
Totales niveles 3 y 4	63

Tabla 9: Trámites on-line de la Web del Gobierno Autónoma de Andalucía, fuente propia

2.1.8. Región de Murcia

El primer Plan de la Región de Murcia se inicia con el Plan de Calidad de los Servicios Administrativos de la Administración Pública de la Región de Murcia (1996-1999) se inicia la e-Administración se articula en el decreto 6/1996, de 14 de febrero dicho Plan supuso el primer marco referencial de la política de modernización de la Administración Pública Regional que inicio toda la implicación global de toda la Organización en la mejora de los servicios públicos.

Las iniciativas más importantes dentro de este Plan son las siguientes:

- Implantación de la Ventanilla Única en distintos municipios.
- Creación de la Ventanilla Móvil.
- Oficina de Atención al Contribuyente.
- Modernización del BORO.
- Mejora en la Biblioteca Regional.
- Guía de Servicios; aplicaciones corporativas (Sir, Bici, Questor, Horage y otros)
- Implantación de RDSI en todos los municipios.
- Red corporativa de comunicaciones de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.
- Teléfono de emergencias 112.

Como continuación de dicho Plan se aprueba el Decreto 15/2000, de 30 de marzo llamado PEMAR (2000-2004).

- El PEMAR se baso en las siguientes áreas o líneas de actuación:

La mejora de los servicios al ciudadano, en la que se abordan los siguientes proyectos y medidas tendentes a:

Impulsar y desarrollar los sistemas corporativos de información al ciudadano, revisar el marco normativo, elaborar cartas de derechos de los ciudadanos, establecer fórmulas de colaboración con las administraciones locales para la prestación de los servicios administrativos de ambas administraciones, que mejoren la comunicación entre éstas y los ciudadanos de la Región de Murcia.

Se pretende mejora de los sistemas de gestión donde podemos citar la revisión y evaluación periódica de los servicios públicos y las políticas públicas, establecer indicadores de resultados de su actuación en las unidades y centros directivos de la Administración Pública de la Región de Murcia así como la implantación y desarrollo de sistemas de información corporativos: Registro Único, Reparto de Documentación, Gestión Documental, Gestión Presupuestaria, Gestión de Persona, Apoyo a la Decisión.

Reducir y simplificar los trámites administrativos, especialmente los externos y mejorar y modernizar la red corporativa de la Administración Pública de la Región de Murcia, así como simplificar las estructuras administrativas y optimizar los recursos humanos.

Una vez concluido el PEMAR 2000-2004, el 20 de octubre de 2004 se firma el Acuerdo Marco Administración Organizaciones Sindicales para la Modernización y Mejora de la Administración Pública Regional para el periodo 2005-2007 donde se recogen las medidas modernizadoras de la Administración murciana en línea.

Los objetivos básicos principales de este nuevo periodo son los siguientes:

- El mejorar la atención del ciudadano.
- Poder promover e impulsar la gestión de calidad en la Administración.
- La mejora de las condiciones de trabajo y la profesionalización de los Empleados Públicos para incrementar la calidad de los servicios.

- El alcanzar una organización flexible, eficaz y eficiente.

Principales planes de e-Administración en la Región de Murcia.

- Fundación Integra

Esta fue creada en 1998 por el Gobierno de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia cuya misión fundamentalmente fue acelerar el proceso de implantación de la Sociedad de la Información en la Región de Murcia entre sus fines esta la creación de infraestructuras, implantación de servicios avanzados de telecomunicaciones y la realización de expedientes piloto.

Podemos destacar algunos de sus proyectos:

DAR_FE (Desarrollo en la Administración Regional de la firma Electrónica PRISMA (Programa Regional de Integración de sistemas y Modernización de Ayuntamientos 2001-2003).

Proyecto PLUMIER, está enmarcado en el Plan Estratégico de Modernización de la Administración Pública de la Región de Murcia (PEMAR), este proyecto PLUMIER ha desarrollado el Portal Educarm.

Dentro de la Región de Murcia Digital, este proyecto ha permitido la creación de un portal en Internet www.regmurcia.com¹ que ofrece de forma ordenada gran cantidad de información relacionada con la Región de Murcia.

Programa Aulas de Libre Acceso (ALA'S).

Este programa creado en el 2002 puso enmarca aulas de libre acceso a Internet a todos los municipios de la Región de Murcia, el programa ha evolucionado con la instalación de Aulas de Libre Acceso Inalámbrico (WALA'S), se desarrollo con la colaboración de los ayuntamientos de la Región de Murcia.

Red Corporativa de Comunicaciones de la CARM

¹ Región de Murcia digital, *portal Nuevas Tecnologías* < www.regmurcia.com > [Consulta: 10 octubre del 2008]

La Red Corporativa de comunicaciones se inicio en 1996 (RCC) con un ancho de banda suficiente que sirviera de soporte a la implementación de los servicios de la Comunidad, para el desarrollo de la red de Red se suscribió un convenio de colaboración entre la CARM y la Universidad de Murcia para la implantación de las redes corporativas de comunicaciones.

Principales plataformas y servicios de e-Administración en la Región de Murcia:

- Ventanillas únicas, son unidades donde el ciudadano puede dirigirse para solicitar información o tramitar procedimientos relacionados con la Administración Autonómica de Murcia, desde un sitio único, como puede ser el Ayuntamiento de la localidad que esté adherido al servicio, se pueden realizar las siguientes gestiones:
- Registro y tramitación de solicitudes dirigidas a los órganos de la Administración.
- Información sobre competencias de las distintas conserjerías y organismos autónomos.
- Información sobre los requisitos, destinatarios y plazos de convocatorias de la Administración Regional.
- Compulsa de documentos dirigidos a órganos de la Administración Pública y expedición de tasas y precios públicos de la Administración Regional.
- Entrega de permisos, licencias, certificaciones y otros títulos administrativos que se tramitan desde las mismas.
- Información sobre actos administrativos que se hayan sido publicados en el Banco de Datos de Información al Ciudadano (BICI).
- Tramitación de sugerencias y quejas relativas al funcionamiento de algún servicio.

A finales de 2006 estaban en funcionamiento 47 ventanillas únicas en la Comunidad de Murcia.

e-Tributos Portal tributario

Desde este Portal se pueden realizar los siguientes trámites fiscales que esta en funcionamiento desde finales del 2006.

Consultas tributarias

Valoración de bienes urbanos PMM on line.

Pago Telemático de Impuestos.

- Cita previa de la Oficina de Atención al Contribuyente
- Descarga de modelos de pre-impresos e instrucciones de su cumplimentación.
- Descarga del programa de valoración de bienes Inmuebles.
- Descarga del programa de valoración de vehículos y embarcaciones.
- Descarga del Programa de Ayuda al Contribuyente (PACO), con autorización.
- Descarga del programa de autoliquidación de tasas, con autorización.
- Descarga de la información sobre procedimientos de presentación telemática de declaraciones.
- Modelos medioambientales: 070 y 060, declaraciones anuales correspondientes a los modelos 060 (Impuesto sobre almacenamiento o depósito de residuos) y 070 (Emisiones de gases a la atmósfera). Para ello se tiene que acceder al Portal a través del perfil de Empresa.

○ Contratación pública:

Se dispone de una web donde se pueden realizar diversos trámites relacionados con la contratación de la Administración Autonómica, en esta web se relaciona los concursos en vigor de las distintas consejerías autonómicas.

Creación de un Registro de Licitadores creado por Decreto en 2002 cuyo objetivo es la inscripción de las personas físicas y jurídicas que contraten o deseen celebrar contratos con la comunidad autónoma, sus organismos autónomos y entes o empresas públicas de las mismas, a la vez que permite

facilitar información sobre aquélla que afecte a las características de los empresarios o profesionales inscritos, o las actividades que desarrollen.

Observatorio de la Sociedad de la Información en la Región de Murcia:

Dicha entidad se creó en 2004 y con la que se pretende disponer de una herramienta con datos actualizados para el análisis sistemático del posicionamiento real de la Región en la Sociedad de la Información y a la vez que permita el diseño de las acciones preventivas o de fomento idóneo en cada momento, los indicadores utilizados para la recogida de datos y posterior análisis de la Comisión Europea como son el Ministerio competente en la materia con el fin de poder armonizarlos con el resto de las regiones, dichas entidades son:

Red Ctnet (www.redctnet.com)¹

Molina Digital (www.molinadigital.es)²

SICARM (www.sicarm.es)³

Ventana Digital (www.vdigitalrm.com)⁴

Relacionaremos a continuación los trámites (del Gobierno Autonómico de la Región de Murcia) on-line disponibles en la web <http://www.carm.es>⁵, como indica la web se pueden realizar 119 incluyendo información e impresos, los trámites on-line del nivel 3 y 4 se relacionan a continuación por consejerías, la web utilizada del gobierno Autonómico de Murcia <http://www.carm.es> :

Trámites electrónicos por Consejerías	Número de trámite niveles 3 y 4
Agricultura, Ganadería y Pesca	5
Artesanía y Comercio	8

¹ Red Ctnet, Ciencia, *Tecnología y Sociedad de la Información* <www.redctnet.com> [Consulta 2 octubre 2008]

² Región de Murcia Molina Digital, *portal del municipio de Molina del Segura* <www.molinadigital.es> [Consulta: 2 octubre 2008]

³ SICARM, *portal Sociedad de la Información de la Región de Murcia* <www.sicarm.es> [Consulta 2 octubre 2008]

⁴ Ventana Digital, *portal de las nuevas Tecnologías* <www.vdigitalrm.com> [Consulta: 2 octubre 2008]

⁵ Región de Murcia < <http://www.carm.es> > [Consulta: 2 octubre 2008]

Consumo	2
Contratación Pública	1
Economía y Hacienda	20
Empleo y Educación	18
Empresa Universidad I+D	6
Industria y energía	6
Medio ambiente	2
Administración	2
Salud y sanidad	1
Servicios sociales	2
Turismo	13
Vivienda	6
Totales trámites niveles 3 y 4	92

Tabla 10: Trámites on-line de la Web del Gobierno Autonómico de la Región de Murcia, fuente propia

2.1.9 Junta de Extremadura

Debemos mencionar que la Junta de Extremadura es pionera en tomar conciencia de la importancia de las TIC's para el desarrollo económico y social de la región y para hacer de las Administraciones públicas verdaderos servicios para los ciudadanos ya que en 1996, dictó el Decreto 21/1996, de 19 de febrero por el que se articuló el Plan de Innovación y Mejora de los Servicios Administrativos de la Junta de Extremadura.

De los diferentes decreto que se fueron desarrollando citare la Ley 1/2002 de 28 de febrero del gobierno y Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura, en su artículo 46, incorpora como principio general de la Administración Autonómica los criterios de eficiencia y servicio a los ciudadanos, así como los principios de transparencia y de participación en sus relaciones como los mismos. También en el Título V de esta Ley, se regulan la racionalización de los procedimientos y de los medios informativos y telemáticos, que permitirán mejorar la eficiencia en la actuación administrativa y el servicio a los ciudadanos extrémenos.

Con estas bases, el 26 de febrero de 2004, el Consejo de Gobierno de la Junta de Extremadura aprobó el Plan de Modernización, Simplificación y Calidad para la

Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura (2004-2007), que fija las bases de las actuaciones actuales para el desarrollo de la Administración electrónica en Extremadura.

Los objetivos de dicho Plan es desarrollar un modelo integrado y homogéneo de Administración, que satisfaga, adecuada y eficientemente, las necesidades y expectativas de los ciudadanos extremeño, dicho Plan gira sobre cinco ejes:

- Atención al Ciudadano.
- Técnicas de calidad aplicadas a la Administración.
- Simplificación y normalización de procedimientos.
- Implantación de las tecnologías de la información y de las comunicaciones en la administración implantándose los siguientes procedimientos.
- Constitución y puesta en funcionamiento de la Comisión Interdepartamental de Asesoramiento Tecnológico; implantación de una infraestructura de Clave Pública (PKI); creación de un registro telemático; adecuación de procedimientos a las nuevas tecnologías; prestación de servicios en línea; implantación de notificaciones telemáticas; protección de datos de carácter personal; accesibilidad.
 - Implicación de recursos humanos.

La finalidad del Plan es impulsar y coordinar, de acuerdo con los objetivos estratégicos y programas definidos, todos los proyectos y programas definidos, todos los proyectos de innovación de la Administración de la Junta de Extremadura que contribuyan a la mejora de la calidad de los servicios públicos: sistema de información y atención al ciudadanos, sistema de planificación y control, relaciones con los usuarios, procedimientos, simplificación, normalización, implantación de nuevas tecnologías aplicadas a la gestión, **Administración electrónica**, etc.

Podemos citar que de todas las acciones emprendidas por la Junta de Extremadura, con relación a las TIC's, destacando de manera especial el

proyecto Linex, que se constituye como pieza clave de la estrategia extremeña. Desde 2002 este proyecto, pionero en España, ha tenido una gran repercusión y ha servido de catalizador para que otras comunidades autónomas empiecen a aportar por el **software libre**.

Principales planes de e-Administración en Extremadura.

El Observatorio de Calidad de los Servicios Públicos:

El OCSP es el instrumento de síntesis del estado de gestión de los servicios públicos, mediante el empleo de diferentes técnicas (cartas de servicios, índices de percepción de calidad de servicios, etc) que permiten lograr el detalle sobre la ejecución de los distintos servicios aportados a los ciudadanos de la Comunidad Autónoma.

Plan de Alfabetización Tecnológica y Software Libre.

Este Plan es una acción estratégica, **pionera en España**, que está provocando el acercamiento y capacitación en el uso de las Tecnologías a la población adulta de Extremadura, especialmente la más desfavorecida (inmigrantes, mayores, discapacitados, jóvenes y mujeres con riesgo de exclusión, desempleados...), a partir de una metodología innovadora denominada “de la participación tecnológica” que permite ir generando contenidos propios para la red, elaborados por los propios ciudadanos en su proceso de aprendizaje, al tiempo que facilita el acceso, la socialización de la red y la incorporación de más de 800.000 personas adultas, mayores de 16 años, a la Sociedad del Conocimiento en el marco de la educación no formal, la web que coordina este Plan es la siguiente: <http://www.nccextremadura.org/>¹

Plan de Extensión de la Banda Ancha de Extremadura.

¹ Junta Extremadura, *Plan Alfabetización Tecnológica y Software Libre de Extremadura* < <http://www.nccextremadura.org/> > [Consulta: 10 octubre 2008]

El objetivo principal de este Plan es garantizar la conectividad, a través de banda ancha, a todos los ciudadanos y a los sectores productivos de la Comunidad Autónoma, con independencia del lugar de trabajo o residencia están incluidos dentro de su actuación todos los núcleos de población: municipios, entidades locales menores y pedanías donde no se dispone de servicio de acceso a Internet por banda ancha y para los que no existe previsión de disponibilidad de este servicio en un futuro próximo, este Plan pretende que el 100% de los núcleos de población de Extremadura tengan disponibilidad de acceso a la banda ancha.

Principales plataformas y servicios de e-Administración en Extremadura.

Sistema de Información Administrativa (SIA): el SIA se puso en funcionamiento a finales del año 2000, y a través de un portal de Internet, ofrece información administrativa sobre las distintas áreas de actividad de la Administración Autonómica, así como de la estructura y funcionamiento de la misma, hoy en día es el principal punto de referencia en la demanda de información sobre los servicios que presta la Junta de Extremadura, su actualización y evolución es uno de los proyectos más importantes del Plan de Modernización así como también se pretende que sea un servicio integrado que permita la interoperabilidad con la Administración a través de la tramitación de procedimientos telemáticos.

Carta de Derechos de los Ciudadanos:

Es el instrumento que recoge de forma clara y concisa el conjunto de derechos que asisten a todo ciudadano en sus relaciones con la Administración Regional, con este documento, la Junta adquiere un compromiso legal con sus ciudadanos comprometiéndose a prestar servicios de calidad así como considerando al ciudadano como centro al que se deben dirigir, dicha Carta se articula en 6 conjuntos de derechos:

- Derechos a una Administración moderna, transparente, accesible y abierta a los ciudadanos.

- Derecho a recibir una atención adecuada.
- Derecho a obtener información.
- Derecho a una información ágil y tecnológica avanzada.
- Derecho a una Administración responsable ante el ciudadano.
- Derecho a participar activamente en los servicios públicos.

Registro Telemático único:

El Registro permite la recepción de documentos, firmados electrónicamente a través de cualquier soporte informático reconocido, dirigido a cualquiera de los departamentos de la Junta de Extremadura enviados desde cualquier lugar y momento, el Registro emite un justificante de la recepción de los documentos presentados por el interesado en el que se hace constar el asiento de entrada, dicho registro sólo puede recibir solicitudes, escritos y comunicaciones relativas a los trámites y procedimientos que se especifican por los órganos competentes de cada Consejería, también podremos decir que el registro único no realiza funciones de expedición de copias selladas o compulsadas de los documentos que, en su caso, se transmitan junto con la solicitud, escrito o comunicación.

Por último relacionaremos la plataforma educativa Rayuela que realiza la completa gestión y comunicación de los centros no universitarios de Extremadura, es un sistema de información vía Internet que permite a los centros la gestión integral de sus datos y a las familias el acceso a ellos de manera segura, individual y personalizada.

Desde la página de la Administración electrónica de la Junta de Extremadura se pueden presentar telemáticamente solicitudes electrónicas, estas pueden ser de dos tipos:

Trámites telemáticos donde se pueden realizar la gestión de un trámite, desde presentar su solicitud, realizar el pago on-line.

La plataforma de pagos que se pueden visualizar el seguimiento de los trámites que consta básicamente de 3 pasos:

- Cumplimiento de la solicitud y firma de la misma.
- Comprobación de los datos introducidos por parte del órgano y validación de la misma para permitir el pago.
- Pago de la tasa correspondiente, mediante pago electrónico o presencial en una oficina bancaria.

Solicitudes telemáticas: en este caso únicamente se podrá obtener la solicitud.

El inicio de trámites o solicitudes telemáticas con la Junta de Extremadura se requiere la acreditación previa de la identidad del solicitante, esta se refiere a la firma electrónica que permitirá acreditar la identidad, autenticando los mensajes generados por el fichero generados.

Los Trámites telemáticos actualmente disponibles on-line en la Junta de Extremadura de los niveles 3 y 4 son los que relacionamos a continuación:

Consejería de Industria, Energía y Medio Ambiente Expedición de la Licencia de Caza
Expedición de la Licencia de Pesca
Tramitación Telemática de Instalaciones de baja tensión

Consejería de los Jóvenes y del Deporte

Expedición del Carné Joven Euro < 26

Solicitudes telemáticas:

Comunes a todas las Consejerías

Reclamación por Responsabilidad Patrimonial
Escrito de interposición de Recurso de Alzada
Escrito de interposición de Recurso de Reposición

Consejería de Administración Pública y Hacienda

Solicitud de Reconocimiento de Compatibilidad para actividad, pública o privada
Solicitud de participación en pruebas de Acceso a la Administración Pública de Extremadura
Solicitud de participación en las pruebas selectivas y en la constitución de listas de espera en la Función Pública de Extremadura

Consejería de Fomento

Solicitud de Autorización de Obras a Carreteras de titularidad Autonómica

Consejería de Educación

Solicitud de Participación en la Olimpiada Matemática

Consejería de Agricultura y Desarrollo Rural

Solicitud de Ayudas a Corporaciones Locales para Obras
--

Consejería de Sanidad y Dependencia

Reclamaciones y Sugerencias relacionadas con la actividad sanitaria dirigidas al Defensor de los Usuarios del sistema Sanitario P. de Extremadura

Solicitud de Obtención de una Segunda Opinión Medica en el A.S.P.E.

Solicitud de Tarjeta Acreditativa de Grado de M. Para personas que tengan reconocido con carácter definitivo de minusvalía igual a superior al 33%
--

Tabla 11: Relación de trámites de las distintas consejerías, elaboración propia

A continuación relacionamos los trámites del nivel 3 y 4 clasificados por Consejerías

Trámites relacionados por consejerías	Número de trámite niveles 3 y 4
Industria energía y Medio Ambiente	3
Educación, formación, Jóvenes y deportes	2
Económica y Hacienda	3
Empresa, Transporte, Industria, Fomento	1
Sanidad y Asuntos Sociales, dependencia	3
Administración	3
Agricultura y desarrollo rural	1
Totales trámites nivel 3 y 4	16

Tabla 12: Trámites on-line del Gobierno Autónomco de Extremadura, fuente propia

2.1.10. Comunidad de Madrid

La Comunidad de Madrid es una de las autonomías mas avanzadas con relación a la Sociedad de la Información y, en concreto, de la Administración Electrónica.

Desde hace más de una década la Comunidad de Madrid ha venido realizando numerosas actuaciones para promover el uso de las TIC's por ciudadanos y empresas y para incorporar estas tecnologías en los procedimientos internos de la Administración de la Comunidad.

Los distintos planes sectoriales son los siguientes:

El Plan de Choque 2002-2003, el III Plan Regional de Investigación Científica e Innovación Tecnológica, el Plan Estratégico de Simplificación de la Gestión Administrativa y el Plan Global Educamadrid.

El Plan de Choque 2002-2003 se dirigió a la innovación tecnológica de las empresas y al fomento de la Sociedad de la Información y el uso de las TIC's.

El III Plan Regional de Investigación Científica e Innovación Tecnológica (PRICIT, en el contexto de Madri+d 2000-2003) es un proyecto dirigido a promover en los investigadores la excelencia científica, y en las empresas la mejora de la competitividad, en un escenario internacional. Este proyecto está dirigido principalmente a las Universidades y centros de investigación, pero también a las empresas y entidades financieras y a las asociaciones y fundaciones implicadas en la promoción de la investigación y la innovación tecnológica.

El Plan Estratégico de Simplificación de la Gestión Administrativa (PESGA 2001-2003) inicia, por primera vez, un modelo de gestión administrativa que considera a los ciudadanos como centro del proceso administrativo y la utilización de las nuevas tecnologías en la actuación de la administración regional.

Propósito final del proyecto PESGA tiene como misión la mejora de la calidad del servicio al ciudadano mediante la simplificación, informatización y mejora continua de la gestión administrativa.

En la segunda fase del Plan PESGA está orientado a la simplificación de los procedimientos y al desarrollo de la e-Administración en la Comunidad de Madrid.

Los objetivos estratégicos del Plan son:

- Mejorar y facilitar las relaciones entre los ciudadanos y la Administración, incrementando la oferta de servicios.

- El poder simplificar la tramitación administrativa, tanto externa como interna.
- La mejora de la organización y el trabajo de los empleados públicos.
- Poder implicar a toda la organización para conseguir una Administración más moderna y racional.
- El extender y generalizar las nuevas tecnologías.
- Poder alcanzar un mayor grado de eficiencia en el funcionamiento de la Administración Electrónica.

Para lograr estos objetivos el Plan tiene tres áreas de actuación.

- La simplificación y racionalización de la gestión administrativa.
- La automatización e informatización.
- La Administración electrónica.

A continuación hablaremos de los servicios comunes de la Administración Electrónica:

Anexado de documentos, certificación digital, notificaciones telemáticas, archivo electrónico de documentos, consolidación de la pasarela de pagos, después de la experiencia piloto realizada; consolidación de la Consulta de Pagos por Internet, consolidación de la Gestión de Representantes, interconexión con otras administraciones públicas, integración de la información y la transacción en Madrid.org:

- Portal del empleado.
- Cita previa.
- Servicio de respuesta inmediata.
- Municipi@.
- La comunidad en tu móvil.
- Licitación electrónica
- Papel cero.

Mencionaremos en último lugar el Plan Gomal Educamadrid, se puso en marcha en 2002 y actualmente todavía esta en desarrollo, tiene por objetivo el impulsar la incorporación del sistema educativo madrileño a la Sociedad de la Información y promover la utilización de las TIC's en la comunidad educativa madrileña de los niveles no universitarios.

Gestión Telemática:

La Comunidad de Madrid ofrece la posibilidad de realizar vía Internet un gran número de servicios y trámites administrativos entre ellos se encuentran los siguientes:

Ordenado por temas

Presentación de solicitudes y formularios sobre procedimientos administrativos
Realización de pagos de tasas y precios públicos
Gestión integral de tributos sobre el juego
Consulta de la situación de los expedientes
Consulta de la situación de pagos a realizar por la Comunidad de Madrid
Duplicado de registro telemático
Gestiones con documentación
Servicio de Respuesta Inmediata (SERIS)
Aportación telemática de documentos
Pago de tasas y precios públicos
Notificaciones telemáticas
Cita médica online
Protección de Datos de carácter personal

Tabla 13: Trámites on-line de la web del gobierno Autonómico de Madrid, elaboración propia

Gestiones con documentación:

Se pueden realizar la presentación de una solicitud junto con la documentación requerida en el procedimiento, vía Internet, sin tener que desplazarse a una oficina de registro.

Servicios de tramitación con documentación anexa:

Vicepresidencia Segunda y Consejería de justicia y Administraciones Pública.

Denuncias por el incumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal, ante la Agencia de Protección de Datos de la Comunidad de Madrid

Solicitud de tutela de derechos ante la Agencia de Protección de Datos de la C. M. Ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición sobre datos de carácter personal.

Consejería de Hacienda

Inscripción en el Registro de Licitaciones
Modificación de datos personales en la base de datos a terceros
Petición de Certificados de tesorería
Representación en las relaciones por medio telemáticos con la Tesorería General

Consejería de Economía y Consumo

Autorización y renovación de actuación en todos los campos reglamentarios a Organismos de Control
Autorización de actuación en todos los campos reglamentarios a Entidades de Inspección y Control Industrial y Renovación
Inscripción en el registro de control metrológico
Autorización para la celebración de exposiciones y espectáculos con animales
Tramitación de reclamaciones denuncias de consumidores

Consejería de Transportes e Infraestructuras

Arbitraje en materia de transporte

Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio

Deducción por inversión para la protección de Medio Ambiente
--

Consejería de Sanidad

Reclamaciones, quejas y sugerencias al Defensor del Paciente
--

Consejería de Cultura y Turismo

Autorizaciones de Hoteles y Pensiones

Consejería de Familia y Asuntos Sociales

Autorización e inscripción
Registro de directores de centros de servicios sociales de iniciativa privada de la Comunidad de Madrid

Consejería de Empleo y Mujer

Comunicación de apertura de centros de trabajo o reanudación de la actividad
Autorización y Registro de empresas de trabajo temporal Expedición de certificados, notas simples y fotocopia diligenciadas

Consejería de Vivienda

Solicitud de inscripción en la lista única de solicitudes de vivienda con protección pública para arrendamientos con opción de compra para jóvenes.

Tabla 14: Trámites on-line de la web del gobierno Autonómico de Madrid, elaboración propia
Servicios de respuesta inmediata (SERIS)

Son todos aquellos procedimientos que se resuelven de forma inmediata en el mismo momento de la presentación de la solicitud, ya sea en las oficinas de atención presencial o vía telemática.

Relación de servicios de Respuesta inmediata (SERIS).

Licencia de caza y pesca – Acceso al servicio
Preinscripción en actividades TIVE – Acceso al servicio
Registro de tarjetas de estacionamiento para personal con movilidad reducida – Acceso al servicio
Certificado de estar inscrito en el Registro de Uniones de Hecho – Acceso al servicio

La web utilizada para estudiar y analizar los distintos trámites on-line ha sido la siguiente: Comunidad de Madrid <http://www.madrid.org> ¹

Trámites clasificados por Consejerías	Trámites del nivel 3 y 4
Vicepresidencia y Portavocía del Gobierno	6
Presidencia, Justicia e Interior	25
Economía y Hacienda	129
Transporte e Infraestructura	31
Educación	9
Medio ambiente, vivienda y Ordenación Territorial	24
Sanidad	33
Cultura y Turismo	9
Familia y Asuntos Sociales	34
Empleo y Mujer	21
Inmigración y cooperación	4
Deportes	12
Totales trámites niveles 3 y 4	337

Tabla 14: Trámites on-line de la web del Gobierno Autonómico de Madrid, elaboración propia

2.1.11. PRINCIPADO DE ASTURIAS

El Gobierno del Principado de Asturias inicia el proceso de modernización de la Administración Pública por medio de la aprobación con fecha 1 de febrero de

¹ Comunidad de Madrid, < <http://www.madrid.org> > [Consulta: 12 octubre del 2008]

2001, del Acuerdo para la Modernización y Mejorar de la Calidad en la Administración del Principado de Asturias 2001-2003.

El objetivo es materializar un nuevo modelo de gestión que actuando fundamentalmente sobre la organización interna, los procesos de gestión y la tecnología disponible tiene como objetivo:

1.- Desde el punto de vista externo: tiene como meta el articular una organización sensible y preactiva capaz de anticiparse a las necesidades de los ciudadanos y de ofrecerles un servicio de calidad.

2.- Desde el punto de vista interno: tiene como meta consolidar la Administración del Principado de Asturias como una red flexible de unidades cuya finalidad es coordinar la producción y que sea eficiente, responsable y eficaz.

3.- Con respecto a la tecnología, tiene como objetivo racionalizar medios y procesos.

El Acuerdo se mueve con traslineas estratégicas:

-Capacidad de la organización para la atención al ciudadanos a través del proyecto Próxim@ (Servicio Atención al Ciudadano).

- -Capacitación de la oferta o producción de servicios de la organización, a través del desarrollo de proyectos complejos en ámbitos competenciales de especial relevancia como la gestión de los ingresos públicos (proyectos Tributas), la gestión de líneas de actuación con participación comunitaria (proyecto PACA) o, de especial importancia por su enorme impacto en la organización, la gestión de la producción administrativa ordinaria (proyecto SPIGA).
- -Capacitación tecnológica básica de la organización, buscando dotarla de la infraestructura técnica imprescindible para soportar un modelo de gestión actual que avance hacia la Administración electrónica en sentido amplio o e-Government.

Los principales planes de e-Administración en el principado de Asturias.

- Proyecto Red Corporativa del gobierno del Principado.
- El Observatorio de la sociedad de la Información.
- Proyecto extensión de banda ancha en zonas rurales
- Proyecto Certificación Ofimática
- Proyecto de Atención al Ciudadano Multicanal
- Proyecto Infraestructura Básica Educativa
- Proyecto e-Conecta

Principales plataformas y servicios de e-Administración en el Principado de Asturias.

La red de telecentros cuya web es: <http://www.asturiastelecentros.com/>¹ coordina las actividades de la red de los telecentros, desde donde se dispone información de los servicios disponibles, de los cursos previstos, de las noticias de mayor interés para los usuarios de los centros:

Educastur <http://www.educastur.es>²

Biblioteca digital de Asturias

Trabastur

Servicios y Trámites en la Web:

Administración electrónica Principado de Asturias:

Gestiones y trámites que se pueden obtener en la Web del Principado de Asturias.

Se puede tramitar a través de la web: subvenciones, consulta de expedientes y otros muchos servicios con la obtención de una clave personal.

¹ Principado de Asturias, *portal telecentros* <<http://www.asturiastelecentros.com/>> [Consulta: 20 octubre 2008]

²Principado de Asturias, *portal Educastur* <<http://www.educastur.es>> [Consulta: 6 octubre del 2008]

Siguiendo el portal del Gobierno electrónico en la Web el Sr.Iturrioz destaca el esfuerzo del Principado por la implantación de la firma electrónica y se ha valorado positivamente el que los 15.000 asturianos tengan la firma digital.

El estudio, realizado por el suplemento especializado Ciberp@ís, valora muy positivamente el servicio de atención al ciudadano y la accesibilidad de la web.

El portal asturiano recibió en el test de valoración 84,6 puntos, mientras que la segunda página fue la de Extremadura que recibió 78 puntos.

En dicho estudio destaca que falta algo más de información y el que la imagen es excesivamente administrativa, lo que no invita a frecuentar el sitio. Siguiendo con los estudios de la web por el Sr. Iturrioz declaró que la noticia supuso una gran satisfacción para el gobierno regional y que se trabajará para seguir mejorando los servicios para los ciudadanos a través de Internet.

Los servicios y trámites que se pueden realizar a través de la web del Principado y otros que se podrán consultar una vez ya iniciados accediendo con tu clave SAC desde tu Área personal son los siguientes:

Clasificado por consejerías	Niveles 3 y 4	Impreso, Nivel 1
Economía y Hacienda	22	
Agricultura y Montes	7	82
Infraestructuras y territorio	-	22
Industria y Empleo (Artesanía y Comercio)	13	11
Investigación, I+D	4	37
Asuntos Sociales	19	83
Medio ambiente	16	80
Salud y Servicios sanitarios (Consumo)	-	12
Medios de Comunicación	-	8
Cultura, Comunicación social y turismo	29	64
Cultura, comunicación social, Turismo (Ocio y Tiempo libre)	5	34
Cultura, comunicación Social y Turismo (Deportes)	15	29
Medio Ambiente y Pesca (Pesca)	4	34
Economía y Administraciones Públicas (Economía y finanzas)	1	45
Salud y Servicios Sanitarios (Salud)	3	67
Educación y ciencia (Educación)	5	165
Industria y Empleo (Seguridad Pública)	1	8
Industria y Empleo (Empleo)	9	151

Servicio y Fomento Sociedad de la Información	3	26
Industria y Empleo (Europa)	--	14
C. Medio ambiente Ordenación Territorial (Transporte)	10	19
Dirección General Ganadería (Ganadería)	3	50
Cultura y Turismo (Turismo)	10	32
Industria y Empleo (Industria y Energía)	4	132
Vivienda y Bienestar Social (Vivienda)	2	49
Totales	183	1317

Tabla 15: Trámites on-line de la web del Gobierno Autonómico del Principado de Asturias, fuente propia

Relación de trámites que se pueden realizar en la Conserjería de Economía y Hacienda:

Trámites	Número de trámite on-line
Donaciones	2
Juego	4
Sucesiones	4
Tasa	2
Transmisiones	1
Vehículos	2
Canon de saneamiento	3
Otros modelos	4
Totales trámites Economía Hacienda	22

Tabla 16: Datos de la tramitación on-line del portal de Economía y Hacienda, elaboración propia

Los trámites se han estudiado y analizado en la web del Gobierno del principado de Asturias, servicios y trámites <http://www.asturias.es>¹.

2.1.12. Comunidad de Navarra

El Gobierno de Navarra, en 1993, elaboró el primer Plan de Modernización de la Administración de la Comunidad Foral que, recogiendo las experiencias y reflexiones de los años precedentes marcó las líneas de actuación y los proyectos a realizar a corto y medio plazo.

Podemos decir que la Comunidad foral de Navarra fue de las primeras comunidades autonómicas que realizó actuaciones planificadas de

¹ Principado de Asturias, < <http://www.asturias.es> > [Consulta 8 octubre del 2008]

modernización de la Administración, el Plan de modernización de 1993 recogía los principios básicos del cambio y transformación de la Administración cuyas reflexiones se plasmaron en 82 proyectos que respondían a 24 líneas de actuación.

En un segundo Plan de Modernización se avanzó y profundizó en el nuevo modelo de Administración al que se quiso llegar en sus líneas estratégicas estableciendo nueve ejes fundamentales, integrados en cuatro ámbitos que marcaron las grandes líneas de actuación y en torno a las cuales se articuló el proceso de reforma, dichos ejes son los siguientes:

- Orientación al ciudadano.
- Universalidad y equidad: nueva forma de relacionarse con el ciudadano.
- El adaptar la Administración a las necesidades del ciudadano, de tal forma que se diferencien los servicios, según cada destinatario.
- Dar una imagen unificada de la Administración con un marco corporativo único.
- Medición y evaluación.
- Se pretende medir la actividad de la administración: adecuada gestión y seguimiento de la actividad.
- El objetivo es medir el impacto de las políticas públicas: se pretende medir la calidad de los servicios.
- Recursos humanos:
- Se quiere potenciar el elemento humano de la organización: poder mejorar la gestión de los recursos humanos.
- El potenciar los procesos de aprendizaje de la organización: la gestión del conocimiento.
- El facilitar la transición organizativa: gestión del cambio

A finales del 2005, el Plan se transforma en una Ley (Ley 21/2005, de 29 de diciembre, de evaluación de las políticas públicas y de la calidad de los servicios públicos), que articula un nuevo marco jurídico en el que se engloban las principales metodologías y técnicas para la evaluación, especialmente la autoevaluación por las propias unidades administrativas y, en su caso, la

evaluación externa por organismos independientes, de las políticas públicas en las que es competente la Comunidad foral de Navarra y de la calidad de los servicios públicos que prestan las administraciones públicas de Navarra.

Dicha Ley se extiende a todas las administraciones públicas de Navarra, tanto autonómica, como EELL y organismos públicos dependientes de la Administración de la comunidad Foral de Navarra y de las entidades locales de Navarra.

La Comisión interdepartamental se creó con la función de dirigir los proyectos en materia de política de la sociedad de la Información de los diferentes departamentos, promover y reforzar su implantación, elaborar catálogos de actuación en los diversos organismos públicos, estudiar y proponer iniciativas estratégicas que serán recogidas en un informe anual.

En Navarra S.I. 2000-2003 se establecen los objetivos establecidos y se detallan las iniciativas y las actuaciones divididas en siete ámbitos:

- Contenido y presencia en la RED: entre sus actuaciones destacan los siguientes objetivos:
- Portal sociocultural y turístico de la Comunidad Foral de Navarra.
- Digitalización del Patrimonio cultural.
- Interconexión telemática de bibliotecas.
- Difusión agraria y meteorológica.
- Mejora de la calidad mediante el empleo de la TIC, las actividades a desarrollar son las siguientes:
- Formación del mundo educativo en las nuevas tecnologías.
- Ayudas de I+D en el ámbito empresarial y universitario.
- Fomento de los planes tecnológicos.
- En el aspecto del desarrollo de la SI destacan las siguientes actividades:
- Despliegue de servicios y redes de telecomunicaciones y el desarrollo de los mercados emergentes que requieren gran ancho de banda: TDT, DAB.

Respecto al Gobierno electrónico su objetivo es potenciar las iniciativas tendentes a mejorar las relaciones Administración-ciudadano como trámites, ventanilla única y comunicación.

En el aspecto de Salud y Calidad de vida: se promueven las siguientes actividades: Portal de la Sanidad Navarra:

Plan Telemático sanitario.

- Intranet sanitaria.
- Telemedicina.
- Integración de los incapacitados.
- Tercera Edad Sector Rural.
- Teletrabajo.

Respecto al sector Industria y Comercio deberemos citar el apartado Telemática Virtual de empresas.

Catálogo y Plataforma del Comercio electrónico y planes de divulgación de la industria Navarra en Internet.

En el II Plan de Actuación para la promoción de la SI y las Telecomunicaciones en la Comunidad Foral de Navarra (2005-2007) se pretender sentar en unos ejes cuyos objetivos son sentar los pilares básicos para la construcción de la SI: el sector TIC regional y las infraestructuras de telecomunicaciones.

Elaborar un marco de gestión pública de promoción de la SI sustentado en el conocimiento de la rentabilidad social y económica de los recursos disponibles y a partir de estos ejes estratégicos y objetivos se desarrollaran las iniciativas a implementar cuyos contenidos y servicios son los siguientes:

Servicios públicos en línea:

- Marco corporativo único de relación con el administrado del gobierno de Navarra.
- Centro de relación con el ciudadano.
- Servicios sanitarios en línea.
- Servicios en línea a la comunidad educativa.

- Sistema de Información Territorial de Navarra (SITNA).
- Contenidos, servicios y dispositivos incluyendo los proyectos desarrollo de la TDT regional y local.
- Servicios públicos interactivos a través de nuevos dispositivos y centro de contenido digitales y servicios interactivos.

Negocios electrónicos, pretendiendo la relación telemática Administración-empresa, plan de desarrollo del negocio electrónico en la PYME, red de centros de excelencia de software y soluciones sectoriales TIC para PYME.

Cultura y capacitación cuya misión es fomentar la divulgación, educación y formación como base para una sociedad más participativa y activa en la SI, las acciones a implantar son:

- Cultura de la sociedad de la Información, formación TIC para todos, inclusión social mediante TIC.
- Tener la posibilidad de “Educar en la SI”.
- Formación y capacitación de los trabajadores.

Cultura y capacitación se pretende fomentar la divulgación, educación y formación como base para una sociedad más participativa y activa en la S I.

- -Educar en la Sociedad de la Información.
- -Formación y capacitación de los trabajadores.

Infraestructuras se pretende potenciar el papel del sector TIC regional como base para el desarrollo social y económico en la Comunidad foral de Navarra.

Principales planes de e-Administración en Navarra:

- El Observatorio para la sociedad de la Información en Navarra.
- Proyecto Web-Básica
- Programa Acércate @ las TIC
- Programa de ayudas a la conexión de banda ancha.

- Programa de Nuevas Tecnologías y Educación (PNTE)
- Proyecto TRENZA
- Portal de contenidos “La cabaña del bosque”
- Proyecto EDUCA-NET

Principales plataformas y servicios de e-Administración en Navarra
Sistema de Información Territorial de Navarra (SITNA).

Portal de contratación es el medio para la publicidad de las licitaciones se puede presentar y consultar reclamaciones sobre la normativa relacionada.

Página web de servicios por temas desde donde se puede acceder a todos los servicios disponibles de la Administración Autonómica agrupados en 13 temas:

Trámites con Hacienda
IVA, Transmisiones patrimoniales, AJD, Sucesiones y Donaciones, certificados, NIF. Constitución de Sociedades, Matriculación e impuestos especiales, IRPF Patrimonio y Sociedades, Recaudación, declaraciones informativas (170,180,182,184,190,193,F50,349) pagos fraccionados (IRPF, IS)retenciones, comunicaciones de libros obligatorios (04), comunicación de cambios de domicilio y otras circunstancias (030, F65), impuestos especiales de fabricación, primas de seguros, tasas fiscales sobre el juego (j10, j20, j40) impuesto sociedades, declaración anual IS, consulta de declaraciones presentadas, certificados fiscales, datos fiscales del IRPF 2006, pago de impuestos y aplazamiento de deudas en vía ordinaria (cat06)
Ámbito rural
Agricultura, Comunales, empresas Agroalimentarias, Ganadería (total 36 tramitaciones on-line)
Empleo: Demanda de empleo público
Medioambiente: Solicitud información ambientas, consulta proyectos información pública, consulta autorización ambientales integrados
Ocio: Travesías a caballos por Urbasa y Andia
Turismo: Suscripción gratuita al boletín turístico virtual
Territorio: Sistema de información Urbanística, Consulta Cédulas Parcelarias
Cultura: Consulta del catalogo de las Bibliotecas Públicas de Navarra, Renovación y reserva de libros, consulta datos del usuario, desideratas, solicitud carné usuarios en las Bibliotecas Públicas de Navarra consulta catálogo colectivo del Patrimonio bibliográficos de Navarra
Transporte: Informe mercancías peligrosas, Capacitación de consejos de seguridad
Formación y educación: Solicitud de formación a medida para unidades administrativas, certificados de formación (INAP), Plan docente de Salud, Plan de formación del Instituto Navarro de Salud Laboral, conciertos escolares, directorio de Centros Educativos, plan de formación del profesorado.
Participación Ciudadana: constitución de una Asociación, Modificación parcial de los estatutos de una asociación, modificación total de los estatutos de una asociación, cambio de la junta directiva, disolución de una asociación, constitución de una federación, incorporación o separación de una federación, inscripción de Fundaciones,

obtención de certificados, adaptación a la L.O. reguladora del Derecho de Asociación Otros: Obtención de los datos de las medidas de telefonía móvil, símbolo del gobierno de Navarra, Registro General Electrónico y al registro telemático de la Hacienda Tributaria de Navarra, registro de empresas acreditadas en el sector de la construcción (REA)
--

Tabla 17: Elaboración propia

En la web de Navarra se pueden efectuar las gestiones y tramitaciones on-line del nivel 3 y 4 de las siguientes Conserjerías:

<http://www.navarra.es/home_es/Catalogo+de+servicios/Todos+los+servicios>

1

Clasificado por Conserjerías	Trámites niveles 3 y 4
Cultura y Turismo (bibliotecas etc.)	8
Agricultura (ámbito rural)	1
Industria, Comercio y Turismo	8
Públicas, Transporte y Comunicación	2
Territorio (Economía y Obras Públicas, Administración Local etc)	14
Formación, Educación, Presidencia, Justicia e Interior, Formación y Educación	10
Medio Ambiente (desarrollo rural)	3
Innovación, Empresa y Empleo I+D	2
Servicio Navarro de Salud	4
Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte	2
Hacienda (IVA, certificados, matriculación, IRPF, Patrimonio y Sociedades, Recaudación)	53
Totales trámites niveles 3 y 4	107

1 Navarra.es,
<http://www.navarra.es/home_es/Catalogo+de+servicios/Todos+los+servicios>
[Consulta: 6 octubre 2008]

Tabla 18: Trámites on-line niveles 3 y 4 del Gobierno Autonómico de Navarra, elaboración propia

2.1.13. El Gobierno de La Rioja

El Gobierno de la Rioja empezó sus actuaciones de e-Administración en 1995 impulsando la modernización de las administraciones públicas con el Plan de Modernización del gobierno de la Rioja (1995-1999), en este primer plan se puso en marcha los distintos programas horizontales como la red institucional de comunicaciones, un servidor de Internet, el sistema de Atención al Ciudadano (SAC) y algunos otros orientados a la mejora de la gestión interna como: el sistema de Gestión Integrada de Procedimientos (SGIP); un sistema de Gestión de Personal y Nóminas y un sistema Integrado de Contabilidad.

Más tarde en el año 2000 surgen dos nuevos planes para el periodo 2000-2003: el Plan Estratégico de Calidad y el Plan Estratégico para la Sociedad del Conocimiento.

El Plan Estratégico de Calidad se desarrolla en tres líneas maestras:

- Calidad para el ciudadano.
- Calidad en la gestión interna.
- Calidad en la toma de decisiones para los cuadros políticos.

Las iniciativas que se destacan como aplicación del Plan de Calidad son las siguientes:

- Consolidación del Sistema de Atención al Ciudadano (SAC).
- Establecimiento de cartas de servicios y decálogo de derechos del ciudadano.
- Medición de la satisfacción del ciudadano.
- Implantación de una imagen corporativa de la comunidad autónoma.
- Implantación progresiva de la Administración telemática: extensión del uso del correo electrónico, identificación única y telemática, creación de

una base de datos de personas físicas y jurídicas, intercambio de documentación telemática, tramitación telemática, tarjeta de servicios del ciudadano, establecimiento de la firma electrónica y certificación pública, establecimiento de garantías de confidencia, seguridad e intimidad personal en las relaciones de los ciudadanos con la Administración.

Una interfaz única con el ciudadano que debería permitir, en la línea de los proyectos de Ventanilla Única iniciados desde la AGE.

Implantación de una fórmula para la integración de procedimientos entre distintas administraciones, necesitando una mayor vinculación con la Administración Local.

A continuación describiremos brevemente el Plan Estratégico para la sociedad del Conocimiento (PESC 2000-2003) aprobado el 14 de julio de 2000 el cual supuso un verdadero impulso para el desarrollo de las TIC's en la autonomía riojana el cual precedía impulsar, integrar y dinamizar el uso de las nuevas tecnologías en toda la sociedad riojana, como un estímulo al desarrollo de la Comunidad teniendo un presupuesto de 18 millones de euros.

Los objetivos del Plan estaban articulados en 4 ejes que describiremos brevemente:

- Contenidos
- Infraestructuras
- Agentes Sociales
- Tecnologías de la información

El Plan contempla un conjunto de actuaciones organizadas en horizontales y verticales.

Aspectos Horizontales destacan el de carácter político-administrativo cuyo objetivo es garantizar el acceso a la información pública a todos los ciudadanos así como los proyectos de extensión de la administración digital y democracia electrónica.

Aspectos sociales cuya finalidad es garantizar la equidad en el proceso de acceso y utilización de las TIC's para mejora de la calidad de vida de los ciudadanos, como los proyectos de acceso a las TIC's para los ciudadanos con deficiencias físicas o mentales, zonas rurales, tercera edad, etc.

Aspectos culturales cuyo objetivo es garantizar la asunción de los nuevos aspectos culturales de forma armónica e integradora, como los proyectos de formación, colaboración con bibliotecas y asociaciones, reciclaje profesional.

Aspectos de innovación tecnológica y de investigación científica.

Aspectos económicos cuya finalidad es impulsar el desarrollo económico en los sectores relacionados con las TIC's y la adaptación de las empresas a la sociedad de consumo.

Actuaciones verticales que pretende incidir en una serie de sectores para conseguir el desarrollo de la sociedad del conocimiento, educación, turismo, agricultura, sanidad, medio ambiente y transporte.

Tenemos que destacar el interés especial que tiene este Plan PESC 2000-2003 para la e-Administración el programa de Extensión de la Administración Digital, este programa tiene como actuación especial que los ciudadanos puedan acceder a los distintos servicios de la Administración permitiendo el acceso a la información que genera y haciendo más transparente a la institución.

A continuación nombraremos las cinco iniciativas sobre la Administración digital:

Iniciativa para la Administración Pública directa (on-line), enfocada a la extensión física de las redes en zonas desfavorecidas, a través del acceso a web, correo electrónico, acceso a servicios de voz, SMS, WAP, o televisión interactiva.

Iniciativa para la Democracia Electrónica orientada a establecer espacios para el debate y consulta de la opinión de los ciudadanos.

Iniciativa para la formación de los recursos humanos de la Administración Pública.

Iniciativa para el desarrollo del teletrabajo en la Administración Pública.

Iniciativa para la introducción de la figura del infonomista (documentalista versado en la utilización de TIC) en la Administración pública.

También existen otros proyectos que directa o indirectamente están influyendo en el desarrollo de la e-Administración en la Rioja entre los cuales podemos destacar:

- Pueblos en Red
- Todos con la Red
- Formación con la Red
- Observatorio riojano
- Correo electrónico universal
- Telecentros en la Rioja
- Conectividad en línea ADSL
- Cibertecas

Principales planes de e-Administración en la Rioja:

Agencia del conocimiento y la Tecnología.

La Fundación Riojana para la SI se creó en febrero del 2001 con el objetivo principal de extender la Sociedad de la Información y del Conocimiento al conjunto de las estructuras socio-económicas de la región. Fundarlo se convierte el 17 de marzo de 2006 en la Agencia del Conocimiento y la Tecnología, por la ley 3/2006 para afrontar el reto que supone el cambio hacia la sociedad del Conocimiento y llevar a cabo el mandato que supone, la web donde se puede consultar dicha acciones es la siguiente: <http://www.larioja.org>¹, con el fin de que en dicha institución confluyan los agentes y los medios necesarios, sus objetivos generales de la Agencia son:

-Potenciar, crear y coordinar la creación de contenidos riojanos y su ubicación en Internet.

¹ El Gobierno de la Rioja en Internet, < <http://www.larioja.org> > [Consulta: 6 octubre 2008]

-Potenciar y garantizar la circulación, el uso, el conocimiento y la comprensión de los contenidos que se intercambian con las nuevas tecnologías.

-La creación y ayuda a la creación de empresas en “la nueva economía”, su mantenimiento y competitividad, así como la adaptación de las empresas riojanas al uso de Internet como instrumento de desarrollo empresarial.

Las actuaciones de Fundarlo se desarrollaron dentro de un Plan director con las siguientes seis áreas de actuación:

- Sociedad del Conocimiento vertebrada y solidaria para todos.
- Sociedad innovadora y con espíritu emprendedor.
- Administración Pública transparente y centrada en el ciudadano.
- Infraestructuras para la sociedad del Conocimiento.
- Cultura y su promoción en la Sociedad del Conocimiento.
- Formación para la sociedad del Conocimiento.

La Agencia realiza sus actuaciones en tres áreas:

- Ciudadano y sociedad.
- Instituciones y empresas.
- Gestión del Conocimiento.
- Infraestructuras.

Proyecto larioja.es-dinamizadores:

Este proyecto se puso en marcha el 20 de noviembre del 2006 cuya finalidad era coordinar el trabajo que realizarán los dinamizadores digitales en los municipios de la Rioja, entre sus cometidos esta el reforzar las labores desarrolladas por los dinamizadores digitales existentes en los municipios cuyo objetivo es ampliar el servicio que se ofrece desde las salas, incorporando nuevas actuaciones como la captación de nuevos usuarios, incentivando en el uso de las nuevas tecnologías tanto a vecinos, asociaciones, empresas y ayuntamientos incluyendo la formación continua del dinamizador digital poniendo en marcha el proyecto piloto en 35 municipios distribuidos por todo el territorio de la Comunidad y estarán clasificados en diferentes grupos que contarán con un coordinador.

Proyecto Cibertecas.

Este proyecto puesto en marcha en el 2001 tiene como objetivo la instalación de salas dotadas de equipos informáticos destinados a que el ciudadano disponga de un punto de acceso público a Internet. Las cibertecas están dotadas de líneas de conexión de banda ancha, equipos informáticos en red, impresora y cámara web.

Programa sociedad de la Información Rural.

Su objetivo es llevar el acceso de banda ancha a todo el territorio de la comunidad autónoma y se ha desarrollado en tres fases:

En las dos primeras fases el Programa se basó en tecnología ADSL y en la tercera fase se han incorporado nuevas tecnologías de radiofrecuencia como el PreWimax.

Programa Pueblos Conlared

El gobierno de La Rioja puso esta iniciativa para los Ayuntamientos riojanos pudieran tener presencia propia en Internet, con su web institucional y su dominio propio, además de otros servicios poniendo a disposición de los ciudadanos información administrativa y servicios municipales iniciándose en el camino de la e-Administración local ofreciendo el programa Pueblos Conlared:

El diseño de la página web con los contenidos propios del pueblo.

Un dominio de Internet registrado bajo la propiedad del municipio y con la siguiente estructura: www.+nombre del pueblo+.org.

- Cuentas de correo para uso institucional con la terminación propia del dominio propio del pueblo.
- El alojamiento de las páginas web municipales.
- Mantenimiento y actualizaciones.
- Datos estadísticos del número de visitantes de la página.
- Asistencia técnica para todos los temas relacionados con el programa.

- Un programa de cursos de iniciación a Internet y al correo electrónico, se llevara a cabo en un aula móvil de 10 ordenadores durante 10 días de pruebas en cada uno de los municipios.

Principales plataformas y servicios de e-Administración en la Rioja

Observatorio Riojano para la sociedad de la Información (ORSI).

Es un departamento que se crea en el 2001 dentro de Fundarlo cuyo objetivo principal es ofrecer a los agentes sociales, económicos e institucionales, y a la opinión pública en general, un seguimiento continuo y periódico de la evolución de los principales indicadores de la SI en la Rioja, centrandó su actividad en tres líneas de trabajo como se puede ver en su web:

<http://www.conocimientoytecnologia.org/gestiondelconocimiento/orsi/index.htm>¹ y que

son las siguientes:

La medición de las TIC's en la Rioja a través de numerosos estudios cuantitativos en distintos sectores como la ciudadanía, las empresas, la educación o las administraciones públicas.

La armonización de indicadores cuyo objetivo es facilitar la comparación de estudios, a través de acuerdos en el ámbito nacional, y que trata de homogeneizar las mediciones a través del acuerdo en indicadores, tamaño de las muestras y cuestionarios.

La evolución del impacto de las actuaciones puestas en marcha por la Agencia del Conocimiento y la Tecnología, con el fin de garantizar un proceso de mejora continua y calidad en el diseño de los programas.

Tarjeta TIC.

¹ Agencia del Conocimiento y de la Tecnología, *portal del Gobierno de la Rioja de Tecnología y Conocimiento* <<http://www.conocimientoytecnologia.org/gestiondelconocimiento/orsi/index.htm>>
[Consulta: 10 octubre del 2008]

Es gratuita y su misión es proporcionar a los ciudadanos acceso a múltiples bienes y servicios relacionados con el sector de las Nuevas Tecnologías en el ámbito de la comunidad Autónoma de la Rioja, esta tiene las siguientes utilidades:

En las cibertecas y en los Centros de la Agencia del conocimiento y la Tecnología: para hacer uso de las salas de formación y conexión a Internet será necesario estar en posesión de la tarjeta.

- Así como ventajas y descuentos en la adquisición de hardware, software y servicios de Internet, formación on-line, compra de libros informáticos, consumibles, conectividad a Internet, etc. en empresas adheridas.
- Notificaciones de actualizaciones y cursos de la Agencia del conocimiento y la Tecnología.
- Acceso a contenidos y servicios extras a usuarios con tarjeta (manuales, cursos on line, etc.).
- Acceso a software de libre distribución.
- Jornadas o actividades exclusivamente para poseedores de la tarjeta.

En la Web del empleado público se puede acceder tanto a través de Internet, como desde la intranet de la Comunidad Autónoma de La Rioja, se constituye como el instrumento de comunicación e información de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Rioja con el conjunto de los empleados públicos y de los ciudadanos, destinatarios últimos de los servicios públicos riojanos.

Contratación Pública.

Esta web sirve para la licitación a los concursos públicos del gobierno de La Rioja, desde ella se puede descargar el formulario del Registro de Licitadores, a este Registro se pueden inscribir todas aquellas personas físicas o jurídicas que, previa solicitud, acrediten ostentar capacidad para contratar con la

Administración autonómica, y pretendan concurrir a las licitaciones que convoque la misma.

Trámites y gestiones que se pueden realizar en la web del gobierno de la La Rioja:

Hacienda: Consulta de pagos a terceros y ficha de altas bajas y modificaciones
Comunicación de aviso previo al inicio de obras de construcción
Comunicación de apertura de centro de trabajo o reanudación
Certificados a la excelencia en los servicios públicos en la Comunidad autónoma de La Rioja
Comunicaciones al Gobierno de La rioja en asuntos de carácter general
Reclamaciones a la lista de aspirantes que han superado la fase del concurso-oposición
Renovación estancias becas predoctorales
Llamamiento individual a los aspirantes a desempeñar puestos docentes no universitarios en régimen de interinidad
Solicitud de acceso a archivos y registros administrativos
Archivo General de la Rioja: solicitud de documentación
En Agricultura y Ganadería tenemos Declaración de existencias
Declaración de arranque de viñedo no inscrito
Declaración de cosecha y producción
Alegaciones reestructuración/reconversión
Instancia general reestructuración/reconversión
Modificación ayuda reestructuración
Renuncia ayuda reestructuración/reconversión
Solicitud ayuda anticipada con aval
Solicitud de ayuda con finalización reconversión
Solicitud de ayuda con finalización reestructuración
Solicitud de modificación SIGPAC
Juego: altas y bajas de autoprohibidos
Empleo: solicitud trabajadores oficina de empleo de Logroño, Calahorra, Empleo de Haro
Entidades Locales: Expediente de operación de crédito
Presupuestos y liquidaciones de las Entidades Locales
Inventarios y ordenanzas fiscales
Comunicación de acuerdos de órganos de gobierno (Actas de sesiones)
Ordenanzas, reglamentos, plantillas y relaciones de puestos de trabajo
Disposiciones de bienes inmuebles (comunicación o solicitud de autorización)
Declaración de urgente ocupación en expropiación
Tribunales de selección de personal. Propuesta de vocales
Funcionarios con habilitación estatal. Nombramientos y comisiones
Agrupaciones de municipios. Constitución y modificación
Mancomunidades de municipios. Constitución y modificación
Petición de informes jurídicos y técnicos no preceptivos
Envío de anuncios para su publicación en el boletín Oficial de la Rioja
Investigación Desarrollo e Innovación: Actualización del Currículum Vital de investigador
Solicitud de inscripción en el Registro de investigación y Desarrollo Tecnológico de la comunidad Autónoma de la Rioja

Tabla 19: Trámites on-line de la web del gobierno Autónomo de la Rioja, elaboración propia

Relación de trámites de los niveles 3 y 4 de la Administración electrónica de la Web de La Rioja clasificados por consejerías:

Clasificado por Conserjerías	Trámites niveles 3 y 4
Administración general Comunidad Autónoma de la Rioja	17
Agricultura, Ganadería y desarrollo Rural	14
Consumo	2
Educación y Juventud	3
Empleo y Formación	3
Entidades Locales	13
Economía y Hacienda	7
I+D, Telecomunicaciones	7
Medio Ambiente	41
Relaciones Laborales (empleo, formación)	14
Salud Pública	6
Totales niveles 3 y 4	127

Tabla 20: Trámites on-line de la web del Gobierno Autónomo de La Rioja, elaboración propia

2.1.14. Illes Balears

En el año 1999 el Gobierno Balear inicia sus acciones de desarrollo de la Sociedad de la Información y de e-Administración con el Plan BIT de Modernización Telemática, este Plan es el resultado de la aprobación por parte de la Comisión Europea, el 30 de noviembre de 1998, de la propuesta presentada por el Gobierno de las Illes Balears a la convocatoria lanzada por la DG XIII, el 16 de septiembre de 1997, en el marco RITIS (Regional Innovation and Technology Transfer Strategies).

Con relación a la e-Administración, el Gobierno de las Illes Balears puso en marcha en 1999 el Proyecto SOL, Systems On Line (1999-2001, Interreg II C-IMEDOC) para facilitar el acceso a la información que genero la administración, en este proyecto participaron junto con las Illes Balears, Córcega y Cerdeña sus objetivos eran desarrollar un modelo técnico y una metodología específica que permita:

- -Se desea poder facilitar al ciudadano y a la empresa, en particular, acceder a la información de la administración, mediante una plataforma de gestión de ámbito transnacional, nacional, regional y local.
- -El disponer de información fiable del territorio, a través de los sistemas de información geográfica.
- -Poder ampliar el sistema de las telecomunicaciones a través de un sistema de acceso alternativo europeo para el estudio de la aplicación de la Administración digital en las administraciones públicas.

Dicho los objetivos generales anteriormente podríamos concretar los siguientes puntos claves:

Instrumentos de colaboración administrativa: nos estamos refiriendo a la integración de las diferentes administraciones en el entorno del sistema de información.

Canal de información genérica: establecimiento de una red de puntos de información con un único fin:

Poder facilitar al ciudadano europeo y a las empresas en particular, la información que necesite para poder relacionarse con la Administración.

Plataforma para la comunicación por medios no tradicionales: red hertziana de alto rendimiento conectada a un operador satélite.

Herramientas de interconexión territorial: estudio de viabilidad de la implantación de un Sistema Informativo Georreferencial Territorial.

El sistema de información se implantara como una plataforma constituida por diferentes elementos:

El sistema de atención al ciudadano que permitirá al administrador estar perfectamente informado de los servicios que ofrece la Administración y las formalidades que han de cumplimentar en cualquiera de los niveles de la Administración Pública integrados en el proyecto.

Una Base de consulta y seguimiento de procedimientos administrativos.

Un sistema de información a empresas cuya labor será facilitar el acceso de información a las empresas y los requisitos necesarios para su constitución y formalización así como las ayudas a las que podrán acceder y que sean otorgadas por las administraciones.

Un sistema de información territorial que llevará a cabo los estudios de viabilidad para la implantación de un sistema Informativo Territorial Georreferencial.

Un sistema de telecomunicaciones alternativo donde se utilizara la tecnología necesaria para conseguir la conexión a las autopistas de la información para todas las zonas interiores de las islas.

Una vez finalizado el proyecto SQL cuya finalización fue el 31 de diciembre del 2001 empieza el nuevo Plan BIT Siglo XXI para el periodo 2001-2004 que se configura como la estrategia regional enfocada al desarrollo de la innovación tecnológica de la región. Durante el año 2002 se trabajó en la elaboración del Libro Verde de la Sociedad de la Información el cual permitió abrir un debate entre los diferentes agentes implicados para valorar el impacto de las Nuevas Tecnologías y la Economía digital en las Illes Balears, así como las oportunidades que representa y proponiendo al final del mismo y como conclusión final la base del futuro Plan de Acción de la Sociedad de la Información, que le llama Plan O.

Los objetivos de este del Plan de Acción son integradores y persiguen la cohesión económica, social y territorial aprovechando el potencial de las nuevas tecnologías para igualar la situación de los ciudadanos ante los servicios de las Administración y durante el 2005, la dirección General de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones del Gobierno de las Illes Balears realizo un estudio para el desarrollo de la Administración digital en la Comunidad Autónoma de las Illes Balears para los años 2005-2006 y gracias a este estudio puso en marcha el plan Estratégico de Implantación de la Administración Digital en las Illes Balears 2005-2008 fijando unas líneas estratégicas a seguir que son las siguientes:

Utilización de los sistemas actuales de la Comunidad autónoma de las Illes Balears (CAIB) en explotación, potenciando los elementos necesarios para incluir la e-Administración.

Evolución de los sistemas en desarrollo de la CAIB, incorporando las funcionalidades desarrolladas en otras administraciones.

La incorporación de otros módulos de e-Administración, adecuándolos a la arquitectura base de los sistemas de la CAIB.

La creación de la infraestructura de la Oficina de Proyectos, para la gestión del presente Plan y de los futuros proyectos de e-Administración.

Máxima flexibilidad durante el transcurso del proyecto, para adecuarlos a los requerimientos del Gobierno Balear y así adaptarlos a la realidad de la ciudadanía de les Illes Balears en cuanto a tecnología, trámites a desarrollar, planificación etc.

A finales del 2006, en la primera fase del Plan se han abordado 4 líneas de actividades o programas que son los pilares en los que se sustentarán el resto de los programas del Plan, a continuación describiré brevemente estas 4 líneas del Plan:

Nuevo portal de la CAIB:

Proyectos de e-Administración: implantación del Catálogo de servicios telemáticos del ciudadano, emisión de certificados firmados, formularios inteligentes, presentación telemática (registro y autenticación de envíos, implantación y regulación de las notificaciones electrónicas.

Sistemas de Información a la dirección: sistema de estadísticas/indicadores de gestión servicios telemáticos.

Soporte a la implantación: gestión de proyectos, plan de comunicación: formación.

En el año 2007 y 2008 el Plan Administración Digital tiene previsto realizar la segunda fase de la implantación de la Administración Digital en las Illes Balears cuya finalidad es avanzar en los programas ya iniciados para afianzar su consolidación definitiva y iniciándose las actividades asociadas a los programas todavía pendientes como los que relaciono a continuación:

Acceso Multicanal y Movilidad: integración con plataforma de SMS, integración con Centralita virtual, portal versión PDA, atención telefónica, chat virtual.

Democracia electrónica, canal de participación ciudadana.

También esta el Plan Director Sectorial que introduce normas para la coordinación de los sistemas informáticos de las distintas Administraciones públicas en el ámbito balear, con el objetivo de crear un mecanismo de ventanilla única virtual que permita la transmisión telemática de las solicitudes de los ciudadanos al órgano administrativo al que van destinadas.

En la actualidad existen 172 sistemas de información existentes que dispone el gobierno de las Illes Balears para gestionar la información de las diferentes consejerías y que se conectan mediante una intranet que une los servicios informáticos de todas las consejerías.

Principales planes de la e-Administración en Illes Balears:

- -Proyecto QSSI (quejas, sugerencias y solicitudes de información): este proyecto ha puesto en marcha un buzón virtual para resolver consultas de forma interactiva de quejas, sugerencias y solicitudes de información.
- -Proyecto BDP/PAD (Base de Datos de Personas/Personalidad Administrativa Digital) Portal del Ciudadano: este portal se pone en marcha como mecanismo de integración entre aplicaciones e información a la ciudadanía cuya finalidad se basa en los siguientes principios:

El ciudadano, a través de consultas en la página web del Govern, debe poder ver la información que el Govern de las Illes Balears posee de él en sus distintos sistemas.

El ciudadano no está obligado a aportar la documentación que está en manos de la administración actuante (CAIB) o ha sido generado por ella (documentos de hasta 5 años de antigüedad, siempre que así lo haga constar el ciudadano).

La Base de Datos de Personas (BDP) puede servir de base para la integración de datos comunes entre las distintas aplicaciones del Govern.

El proyecto tiene como finalidad última ofrecer a las personas físicas y jurídicas una visión de Administración única promocionándoles múltiples administraciones con las que se pueda relacionar personalmente, pero pudiendo consultar su información personal, recopilada o generada en cada una de ellas, en un único Portal.

El proyecto se desarrolla en 5 fases:

- 1.- Fase se basa en la construcción de una base de datos de personas (llamada BDP o PAD) integrada con un número acotado de aplicaciones, registro, expedientes, contratación etc.
- 2.- Fase se basa en la externalización de la BDP creando el portal del ciudadano personalizado y por otro habilitar el acceso seguro desde la tramitación.
- 3.- Fase se trata de la tramitación on-line por el ciudadano.
- 4.- Fase incorpora los mecanismos automáticos de propuestas al ciudadano.
- 5.- Fase se trata de la integración de la BDP con otras administraciones.

Principales plataformas y servicios de e-Administración en Illes Balears.

La Fundación del Instituto Balear de Innovación Telemática (IBIT) es el organismo balear que más ha influido en el desarrollo de la sociedad de la

Información y de la e-Administración en las Illes Balears, participando en la redacción, impulsó y ejecuto los distintos planes y proyectos en relación a las TIC's de las Illes Balears como:

-Plan de Innovación, Libro Verde de la SI y Programa Innobal XXI.

El Instituto BIT (creado en 1994) y la actual Fundación IBIT (creado en 1998) han desarrollado 46 proyectos innovadores relacionados con el uso de las TIC's entre lo que destacan:

- COCO: proyecto europeo en el ámbito sanitario.
- ENCATA: promoción del uso de la telemática entre las PYME regionales, análisis de necesidades y creación de planes para su implantación y desarrollo.
- MINTOUR: servicio público conformado por una red de servidores de información turística multimedia.
- HECTOR: proyecto europeo con el objetivo de mejorar la coordinación de emergencias sanitarias.
- TAMCRA: iniciativa que mediante la tecnología de la telemática proveía a las PYME con nuevas fórmulas para difundir información comercial de sus productos y servicios a los clientes.
- ANOTA: herramienta que utiliza la tecnología para permitir anotaciones, semántica y externa para facilitar su uso a las PYME.
- LIP: Learning in Process: un proyecto dirigido a fomentar el aprendizaje a distancia por medio de las TIC y la formación continuada.
- UNDERSTAND: proyecto dirigido a compartir indicadores regionales de la S I.
- eSAFER: proyecto de benchmarking para proporcionar un marco favorable para el uso del software de código abierto en las administraciones públicas.

El Portal del contribuyente: es el portal de la consejería de Economía, Hacienda e Innovación desde el que se pueden realizar formularios y rellenarlos, la presentación se deberá efectuarse personalmente con el impreso relleno si no se

dispone de registro previo pero para pagar y presentar declaraciones por vía telemática, es requisito imprescindible que la persona o entidad esté registrado en el Portal y que disponga de un certificado digital adecuado. Estos requisitos no serán necesarios para el pago de tasas autonómicas (modelo 046), del impuesto sobre transmisión de vehículos modelo 620) y de tributos locales, que puede realizarse por vía telemática por cualquier contribuyente.

A continuación relacionaremos el catálogo de servicios telemáticos del Gobierno de les Illes Balears a través del portal:

<http://www.caib.es>¹

Solicitud de certificación de datos de un establecimiento
Solicitud de Nueva Licencia / Renovación de Pesca Submarina
Solicitud de Nueva Licencia / Renovación de Pesca Recreativa
Solicitud de Licencia de Pesca Deportiva
Solicitud de Licencia de uso de aparejos tradicionales de pesca recreativa
Solicitud de Subvención para pequeñas y medianas empresas para la conexión a Internet y el mantenimiento del servicio de banda ancha
Solicitud de inscripción a las pruebas para la obtención de certificados de catalán, certificado, A, B, C, D y E.
Solicitud fondo social ayuda para los estudios
Presentación de iniciativas, propósitos e ideas ante el gobierno de las Illes Balears
Presentación de quejas ante el gobierno de les Illes Balears
Solicitud de información respecto a asuntos que compiten al gobierno Illes Balears
Solicitud de soporte Técnico Web en el uso del portal CAIB
Presentación de escritos (iniciativas y solicitudes de información) a la dirección de Arquitectura de la Vivienda
Solicitud de primera expedición o renovación de la licencia submarina
Subvenciones para implantar el uso de la factura telemática para la pequeña y mediana empresa
Concurso de postales electrónicas de Navidad - 2007
Solicitud para el concurso de traslado del cuerpo de profesores de enseñanza secundaria, de formación profesional, escuela oficiales de idiomas, de música y artes escénicas, maestros de talleres de artes plásticas y diseño
Pruebas selectivas de ingreso, acceso y adquisición de especialistas de los cuerpos docentes de maestro y de profesores de enseñanza secundaria
Solicitud para participar en el concurso de traslados de personal estatutario
Solicitud de admisión a las pruebas teóricas para el gobiernos de embarcaciones de recreo, academias

¹ Gobierno Illes Balerars, < <http://www.caib.es> > [Consulta 20 octubre 3008]

Tabla 21: Trámites on-line de la web del Gobierno Autonómico de Illes Balears elaboración propia.

Trámites clasificados por consejerías	Trámites nivel 3 y 4
Consumo	4
Economía Hacienda e Innovación	2
Sanidad	1
Educación, Cultura y Sociedad	8
Transporte	1
Trabajo y formación	5
Administración	5
Agricultura y Pesca	3
Industria y Energía	2
Asuntos Sociales	1
Totales trámites niveles 3 y 4	32

Tabla 22: Trámites on-line de la web del Gobierno Autonómico de Illes Balears elaboración propia.

2.1.15. Xunta de Galicia

Citaremos a continuación que es una de las comunidades autónomas españolas que en el año 2005 no disponía de un Plan estratégico para la sociedad de la Información ni para la Administración electrónica pero con la incorporación del nuevo Gobierno de la Xunta de Galicia se iniciaron diversos trabajos para la incorporación de las TIC's en los ámbitos sociales, empresariales y administrativos de Galicia.

La Xunta de Galicia a finales del año 2006 termino de elaborar su primer Plan Estratégico Gallego para la Sociedad de la Información (2007-2010) (PEGSI), este Plan estructura sus actuaciones en torno a los distintos agentes intervinientes en la sociedad, es decir, administración, ciudadanos, empresas y el propio sector TIC.

El PEGSI cuenta con ocho estrategias operativas, desglosados en transversales, verticales e instrumental:

En cuanto a las estrategias transversales tenemos las denominadas infraestructuras para la Sociedad de la Información.

- Interoperabilidad, seguridad y conocimiento abierto.
- Contenido y servicios.

A continuación detallare brevemente las estrategias verticales:

- Desarrollo del sector empresarial de la sociedad de la Información.
- Aplicación de las TIC's por el mundo empresarial.
- Servicios públicos de calidad.
- Inclusión y sostenibilidad.

Debemos mencionar la estrategia instrumental:

Se refiera a la gestión de las políticas públicas de la Sociedad de la Información. A continuación revisaremos los marcos estratégicos en que se encuentran las TIC's y la Administración electrónica en Galicia donde revisaremos las distintas consejerías de la Xunta y las acciones que están realizando para el desarrollo de la e-Administración.

La Consejería de Innovación e Industria es el responsable de la política de Telecomunicaciones y de la sociedad de la Información, a través de su dirección General de Promoción Industrial y de la Sociedad de la Información, ha llevado a cabo la extensión de banda ancha en zonas rurales y núcleos intermedios de alrededor de 500 viviendas y ha puesto ha disposición de los telecentros, gestionados por Red.es, 100 dinamizadores que realizan labores de formación y dinamización, y en el ámbito de la Administración electrónica, y con relación a los entes locales, tiene una línea de subvenciones para que los ayuntamientos desarrollen sus portales web y servicios ciudadanos en línea.

La consejería de Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia ha puesto en marcha distintas acciones para impulsar el desarrollo de la Administración electrónica y la firma electrónica, a finales del 2006 se está redactando el Plan para el Desarrollo de la Administración electrónica de Galicia para el que se ha previsto un presupuesto de 41 millones de euros hasta el año 2010.

La consejería de sanidad ha iniciado el 2006 el Plan Rede de Saúde 2006-2009 con seis líneas estratégicas que se desarrollan en proyectos, entre ellos los que tiene mayor interés son los siguientes:

- Proyecto Historia Clínica Única
- Proyecto prescripción y dispensación electrónica de medicamentos
- Proyecto imagen médica digital
- Proyecto servicios interactivos de la administración sanitaria con el ciudadano
- Proyecto portal de servicios interactivos para el profesional (FIDES)
- Proyecto portal de servicios interactivos para el proveedor
- Proyecto plataforma e-learning
- Proyecto cuadro de mandos integral
- Proyecto sistema de vigilancia de salud pública
- Proyecto de gestión integral de pacientes
- Infraestructuras y servicios:

La consejería de Trabajo esta trabajando en dos líneas en materias TIC:

- El fomento de los servicios telemáticos.
- Mejora de los procesos de gestión interna.

La consejería de Economía y Hacienda está centrada en el área de la Administración electrónica de contar con un alto grado de mecanización interna.

La consejería de Educación y Ordenación Universitaria trabaja en diferentes líneas:

- Gestión administrativa de los centros educativos no universitarios.
- Gestión de los servicios centrales de la Consejería con finalidad docente y para la utilización del aula así como la explotación de datos y el acceso a la universidad.

La consejería de Vivienda está desarrollando herramientas y aplicaciones para que los funcionarios puedan realizar su trabajo en un entorno tecnológico avanzado y programando cursos de formación TIC.

Tenemos que destacar las actividades del actual Gobierno de la Xunta de Galicia dentro del campo de la Administración electrónica sobre la nueva Ley de Transparencia y de Buenas Prácticas en la Administración Pública Gallega, la ley pretende establecer un nuevo modelo de gobierno caracterizado por la “transparencia, la información y la asunción de responsabilidades” así como facilitar la participación de los ciudadanos en sus actividades y bienes patrimoniales de los altos cargos y su mejor acceso a las ayudas, se incluye el impulso a la Administración electrónica, para permitir la tramitación de diversos procedimientos a través de la red, y la obligación de difundir las retribuciones del Gobierno, para garantizar el objetivo principal de la ley, la transparencia.

Principales planes de e-Administración en Galicia

Observatorio TIC: es un servicio de la Consellería de Innovación, Industria e Comercio, enmarcado en el centro de Observación de Galicia que tiene la finalidad de examinar la realidad de las empresas, las organizaciones, las agrupaciones, la administración y la sociedad gallega en general con relación a la aplicación de las TIC's su página Web es: <http://www.observatoriotic.org>¹

Proyecto SIEGA

Es un sistema de Información de la Educación Gallega iniciado en 1998 por la Consellería de Educación y Ordenación universitaria para incorporar las TIC's en el entorno escolar, el proyecto integral está compuesto por las estrategias siguientes:

- Red de Educación Gallega (REDUGA)
- Servicios Educativos Multimedia (SEM)
- Unidad de Atención a Centros (U@Cega)
- Plataforma de Teleformación Galega (PI@tega)
- Estructura Gallega de Contenidos

¹ Xunta Galicia, *portal del Observatorio de la Sociedad de la Información* <<http://www.observatoriotic.org>> [Consulta: 20 octubre del 2008]

- e-Administración Educativa

Principales plataformas y servicios de e-Administración en Galicia

El Registro Telemático permite la cumplimentar y presentar por vía electrónica de solicitudes, escritos y comunicaciones, este servicio se puso en marcha en el año 2003 dentro del proceso de modernización y agilización de la Administración electrónica que de manera dispersa comenzó en el año 1990.

La Xunta firmó en el año 2002 un convenio con la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre y la Real Casa de la Moneda para presentar las solicitudes de forma telemáticas con totales garantías y al final del 2006 se han adherido al Convenio todas las diputaciones provinciales y los ayuntamientos de menos de 50.000 habitantes incluidos en este convenio para que puedan utilizar la firma electrónica.

El Registro de Contratistas o el sistema de Publicación y Licitación Electrónica que permite que las empresas estén previamente inscritas en el Registro de Contratista y que puedan descargar el pliego de condiciones de contratos con la Xunta a través de Internet y licitar sin necesidad de presentar ninguna documentación por último decir que en el año 2004 se puso en marcha esta iniciativa de licitación electrónica para contratos de la Consellería de Presidencia en materia informática y extendiendo al resto de las Consellerías.

Los trámites y gestiones por vía electrónica en la Xunta de Galicia regulados por el Decreto 164/2005 del 16 de junio 2005.

Servicios disponibles con certificado digital

Presentación electrónica de la Xunta de Galicia
Servicio de envío de anuncios al diario Oficial de Galicia
Consulta de los expedientes iniciados en la Xunta de Galicia
Consulta del registro de contratista de la Xunta de Galicia
Oficinas virtuales del ámbito de la economía y de hacienda

Servicios disponibles sin certificado digital

El poder cumplimentar por vía electrónica solicitudes
Consulta del estado de los expedientes administrativos
Publicación electrónica de registros administrativos (entidades, asociaciones, artesanía, maquinaria agrícola, etc.)
Consulta de contratación administrativa: Procesos de contratación abiertos y pliegos de

prescripciones
Consulta de establecimientos de acuicultura marina
Registro de Investigadores de Galicia (RIGA)
Consulta de expedientes de la campaña de verano
Los trámites que se pueden realizar por vía electrónica relacionados por conserjerías
Presidencia de la Xunta de Galicia
Subvenciones a entidades sin ánimo de lucro para adquisición de equipamiento audiovisual y multimedia
Subvención a entidades sin ánimo de lucro para crear medios de información electrónica
Ayudas económicas para gallegos residentes no en el exterior
Ayudas correspondientes al programa “Volver a casa”
Ayudas para actividades de campamentos y campos de trabajo etc.
Vicepresidencia de Igualdad y Bienestar
<u>Plazas para la juventud, programa de verán</u>
Prestación económica por hijo menor a cargo
Consellería de Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia
Ayuda económica para subvencionar obras de la construcción
Concesión de subvenciones para entidades y locales de Galicia para la normalización de la lengua gallega
Subvenciones para obras y equipamientos de locales
Medidas de apoyo para el cuerpo de la policía local
Ayuda económica para la contratación temporal de auxiliares de la policía local en la temporada de verano
Ayudas económicas destinadas al fomento de las asociaciones municipales a través de mancomunidades de municipios, áreas metropolitanas y consorcios
Consellería de Economía y Hacienda
Ayuda para mejora competitiva de al PYME
Ayudas para IGAPE, para pequeñas y medianas empresas para la elaboración de diagnósticos empresariales
Convenio microcréditos IGAPE

Tabla 23: Trámites on-line de la web del Gobierno Autónomo de Xunta Galicia, elaboración propia.

Tabla de los trámites de los niveles 3 y 4

Clasificación de temas por Conserjerías	Trámites niveles 3 y 4
Administración (normalización lengua Gallega, etc.)	5
Economía y Hacienda	21
Pesca y Asuntos Marítimos	1
Igualdad y Bienestar Social	3
Innovación e Industria, ayudas I+D	23

Administración Pública y Justicia	6
Medio Rural y Medio Ambiente	15
Totales trámites niveles 3 y 4	74

Tabla 24: Trámites on-line de la web del Gobierno Autónomo de Illes Balears elaboración propia.

Debemos reflejar que es una web muy complicada de analizar y que el navegador no es constante y te saca del portal continuamente, la relación de los trámites electrónicos da lugar a duda y no tiene una guía de servicios electrónicos que te aclare que es lo que se puede realizar on-line he intentado analizar la pagina con sumo cuidado pero puede haber un error de un 5% en la toma de los datos de la web. La dirección de la web que hemos analizado es la siguiente: <http://www.xunta.es>¹

2.1.16. Euskadi

El Gobierno Vasco viene gestionando su política de Administración electrónica desde principios del siglo XXI conjuntamente con su política del impulso de la Sociedad de la Información.

El Plan Euskadi de la SI (PESI) es el eje de sus actuaciones y de el surge el Plan de Informática y Telecomunicaciones (PIT) y un Plan Estratégico de Administración y gobierno Electrónico (PEAGE).

El Plan PESI se marcó tres objetivos específicos:

- Contribuir a la consecución de una comunidad cada vez más culta, dinámica, socialmente avanzada y cohesionada.
- Favorecer la mejora permanente del nivel de vida de todos los ciudadanos.
- Generar valor y riqueza en la economía vasca.

¹ Xunta de Galicia, <<http://www.xunta.es>> [Consulta: 20 octubre del 2008]

Sobre estos objetivos el Plan se fijó diez ámbitos de actuación; Internet para todos, empresa digital, Administración on-line, Euskadi en la Red, e-Formación, e-Salud, Sector de Contenidos, Tecnología, Infraestructura y Normativa, que desarrollara en sus respectivas líneas estratégicas, y 58 programas concretos con un conjunto de acciones estructuradas en torno a cuatro ejes estratégicos:

- Infraestructuras
- Administración on line
- e-Salud
- Formación y cambio cultural

El Plan de Informática y Telecomunicaciones (PIT) 2003-2005 tiene cuatro líneas estratégicas del Plan del trienio anterior: mejora de la gestión interna, desarrollo de la Administración electrónica, mejora de las infraestructuras tecnológicas y potenciación de la organización.

En este nuevo periodo del PIT se hace un especial énfasis en el modelo multicanal de relación del ciudadano con la Administración, donde se integren los canales presenciales, con los telefónicos, así como la implantación generalizada de Internet como red de servicios global.

El Plan PIT 2003-2005, destacan acciones como: unificación de portales euskadi.net y ej-gv.net (Portal de Servicios); ATEA (Gestión de expedientes); SIMCA (Sistema Integrado de Pagos y Cobros de la Administración) y su extensión Mi Pago (Pasarela de pago electrónico); IZENPE (Entidad de Certificación Electrónica de las Administraciones Vascas); Contact Center (Servicios de Atención Telefónica, con funciones complementarias de respuesta a consultas realizadas por portal o por correo electrónico).

La finalidad del Plan PIT es orientar sus acciones en la aplicación del Modelo de Administración Electrónica de Euskadi definido en el PESI poniendo especial atención al ciudadano como centro de dicho Plan, integrando plataformas y canales de información y con una administración de calidad e interconectada a todos los niveles: estatal, departamental y con EELL. Para poder realizar todos

estos objetivos se pusieron en marcha más de 110 proyectos con un presupuesto total para los tres años de 368,3 millones de euros.

La nueva etapa del Plan PAGE 2004-2006 tiene como fin principal continuar con el cuerpo básico de los programas iniciados en torno a la Administración On-Line, como el Plan de Modernización de la Administración General de la Comunidad Autónoma de Euskadi (1999-2002), entre otros sus objetivos principales son:

- Se desea conseguir una Administración eficaz y eficiente en colaboración con el resto de administraciones:
- Aprovechar todas las vías de comunicación para dar un servicio de calidad a los ciudadanos sea cual sea su canal: Internet, telefónico, presencial, móvil, etc).
- Evitar solicitar cualquier dato que ya esté en manos de una administración vasca.

La necesidad de ofrecer servicios de auténtico valor desde las Administraciones de Euskadi en general y de su Gobierno en particular.

Se quiere un proceso de mejora permanente, los servicios públicos a las necesidades y demandas de la sociedad vasca, tanto en el contenido como en la forma de ser prestados.

Todos los votivos relacionados tienen que poner sus ejes estratégicos en los siguientes puntos:

- Estrategia y política: compromiso explícito y constante de los líderes de la organización.
- Hacia las personas: tres factores en los que debe sustentarse el eje, Estructuras de la organización, definición de los perfiles de los puestos y adecuación del conocimiento, la formación y el reciclaje profesional.
- Las infraestructuras tecnológicas: los componentes que deben tenerse en cuenta son las estructuras de telecomunicaciones, los

estándares tecnológicos las herramientas y aplicaciones informáticas.

En el marco normativo: los principales componentes son las directrices, planes, propuestas y estándares europeos. El cuerpo normativo cuyo ámbito de aplicación es la Comunidad Autónoma de Euskadi, así como sus administraciones.

Los servicios y procesos: los servicios 24x7x365, máxima transparencia en el conocimiento de los procedimientos y servicios, participación de los ciudadanos en la toma de decisiones, satisfacción del cliente y por último la oferta de servicios multicanal.

-Difusión y gestión del cambio.

Con estos ejes se presentan 22 proyectos agrupados en 4 programas:

- Desarrollo del gobierno Digital.
- Focalización en el ciudadano.
- Transformación de la Administración.
- Administraciones públicas vascas en Red.

Los principales planes de e-Administración en Euskadi son los que relacionamos a continuación:

Proyecto Kzgunea.

Este proyecto se puso en marcha en 2001 para la creación de una red de centros públicos gratuitos para la formación y el uso de las nuevas tecnologías de la información y comunicación, el proyecto se organiza alrededor del portal Eusko Jaurlaritzza del Gobierno Vasco.

Proyecto Kzbanda Zabala. Banda Ancha.

Este proyecto esta incluido dentro del Plan Euskadi en la Sociedad de la Información (PESI) y va dirigido a eliminar zonas de sombra y posibilitar que todos los ciudadanos vascos puedan conectarse a Internet o mandar correos electrónicos a gran velocidad.

A continuación relacionaremos las principales plataformas y servicios de e-Administración así como los servicios y trámites que se pueden relacionar por vía telemática en Euskadi.

- PLATEA: es la plataforma Tecnológica para la E-Administración, sirve para guiar las acciones de construcción orientados a dar servicios de Administración electrónica dentro de la Administración General de la Comunidad Autónoma del País Vasco y sus organismos autónomos.
- KZ WIFI: es el programa de acceso a Internet y Movilidad con Wi-Fi: el programa establece medidas de apoyo para la instalación de redes inalámbricas con tecnología Wi-Fi en lugares públicos al objeto de facilitar el acceso a Internet.

Licitaciones: se dispone de una web de licitación electrónica del Gobierno vasco donde se pueden realizar licitaciones de forma rápida y sencilla.

El Sistema Demotek de voto electrónico: es un sistema de voto electrónico que conjuga la tradición y las nuevas tecnologías, manteniendo los hábitos electrónicos y respetando las costumbres de los electores y de los partidos políticos.

Demotek tiene los siguientes componentes: la papeleta de votación, la urna electrónica, las tarjetas de control de apertura y cierre de la urna y los componentes de papeletas.

A continuación relacionaremos los trámites on line que se pueden gestionar a través del portal Sar@:

Trámites por temas:

Trámites de Agricultura y Pesca

Solicitud de licencia de pesca marítima

Solicitud de licencia de pesa de la angula
Trámites de Comercio
Rebajas: Declaración de rebajas
MEC: Programa de apoyo a la modernización de equipamientos comerciales
NIC: Programa de apoyo a nuevas iniciativas comerciales
MER: Mercados municipales
ICE: Ayudas para la creación y desarrollo de integraciones estratégicas en el ámbito de la distribución comercial
Asociativas: Ayudas para las asociaciones
Divulgativas: Ayudas a la divulgación
Becas: Ayudas para becas en formación de asesoras y asesores técnicos en comercio
Trámites de Consumo
Junta Arbitral de Consumo, suscripción distintivo digital
Trámites de Empleo y Seguridad Social
Inscripción Langai, Servicio Vasco de Colocación
Tramitación telemática de la documentación Estadístico Contable de EPSVs.
Aplicación siniestralidad IGATT
Tramitación telemática de aperturas de centro de trabajo, avisos previos de obra y documentos de prevención de riesgos laborales
Trámites de la Ertzaintza
Denuncias por Internet
Trámites de Euskera
HABE: Exámenes de acreditación de euskera
Trámites de Industria
Boletines baja tensión: tramitación telemática de boletines de baja tensión liberalizados, sin proyecto y con proyecto,
Ascensores: tramitación telemática de los expedientes de nuevos ascensores
Programa ADEFIN: Ayuda para la adecuación de la estructura financiera de las Pymes Industriales
Programa PROINTER: programa de Internacionalización – Ayudas a las acciones de promoción y la Implantación en el Exterior
Programa EFE: Programa de ayudas a proyectos de inversiones y estudios para la mejora de la eficiencia energética
Programa INTERBIDE: Estrategias para la Internacionalización
Programa IKERTU: formación y capital humano
Trámites del Juego
Juego: Aplicación de tramitación telemática para empresas del sector del juego
Trámite de Justicia
Petición de certificados de nacimiento, matrimonio y defunción
Trámites de la Juventud
Carné Gazte-Txartela
Carné de alberguista
Carné internacional de estudiante
Carné internacional GO-25

Carné de profesor
Ofertas de empleo público
Servicio de selección: Tramitación de la oferta de empleo público
Trámites de Sanidad
Cita médica: El servicio de Cita Previa le permite solicitar y reservar una cita con su médico/a de familia o pediatra, consultar o anular citas
Todos los servicios on-line de la sanidad vasca: servicios para ciudadanos con tarjeta electrónica, receta electrónica, quejas y reclamaciones y servicios para profesionales como recursos humanos y selección de personal, ayudas de investigación comisionada 2006, formación e investigación y registro de Voluntades Anticipadas.
Trámites de transporte
Exámenes capacitación consejeros de Seguridad
Exámenes capacitación transportista
Trámite de Turismo
Programa MET: programa de apoyo a la modernización de equipamientos básicos en empresas turísticas
Programa PCT: Ayudas destinadas a la promoción y comercialización turística
Programa PAET: Ayudas para planes de autoprotección en los establecimientos turísticos
Programa CTC: Ayudas para promover la Certificación de la Calidad en las Empresas Turísticas
Programa CJVT: Ayudas para la organización de cursos, jornadas y seminarios de contenido turístico
Programa PDT: Ayudas para Planes de Dinamización Turística de carácter Territorial
Programa ACC: Promoción del acceso universal a la oferta turística de Euskadi

Tabla 25: Trámites on-line de la web del Gobierno Autónomo de Euskadi, elaboración propia.

A continuación mostraremos la relación de los trámites nivel 3 y 4 que se pueden realizar por la Web Eusko Jaurlaritza, Gobierno Euskadi:

<http://www.ejgv.euskadi.net/r53-2283/es/>¹.

Clasificado por Consejerías	Trámites niveles 3 y 4
Agricultura y Pesca	2
Comercio	8
Consumo	1
Empleo Formación y Seguridad Social, Sanidad	11
Administración	14
Industria	8
Justicia	3

¹ Eusko Jaurlaritza, <<http://www.ejgv.euskadi.net/r53-2283/es/>> [Consulta: 20 octubre 2008]

Juventud	5
Turismo	7
Transporte	2
Hacienda	1
Total trámites de los niveles 3 y 4	62

Tabla 26: Trámites on-line de la web del Gobierno Autónomo de Illes Balears elaboración propia.

Hemos relacionado los distintos trámites telemáticos en la web del gobierno vasco, mencionaremos los nuevos servicios electrónicos, y la consulta de expedientes, etc., que en breve se pondrán a disposición de la ciudadanía.

Junto con los servicios anteriormente relacionados de carácter horizontal, también se están desarrollando, entre otras, nuevas aplicaciones “on-line”:

- Inscripciones en cursos de formación en materia deportiva (Dirección de deportes).
- Inscripciones en cursos de formación en materia de seguridad laboral (Osalan).
- Solicitud de analíticas (Osalan).
- Solicitud de licencias de pesca marítima (Dirección de Pesca).

En cuanto a servicios comunes tenemos:

- Consulta de datos
- Contratación Administrativa
- Pago On line
- Publicaciones: Compra, suscripciones

2.1.17. Comunidad Valenciana

Efectuaremos una breve introducción de la modernización del Gobierno valenciano en las nuevas tecnologías.

A mediados de la década de 1990, la Generalitat Valenciana impulso la transformación de la Administración basada en las TIC's a través de dos planes de modernización: EMAY (1996-1999) y Moderniza.com (2000-2003).

El Plan PEMAY integra los factores fundamentales y directrices comunes en la realización de una reforma administrativa.

- Considera al ciudadano como cliente de los productos y servicios que ofrece la Administración.
- Introduce criterios de calidad y excelencia en la percepción de los servicios.
- Introduce los principios de eficacia.

El PEMAY incorporó casi 40 proyectos con un presupuesto de 66 millones de euros, entre algunos de ellos podemos destacar por su repercusión:

PROP, HELP, MAIL, MASTIN, INFOVILLE, INFOMON, RED.

Como resultado de este primer Plan están los avances conseguidos en materia de facilitar y simplificar la información suministrada al ciudadano y en concreto, entre otros logros, son destacables:

El inicio en la construcción de la Red Corporativa de la Generalitat Valenciana. La información de la Administración Pública se puede realizar en presencia, telefónica y electrónicamente aunque no se tramita.

Se inician experiencias de tramitación interactiva.

Se comienzan diez ciudades digitales.

Surge un Segundo Plan de Modernización y Racionalización de la Administración Pública Valenciana (MODERNIZA, 22-12-2000) para el periodo 2000-2004 con un presupuesto de 240 millones de euros, sus pretensiones son:

Continuidad de las acciones y compromisos adquiridos con el PEMAY.

La dinamización de la Sociedad de la Información y difusión de las nuevas tecnologías en la sociedad, tanto en la gestión de la Administración como dentro de la propia Administración de la SI. Y también tenemos que apuntar el desarrollo de las políticas sectoriales que sirvan al ciudadano como referente de las acciones de gobierno.

Sobre estas bases el Plan Moderniza fija unos principios que son comunes a todo proceso modernizador de la Administración de la Comunidad Valenciana, estos principios son:

- Confianza y transparencia.
- Excelencia en el servicio.
- Participación y cooperación.
- Calificación tecnológica.

Sobre estas bases y principios, se enmarcan los objetivos estratégicos del Plan Moderniza que se concretan en las diferentes cartas de servicios cuyos objetivos estratégicos son:

-Innovar, racionalizar, transferir tecnología.

En este sentido, se desarrolla el concepto **e-government** y **e-Administration**, mediante unos 107 proyectos estratégicos, y las más de 500 acciones, con la intención de potenciar la capilaridad, seguridad y fiabilidad de las infraestructuras de telecomunicaciones. El Plan esta dirigido a la implantación de las TIC's bajo el principio de cohesión territorial y social, llegando a todos los sectores sociales (rural, discapacitados, de la mujer, universidad, etc.).

La mayoría de los proyectos están orientados a la sociedad con el 67% y el resto a la mejora de la Administración con el 33%.

Estos proyectos han seguido las siguientes líneas de actuación:

- La Administración de todos los ciudadanos.
- Sociedad Gomal de la Información y el Conocimiento.
- Una sociedad cohesionada.
- Innovación y transformación de la Administración Pública.

En el tercer Plan de Modernización Administrativa 2004-2010 (AVANTIC) este Plan se dirige a implantar una Administración inteligente y a crear una ventanilla única con la que el usuario pueda interactuar desde cualquier vía de comunicación, como Internet o teléfono móvil, este plan cuenta con un presupuesto de 2.741,05 millones de euros (más de 12 veces lo dedicado en el anterior Plan Moderniza), para llevar a cabo 200 actuaciones.

El Plan AVANTIC 2004-2010, Comunidad Valenciana Avanzando con las Tecnologías, recogen dos nuevos planes estratégicos: PEVTA que desarrolla los aspectos específicos de telecomunicaciones, y el Plan Estratégico para la Consolidación de la sociedad Tecnológica y del Conocimiento en la Comunidad Valenciana, PETIC dirigido a las Tecnologías de la Información y sociedad del Conocimiento.

El PEVTA, pilar básico de AVANTIC, absorberá 1.111,45 millones de euros, más del 40% de su presupuesto, sus objetivos son los cinco siguientes:

- La misión de promover la disponibilidad de conectividad a las redes de telecomunicaciones avanzadas especialmente en las zonas rurales y en las regiones más desfavorecidas.
- El fomentar la mejora en los servicios de telecomunicaciones avanzadas requeridos por las administraciones públicas valencianas, mediante la extensión de la cobertura y la renovación con la tecnología más avanzada de la infraestructura y redes de las telecomunicaciones de la Generalitat Valenciana y de sus órganos o empresas dependientes.

- Poder fomentar la provisión de servicios de telecomunicaciones avanzados corporativos como base de servicios de la e-Administración y, en general, de la comunicación de la Administración con los ciudadanos.
- El promover un potente sector o cluster de desarrollo tecnológico e innovación en redes servicios avanzados de telecomunicaciones.
- El implantar un marco de colaboración y coordinación entre la sociedad civil y emprendedora y las Administraciones e Instituciones de la Comunidad Valenciana sobre la política de telecomunicaciones avanzadas, así como poder crear una estructura organizativa y funcional de PEVTA e integral en la estructura corporativa de la Generalitat Valenciana. El Plan Estratégico para la Consolidación de la Sociedad Tecnológica y del Conocimiento en la Comunidad Valenciana, PETIC, con un presupuesto de 240,5 millones de euros supone la estrategia global para mejorar la competitividad de las empresas, la eficiencia de la Administración de la Administración y el acceso de las tecnologías a toda la sociedad.

El PETIC está constituido por tres programas específicos:

- Ciudadano
- i-PYME
- i-Administración.

Este último programa i-Administración es el que nos interesa desarrollar para poder entender el desarrollo de la administración electrónica en el gobierno valenciano, se centra en la implantación de SIMAS (Sistema Integral y Multiplataforma de Atención al ciudadano), como plataforma para desarrollar un nuevo modelo de prestación de servicios a los ciudadanos.

De los tres programas que se compone PETIC vamos a nombrar solamente el que se refiere a la Administración Electrónica es decir el de la modernización de la Administración Pública Valenciana. La implantación del sistema Integral y

Multiplataforma de Atención al Ciudadano (SIMAC) actúa como potenciador de las mejorar interdepartamentales e interjurisdiccionales, favoreciendo los trámite que deben sufrir los ciudadanos.

Principales Planes de e-Administración en la Comunidad Valenciana:

Proyecto Red: es el pilar fundamental de la política de Administración electrónica de la Comunidad Valenciana sus objetivos fundamentales con los que se diseño la red corporativa fueron entre otros:

Definición y provisión de un servicio portador de comunicaciones corporativas de la Generalitat capaz de atender las necesidades de telecomunicaciones actuales y futuras dentro del nivel global con un grado alto de fiabilidad y disponibilidad.

Tener capacidad de evolucionar en el tiempo de forma fácil y económica para adaptarse a los nuevos servicios.

El Servicios de atender no solo a las necesidades de los puntos de alta demanda, sino también a las dependencias pequeñas de baja demanda y dispersas geográficamente.

Mirando el punto de vista económico el coste será fácilmente predecible con relación a las telecomunicaciones internas y en función de las dependencias y características de las mismas que se integren en el servicio.

Citaremos que para la constitución de dicha red, la Generalitat Valenciana llegó a un acuerdo con Telefónico de España, S.A. en el año 1995, cuyo ámbito era crear una infraestructura de comunicaciones en la totalidad de los edificios que forman parte de la organización administrativa incluyendo los centros sanitarios y poco más tarde las cuatro Universidades valencianas (aunque fuera para datos) y también el sistema judicial y educativo.

Destacar que la Red Corporativa de la Generalitat Valenciana es una de las más importantes redes administrativas y académicas del Estado Español.

Mencionar que existen otros planes de e-Administración como INFOVILLE, la fundación OVSI y DISEMINA.

Principales plataformas y servicios donde se pueden efectuar tramitación telemática en la e-Administración en la Comunidad Valenciana.

-Generalitat en Red es la plataforma Corporativa para la Tramitación y Notificación Telemática de la Generalitat Valenciana:

<http://www.tramita.gva.es>¹.

La Plataforma se compone de un conjunto de sistemas, aplicaciones y servicios que resuelven todos los aspectos funcionales para poner en marcha el funcionamiento de la Administración electrónica.

Teniendo un nodo central donde se encuentran los servidores de la Secretaría Autónoma de telecomunicaciones y Sociedad de la Información cuya responsabilidad es la tramitación telemática y notificación telemática y también da soporte a todos los intercambios de información con los ciudadanos.

También existen nodos distribuidos instalados en los servidores de los distintos departamentos de la Generalitat Valenciana constituyendo el nexo de unión de las Unidades Registrales Telemáticas de Entrada y salida, contemplado también los mecanismos de interacción con los sistemas de gestión.

La Generalitat en Red se apoya en las plataformas existentes de seguridad y de gestión de expedientes, también en el resto de proyectos iniciados por la Generalitat Valenciana en el marco de la estrategia global de teleadministración como relacionamos a continuación:

¹ Generalitat Valenciana, *Portal para la tramitación y notificación telemática del Gobierno Autónomo de la Comunidad Valenciana* <<http://www.tramita.gva.es>> [consulta: 2 noviembre 2008]

- MASTIN
- Firma Electrónica.
- Portal GV, etc.

Esta plataforma debe permitir:

- Poder consultar los distintos servicios telemáticos ofrecidos: Catálogo de Servicios.
- Poder rellenar las solicitudes de forma telemática.
- Se podrá realizar el pago vía la Pasarela de Pagos.
- Poder firmar las solicitudes y preséntalas en un registro telemático.
- Permitirá realizar notificaciones telemáticas.
- Se podrá presentar solicitudes en nombre de otra persona física o jurídica: Registro voluntario de Representantes.
- Poder firmar cualquier documento (Word, Excel, access, etc.) y posteriormente validar la firma: Rubric@.

El proyecto PROA se le llamó así porque significa “cerca” en valenciano cuyo objetivo es mejorar la atención presencial mediante un sistema de información administrativa al público, antes conocido como SIAP.

A continuación mencionaremos que a finales del 2006 todos los procedimientos vigentes se encuentran registrados en el sistema PROA y por medio de la red corporativa de telecomunicaciones de la Generalitat Valenciana, los procedimientos se encuentran disponibles en todos los ordenadores conectados, mediante el servidor informático de la Generalitat Valenciana <http://www.gva.es>¹.

Con el sistema PROA los ciudadanos de la Comunidad logran con un solo paso y en una única oficina un triple objetivo:

¹ Generalitat Valenciana, < <http://www.gva.es> > [consulta: 2 noviembre 2008]

- -Tener información sobre cómo iniciar todos los trámites de la Generalitat Valenciana, independientemente de la Consellería o departamento que los gestione.
- -Poder obtener todos los documentos e instancias necesarias para iniciar la gestión del procedimiento que el ciudadano necesite.
- Poder entregar y registrar los documentos dirigidos a cualquier órgano de la Generalitat Valenciana.

El Proyecto HELD se encarga a mejorar la atención telefónica a través del teléfono 012 permitiendo al ciudadano obtener las mismas prestaciones que el PROA, en cuanto a la provisión de información y documentación, aunque aumentando el plazo de recepción al tener que ser enviada por correo ordinario postal.

El Proyecto MASTIN es la plataforma que se encarga de unificar el registro de Entra/Salida de la Generalitat Valenciana y consolida y homogeniza un seguimiento de los expedientes administrativos común en todas las Consellerías.

La Autoritat de Certificació de la Comunidad Valenciana (ACCV).

Este organismo es el prestador de los servicios de certificación electrónica de la Comunidad Valenciana constituida mediante la Ley 14/2005, de 23 de diciembre de la Generalitat, esta proporciona a los ciudadanos y las empresas y las administraciones públicas los mecanismos de identificación telemática segura en los trámites administrativos a través de Internet: los certificados digitales y las tecnologías asociadas.

Los certificados emitidos y el resto de servicios de la ACCV de firma electrónica se ajusta a lo establecido en la Ley 59/2003 de la firma electrónica. A finales del 2006 existían 61 aplicaciones y 46 servicios en la comunidad Valenciana donde se podría utilizar la firma electrónica.

Una vez efectuado una descripción de los distintos Planes de Actuación del gobierno valenciano referente a la e-Administración que relacionamos a continuación la guía de servicios y trámites por vía telemática clasificadas por Consellerías:

Consellería de Economía y Hacienda:

Autorización de una empresa para instalación y explotación de un local de Casino de Juego
Autorización como empresas de servicios: bingos
Autorización provisional de la instalación de un nuevo modelo de máquina para su explotación en régimen de ensayo
Autorización como empresas y entidades titulares de salas de bingo
Canjes fiscales de máquinas recreativas y de azar
Conciliación laboral previa a la vía judicial (SMAC)
Diligenciado de libros de bingo: libro de inspección y reclamaciones
Impuesto sobre Trasmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos (compraventa de vehículos nacionales y de importación usados, motocicletas y embarcaciones usadas)
Impuesto sobre Trasmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos (transmisiones Patrimoniales Onerosas de bienes Inmuebles)
Inscripción en el Registro Comerciales y Distribuidores de Material de Juego
Inscripción en el registro de Fabricantes e Importadores de máquinas recreativas y de Azar y de materiales de juego
Oficina virtual de los Tributos de la Generalitat Valenciana
Recibo de nomina GV (excepto personal estatutario de sanidad)
Registro de establecimientos autorizados para la instalación de máquinas recreativas y de azar
Renovación de la autorización de salas de bingo (entidades y empresas)
Salones recreativos y de juegos: cambios de titularidad y solicitudes
Solicitud del cambio de titularidad de máquina recreativa y de azar
Solicitud de carné profesional para salas de bingo
Solicitud de certificado de inscripción en el registro de la Comunidad Valenciana de Empresas acreditadas en el sector de la construcción
Solicitud de instalación de salón recreativo o de juego
Solicitud de levantamiento de la prohibición para jugadores de la CV
Solicitud de renovación de máquinas recreativas y de azar
Solicitud de renovación: Salón recreativo y salón de juego
Solicitud del certificado de estar al corriente de las obligaciones tributarias
Solicitud del certificado de IRPF correspondiente a rendimientos de actividades agrícolas y ganaderas
Solicitud del certificado de IRPF de los rendimientos de actividades económicas o profesionales
Solicitud del certificado de IRPF de los rendimientos de inmuebles urbanos
del certificado del IRPF correspondiente a rendimientos de trabajo GV
Solicitud inscripción en el registro de empresas operadoras de la CV
Tasas de pruebas selectivas convocadas por la Consellería de Justicia y AP de la GV
Tasa fiscal sobre el juego maquinas o aparatos automáticos. Declaración liquidación

Conselleria de Justicia

Relación de cursos homologados de formación continua correspondientes a las organizaciones sindicales (IV acuerdo formación continua en las AP)
Rubric@CV. Descarga aplicación de gestión de documentos firmados
Rubric@CV. Servicio de firma de documentos
Rubric@CV. Servicio de verificación de documentos firmados
Solicitud de cursos gratuitos de Internet destinado a ciudadanos de la CV para tener el certificado de nivel básico y medio llamado UBI
Solicitud telemática de certificado de defunción (Registro civil on-line)
Solicitud telemática de certificado de matrimonio (Registro civil on-line)
Solicitud telemática de certificado de nacimiento (Registro civil on-line)

Conselleria de Infraestructuras

Solicitud telemática de tarjetas para el tacógrafo digital
--

Conselleria de Educación

Solicitud de ayudas para la formación de personal de apoyo en organismos de investigación de la CV dentro del programa Jerónimo Forteza
Solicitud de ayudas para la formación de personal investigados de carácter predoctoral (AFPI/2008)

Conselleria Bienestar Social

Solicitud de estancias en balnearios CV
Consulta expediente termalismo CV

Conselleria de Sanidad

Servicio de licitación electrónica
Solicitud de cita previa en atención primaria

Conselleria de Industria

Compromiso adhesión de empresas y profesionales al sistema arbitral de consumo
Convalidación del carné profesional en Instalaciones Térmicas de Edificios
Inscripción en el registro de aparatos elevadores
Instalaciones eléctricas de baja tensión con memoria técnica de diseño
Instalaciones eléctricas de baja tensión para auxiliar de obras sin proyecto
Instalaciones receptoras de agua con proyecto y sin proyecto (boletines de agua)
Renovación del carné y cambio del carné de otra comunidad autónoma para especialidad de instalador o mantenedor de calefacción y agua caliente sanitaria o de climatización
Solicitud de arbitraje por los consumidores o usuarios
Solicitud del carné de instalador eléctrico especialista en control procesos
Solicitud del carné de instalador eléctrico especialista en instalaciones

generadoras de baja tensión

Conselleria Medio ambiente

Procedimiento de comunicación telemática de las notificaciones previas a los traslados (NPT) y los documentos de control y seguimientos de residuos peligrosos por parte de los productores y gestores de residuos, mediante la utilización de la Aplicación de documentos de control de residuos (ADRC)
--

Conselleria de Turismo

Cambio de denominación de domicilio de la oficina de atención al público de la Empresa explotadora de apartamentos turísticos
Comunicación de baja de las unidades de alojamiento turístico
Comunicación de precios de camping de la CV
Comunicación de precios de establecimientos de la Comunidad Valenciana
Comunicación de precios de los alojamientos rurales de interior de la CV
Comunicación y clasificación de apartamentos turísticos, villas, chalets, bungalow y similares. Modalidad de explotación: conjunto y unidad de alojamiento turístico. Categorías, lujo, primera y segunda
Modificaciones de características y/o servicios en las unidades de alojamiento turístico (apartamentos turísticos)

Tabla 27: Trámites on-line de la web del Gobierno Autonómico de la Comunidad Valenciana, elaboración propia.

A continuación relacionaremos los trámites que se pueden realizar de los niveles 3 y 4 de la web Generalitat Valenciana <<http://www.gva.es>>

Conserjerías por temas	Trámites niveles 3 y 4
Hacienda, Economía, (1)	35
Sanidad y Consumo(2)	1
Educación, Formación, Juventud, Deportes (3)	29
Empresa, Transporte e Industria (4)	34
Turismo, Cultura, Artesanía, Deporte, Ocio (6)	20
Servicios Sociales, Inmigración y Ciudadanía (7)	2
Medio Ambiente, Medio Rural, Aguas, Vivienda, Urbanismo (9)	3
Administraciones Públicas, Justicia e Interior, otros (10)	18
Totales trámites niveles 3 y 4	142

Tabla 28: Trámites on-line de la web del Gobierno Autonómico de la Comunidad Valenciana, elaboración propia.

2.1.18. Ciudad Autónoma de Ceuta

Efectuaremos una breve introducción de la incorporación de las TIC's en la ciudad de Ceuta teniendo unos indicadores superiores a la media nacional, con un 100% de las 3.735 empresas existente, todas ellas disponen de ordenador y un 92,83% de acceso a Internet. Con respecto a las ciudadanos ceutíes podemos citar que disponen de unos niveles de incorporación a la SI muy elevados en 2005 casi la mitad de las 2.544 viviendas, en concreto 10.984 (48,72%), disponen de ordenador y 8.209 (35,62%) tienen acceso a Internet, de las que 7.012 viviendas (31,10%) con acceso a ADSL. Estos indicadores sitúan a la Ciudad Autónoma de Ceuta en una de las primeras autonomías de España y, en concreto, respecto a viviendas con Internet a 3 puntos por encima de la media nacional (32,64%).

Esta buena situación económica y de desarrollo de las TIC's entre las empresas y los ciudadanos no tiene paralelismo con el bajo desarrollo de la e-Administración en la Ciudad Autónoma de Ceuta, esta autonomía es de las pocas que no tenía ningún Plan estratégico del desarrollo de la SI ni de la Administración electrónica

Dado el bajo interés por la e-Administración en Ceuta que ha calado en todos los organismos público y privados hasta el punto que en las Recomendaciones para el Sector Público de la última Memoria Socioeconómica y Laboral de Ceuta de 2005, elaborada por su Consejo Económico y social, sólo se menciona de manera genérica con la recomendación concreta de que se deben “optimizar los recursos y mejorar la calidad en la prestación de los servicios públicos a los ciudadanos”.

El proyecto más importante para la Administración electrónica de la Ciudad Autónoma de Ceuta es el de la Ciudad digital que permitió el desarrollo de un portal que pone las bases de la e-Administración de la Autonomía.

Por medio de la empresa PROCESA constituida mediante acuerdo plenario con fecha 8 de enero de 1987 y cuyo cometido principal es facilitar, estimular, canalizar y viabilizar proyectos e iniciativas de índole empresarial pero también atiende y ejecuta cualquier otro encargo que la Ciudad Autónoma de Ceuta le encomiende en materia socioeconómica, esta empresa tiene como misión la realización de los proyectos que se realicen en la Administración electrónica en la Comunidad o el Programa Regional de Acciones Innovadoras Ceuta 2000-2006.

Principales planes de e-Administración en Ceuta.

Proyecto Ceuta Ciudad digital:

Depende de la Consejería de Presidencia el proyecto dirigido por el Centro de Proceso de Datos del gobierno autonómico que se inició a finales del 2004 cuyos objetivos son los siguientes:

- Acercare la Administración a los ciudadanos.
- El ofrecer sus servicios a través de Internet.
- El promocionar el turismo sobre la ciudad.
- Poder facilitar e incentivar la actividad empresarial.
- Poder fomentar el uso de las nuevas tecnologías entre los ciudadanos.
- El potenciar las comunidades de interés.

Dicho proyecto se desarrollo con cinco modelos de servicios para poder cumplir con los objetivos marcados, soportados por una infraestructura de telecomunicaciones que permite el acceso a la banda ancha a todos los ciudadanos de Ceuta, estos servicios son:

e-Administración, e-Ciudadano, e-Turismo, e-Empresa, e-Learning.

El proyecto se ha materializado mediante la creación del portal Tu Administración, junto con otros cuatro portales verticales más: Portal Institucional, Portal Turismo, Portal Empresa y Portal Colaboración, a todos

estos portales se accede a través de una única dirección <http://www.ceuta.es>¹ y también se creó CICOCE (Centro Integrado de Comunicaciones de Ceuta) cuyo objetivo es mejorar la comunicación y transparencia de la administración de la ciudad Autónoma en dicho portal se centralizan todas las llamadas de urgencia 112, 080, 092 y atención al ciudadano 010.

Tarjeta Amarilla.

Es una herramienta que tiene la consejería de sanidad y bienestar Social de farmovigilancia de notificación espontánea de reacciones adversas a los medicamentos, destinado a los profesionales sanitarios su objetivo principal es identificar, cuantificar, evaluar y prevenir los riesgos asociados al uso de los medicamentos una vez comercializados, mediante esta notificación de los profesionales sanitarios, de las sospechas de reacciones adversas que se encuentren en su práctica clínica habitual, se pretende reducir los posibles riesgos asociados al uso de los medicamentos, así como su riesgo y evaluación, al objeto de determinar las posibles asociaciones causales entre las reacciones comunicadas y la utilización de dichos medicamentos.

eVentanilla

Este proyecto está en marcha gestionándose por la empresa PROCESA que permitirá realizar diversos trámites vía Internet con la Administración Autónoma.

-Principales plataformas y servicios de e-Administración en Ceuta.

Biblioteca Pública de Ceuta

<http://www.ceuta.es> se puede acceder a los distintos servicios de información de las cinco bibliotecas de Ceuta, entre los distintos servicios que dispone cabe destacar el buscador de libros disponibles, reservar y renovación de libros a través de Internet.

¹ Ciudad de Ceuta, < <http://www.ceuta.es> > [Consulta: 20 noviembre 2008]

e-Base: es una web que se gestiona por medio de la empresa PROCESA facilita la información de 22 tipos de asuntos diferentes: Anuario; Boletín de coyuntura; Notas rápidas; Coyuntura eurozona; Indicadores financieros; Ayudas y subvenciones; comercio exterior; Convenios de colaboración; Enseñanza; cultura y deporte; Fiscalidad y contabilidad; Formación y empleo; Información empresarial; Laboral;; Licitación; y Concursos públicos; Medio ambiente; novedades y otras informaciones de interés como Presupuestos; Sanidad; Seguridad Social; Servicios sociales; Vivienda y Urbanismo.

eEmpleo: este servicio esta gestionado por PROCESA y su misión es ofrece una infraestructura tecnológica que mantiene una bolsa de trabajo de la Ciudad de Ceuta y recoge información sobre las demandas y ofertas reales de empleo de las empresas y particulares locales.

Una vez visto los distintos planes y plataformas existentes en la administración electrónica de la ciudad de Ceuta relacionaremos los distintos trámites que se pueden realizar a través de la web aunque quiero referenciar que me ha sido difícil poder estudiar los distintos trámites ya que es necesario estar registrado y tener la firma digital.

Relación de trámites relacionados por temas:

Ayudas, becas, subvenciones, concursos públicos
Denuncias, reclamaciones y recursos etc.
Presentación y pago de impuestos, precios públicos
Inscripciones en el registro
Oferta de empleo, formación, prestaciones sociales
Servicios sanitarios
Otros como consulta y copia de documentación, solicitud de registro, licencia primera utilización de vivienda, consulta expedientes, venta de ingresos, agenda cultural, servicios sala exposiciones, edición y venta de libros etc.

Tabla 29: Trámites on-line de la web del Gobierno Autonómico dela Ciudad de Ceuta, elaboración propia.

Trámites niveles 3 y 4 de la Web de la Ciudad de Ceuta:

Relación de Conserjerías por temas	Nº trámites 3 y 4
Economía y Hacienda	7

Administración, Administraciones Públicas, Gobernación, Presidencia etc, Ofertas Empleo, Registro	14
Medio Ambiente, Urbanismo, Vivienda	3
Empresa, Transporte, Industria, Obras Públicas	1
Educación, Formación, Juventud, Deportes	6
Agricultura, Ganadería	3
Empresa, Transporte, Industria, Comercio	1
Servicios Sociales, Sanidad y Consumo	8
Turismo, Cultura, Artesano, Ocio	4
Totales trámites 3 y 4	47

Tabla 30: Trámites on-line de la web del Gobierno Autonómico de la Ciudad de Ceuta, elaboración propia.

2.1.19. Ciudad Autónoma de Melilla

Por las características especiales de su situación socioeconómica y su posición geográfica en el norte de África hacen que la Ciudad Autónoma de Melilla tenga que desarrollar su Administración electrónica de una manera muy especial y para conseguir que siga los pasos del resto de las comunidades autónomas de España, el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Melilla inició en 2003 un Plan de Calidad y Modernización de la Administración, con el objetivo de prestar unos servicios de calidad con eficiencia, agilidad y comodidad para el ciudadano.

Los ejes principales del Plan de Calidad y Modernización de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla son los siguientes:

- La elaboración de medidas tendentes a ratificar compromisos de calidad para con los ciudadanos.
- Promover la participación ciudadana en la evaluación de las políticas de calidad adoptadas por la Ciudad Autónoma de Melilla: Observatorio de Calidad, presentación de quejas y sugerencias, buzón del administrado, encuestas etc.

- Potenciar la gestión por objetivos y con previa planificación (Análisis de Políticas Públicas).
- Poder optimizar los recursos organizativos de la Ciudad Autónoma de Melilla, para la consecución de una prestación de servicios eficientes y racionalizados.
- Establecer Sistemas de Gestión de Calidad y de Modelos de Autoevaluación (ISO 9001:2000 y Modelo EFQM de Excelencia).
- Poder impulsar los planes de mejora continua de los procesos y actividades de la Ciudad Autónoma de Melilla, abordando actuaciones de los servicios de la Administración (ciudadano).
- El incremento de la calidad de los servicios prestados por la Administración de la C.A.M, cuyo índice de medida será la propia satisfacción de los ciudadanos.
- Racionalización, simplificación y normalización de las tramitaciones administrativas:
- Estos objetivos arriba indicados se intentara con las siguientes medidas:
- Pude facilitar el conocimiento de los procedimientos administrativos a los ciudadanos.
- Normalizar la totalidad de los documentos a presentar por los ciudadanos en la Administración de la C.A.M.

Atención e información al ciudadano: se intentara potenciar los puntos de información y atención a los ciudadanos para facilitarles los trámites con la administración así como proporcionar los medios necesarios como el correo electrónico, portal web presencialmente o por teléfono.

También se dispondrá de instalaciones adecuadas para la atención al público así como la creación de oficinas de información y Atención al Ciudadano en diversas zonas de la Ciudad para así facilitar la presentación de documentación y poder atender al ciudadano e informar sobre sus trámites y disponer de una ventanilla para la presentación de la documentación.

-La Administración electrónica:

Se deben adecuar a la Administración de la C.A.M las herramientas necesarias para la utilización de las nuevas tecnológicas (Internet, correo electrónico, teleasistencia administrativa, etc.).

La aplicación del Plan se realizara mediante proyectos específicos como Autoevaluación de los Servicios de la C.A.M, Observatorio de Calidad de las Administraciones Pública de la C.A.M., Oficinas Virtuales de la C.A.M., Implantación del Sistema de Registro Único de la C.A.M. y Sistema de información y Atención al Ciudadano, si@c.

Principales planes de e-Administración en Melilla.

-Melilla Digital.

Dicho proyecto se desarrollo en base al Convenio de Colaboración entre el Ministerio de Ciencia y Tecnología y la Administración de la Ciudad de Melilla, firmado el 23 de diciembre de 2003, dicho proyecto se llevo a cabo con las siguientes actuaciones:

- Oficina del Proyecto.
- Promoción y Divulgación.
- Infraestructura Tecnológica.
- Centro de Acceso Público.

Servicios Horizontales de Administración electrónica cuyo objetivo es disponer de herramientas tecnologías que otorguen capacidad en línea a las soluciones de gestión administrativa que existan en la Ciudad Autónoma.

Servicios administrativos electrónicos, estos servicios tienen un carácter vertical que permitirán la conexión con el ciudadano y la posibilidad de crear una administración digital accesible a través de Internet: servicios incluidos son los siguientes:

Acceso e interacción con información del administrado:

- Solicitud de certificados de empadronamiento, el pago de los recibos
- Expediente, factura electrónica, registro electrónico de proveedores.
- Licitación electrónica.
- Centro de Atención y Servicios (C@S).

Modernización administrativa teniendo las siguientes actuaciones relacionadas con la modernización de la Administración.

Inventario de procedimientos, implantación, simplificación, racionalización y normalización de procedimientos, remodelación organizativa para la mejora de la gestión.

El Plan SOLIME su objetivo es la difusión del software libre en el ámbito territorial de la C.A.M creándose una distribución o conjunto de programas de software libre que se llama MELINUX y se está realizando actividades y dando el soporte necesario para que todos los ciudadanos melillenses aprendan y puedan utilizarlas.

-Proyecto de Autoevaluación de los Servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla.

Dicho proyecto pretende dar una evaluación del funcionamiento y situación de la totalidad de losa Servicios de la C.A.M a través de los propios trabajadores y responsables de las Administración.

-Observatorio de Calidad de las Administraciones Públicas de la Ciudad Autónoma de Melilla.

Dicho proyecto tiene como misión el fomentar la participación ciudadana en las políticas de calidad y de modernización de los servicios públicos de la C.A.M.

cuyo objetivo es que el Observatorio se convierta en un foro académico-funcional para la mejora continua de los servicios públicos, canalizando las demandas ciudadanas en materia de funcionamiento de los órganos administrativos. Se trata de un órgano colegiado de carácter consultivo no vinculante cuyas competencias principalmente son:

-Pretende poder canalizar las demandas ciudadanas con respecto al funcionamiento de los servicios en la C.A.M.

-El asesorar en las políticas de calidad y la modernización de los servicios públicos de la C.A.M.

-El impulsar las campañas informativas sobre el funcionamiento de la Administración de la C.A.M.

-El elaborar una Memoria anual de las actividades realizadas y por último otorgar anualmente Distintivos de Calidad a unidades administrativas perteneciente a cualquier Administración de la C.A.M.

Sistema de Información y Atención al Ciudadano, si@c.

Es uno de los Proyectos fundamentales dentro del Plan de Modernización y Calidad cuyo objetivo principal es dar un servicio de forma virtual sobre la Administración de la Ciudad y como se pueden realizar algunos trámites interactivos, consultas en línea de expedientes de la Ciudad Autónoma.

Durante la primera fase del proyecto se ha elaborado una sección dentro del Portal del Ciudadano que engloba todas las informaciones relacionadas con el ciudadano.

- Mantenimientos de la sección si@c, actualizando los contenidos de todos los elementos del sistema.
- Introducción de novedades dentro del si@c tanto de carácter informativo como de carácter interactivo.

Por medio del proyecto si@c el ciudadano puede acercarse a la Administración de la C.A.M., establecer un marco, dentro de Internet, de comunicación directo y ágil entre los ciudadanos y la Administración, facilitar el acceso a la

información de la C.A.M a través del Portal de Ciudadano y así evitar colar y desplazamientos innecesarios a las dependencias de la C.A.M por parte de los ciudadanos, así como el poder realizar determinados trámites en línea y por último el aglutinar toda la información dispersa en un único punto de atención e información virtual el si@c.

Dicho proyecto integra los siguientes servicios que relacionamos a continuación:

- Documentos de Interés, sistema de información personalizada, normativas, impresos e instancias, buzón de consultas, libros de quejas y sugerencias y disponer de un directorio de los distintos departamentos del Gobierno de Melilla.

Principales plataformas y servicios de e-Administración en Melilla.

Buzón de Consultas, este servicio se puso en marcha en mayo del 2004 que forma parte del Proyecto si@c su misión es proporcionar una herramienta que gestione la información sobre el funcionamiento, tramitaciones, procedimientos etc. De los distintos departamentos de la C.A.M y permita la recogida de nuevas consultas sobre asuntos de interés para el ciudadano sobre la Administración Autonómica siendo de interés mencionar que a finales del 2006 están recogidos, en este servicio, 28 asuntos.

Guía de Servicios; recogándose información actualizada cada dos años sobre las diferentes Consejerías de la Ciudad Autonómica como organigramas, servicios, dependencias, funciones, directorio funcional, directorio personal, directorio telefónico y correo electrónico, mapa de localización etc., cuyo objetivo es proporcionar por medio de esta Guía la facilidad de comunicarse con los ciudadanos y tener acceso a Administración Autonómica de Melilla.

Impresos e instancias; este servicio incluye los impresos, instancias, formularios y demás documentos que puedan presentar los ciudadanos en el si@c con el objetivo de no tener que realizar colar y desplazamientos pudiéndose descargar cualquier documento de carácter normalizado desde el Portal Institucional de la

C.A.M <http://www.melilla.es> ¹, rellenarlo y llevarlo al departamento correspondiente para iniciar un expediente.

Oficinas virtuales de la Ciudad Autónoma de Melilla; el Gobierno dispone de una Oficina Virtual para realizar consultas y trámites todos los días del año en las 24 horas al día.

Registro Único de la Ciudad Autónoma de Melilla; desde principio del 2005 se suprimieron los Registro Auxiliares existentes en las secretarías técnicas de las consejerías y se estableció un único Registro de entrada y salida de la C.A.M.

Sistema de Información Personalizada (SIP); es un servicio más dentro del si@c con lo que se pretende acercar al ciudadano más a la Administración de la C.A.M, con este servicio el ciudadano puede solicitar el deseo de recibir semanalmente mediante correo electrónico, toda la información nueva que aparezca de un área determinada. La suscripción se puede realizar a través del Portal de la C.A.M <http://www.melilla.es>.

Relacionaremos a continuación la tramitación que se puede realizar a través de la web <http://www.melilla.es> en el apartado liquidaciones:

Operaciones de interés: IPSI mod. 412,413,420,421
Bolsa de empleo on-line
Banca electrónica, pagos de tributos on-line
Servicios de ayuda on-line

Tabla 31: Trámites on-line de la web del Gobierno Autonómico de la Ciudad de Melilla, elaboración propia.

Trámites niveles 3 y 4 de la web del gobierno Autonómico de Melilla

Temas clasificados por conserjerías	Nº trámite niveles 3 y 4
Encomia y Hacienda, tributos, tasas	4
Empleo, Educación y Formación	1
Administraciones Públicas, Justicia y otros	2
Total trámites niveles 3 y 4	7

¹ Ciudad de Melilla, < <http://www.melilla.es> > [Consulta: 20 noviembre 2008]

Tabla 32: Trámites on-line de la web del Gobierno Autonómico de la Ciudad de Melilla, elaboración propia.

La web analizada es la siguiente: <http://www.melilla.es>

Una vez analizada la web de Melilla quiero mencionar que es difícil llegar a la tramitación que se puede realizar on-line ya que tienes que tener el certificado digital, sin el no puedes visualizar los trámites que se pueden realizar, en la web tiene distintos tipos de impresos para poder rellenar pero no tiene la opción de envío telemático.

CONCLUSIONES:

A continuación vamos relacionar por medio de los gráficos siguientes los resultados de los distintos trámites (niveles 3 y 4) que se pueden realizar on-line en las 17 Comunidades Autónomas y de las Ciudades de Ceuta y Melilla efectuando el estudio y análisis por Consellerías:

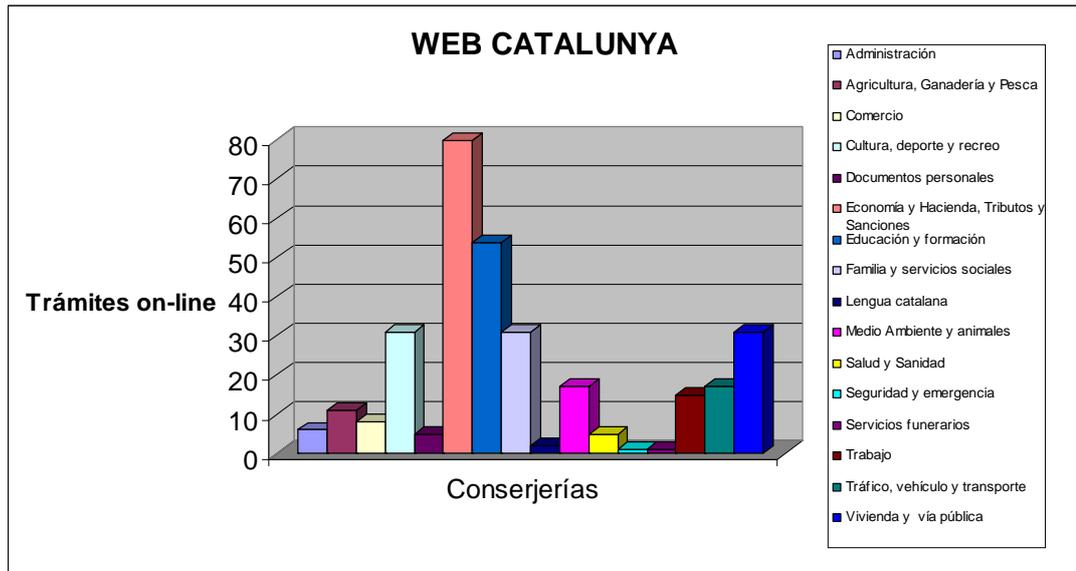


Gráfico 1 Web Catalunya

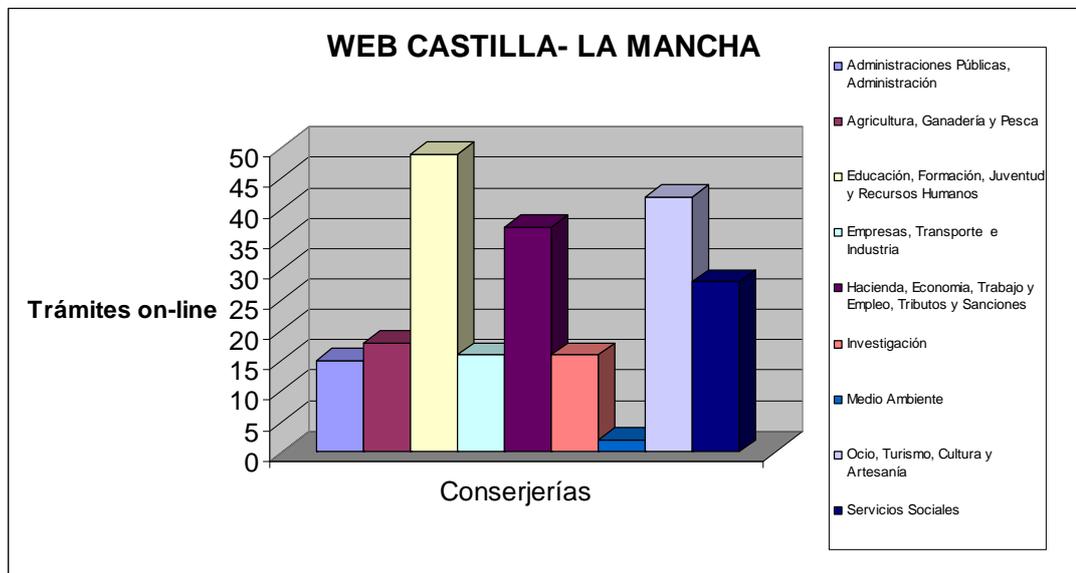


Gráfico: 2 Web Castilla-La Mancha

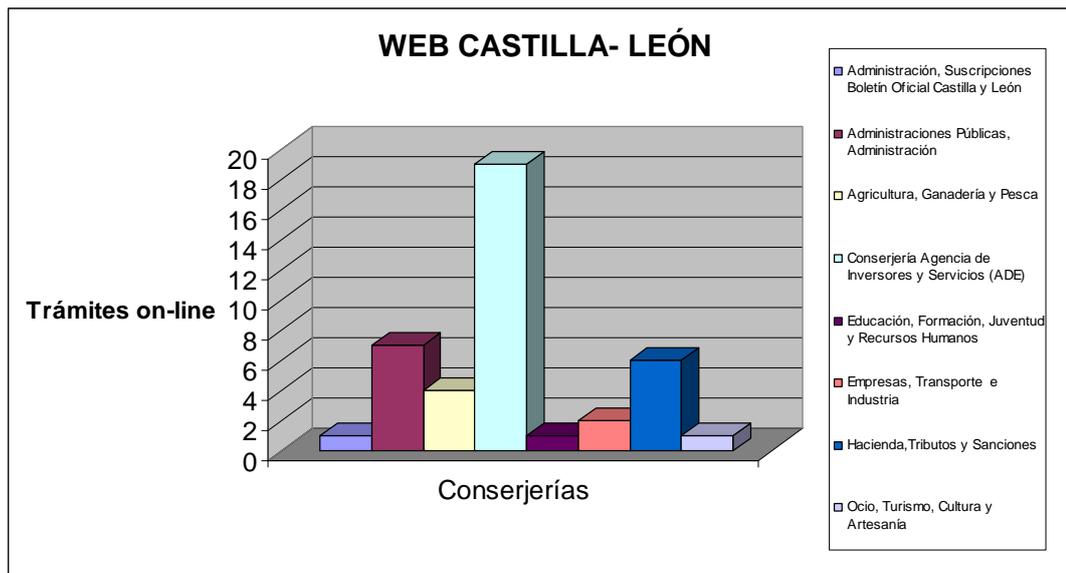


Gráfico 3 Web Castilla-León

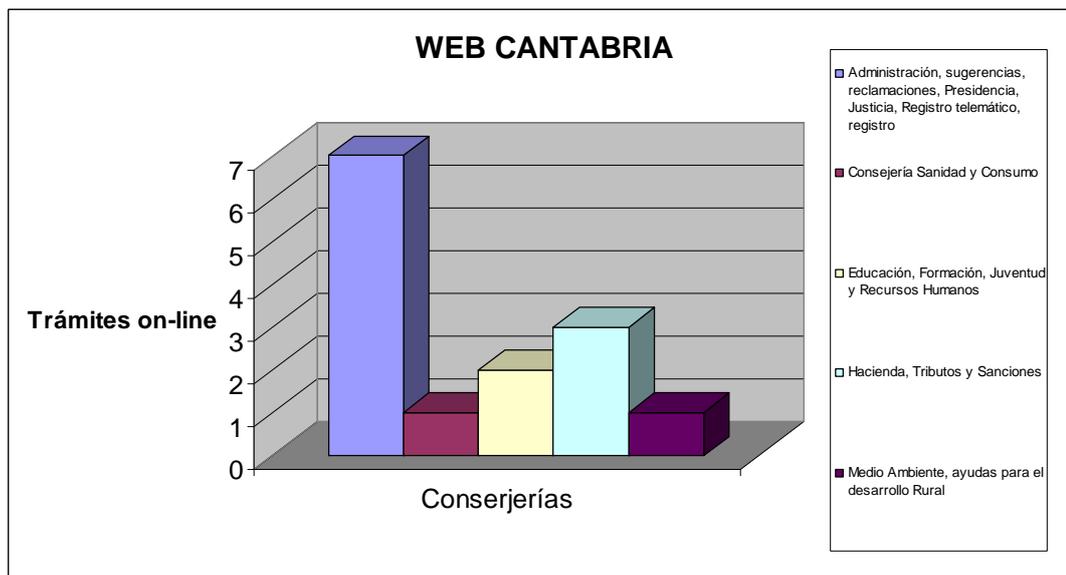


Gráfico 4 Web Cantabria

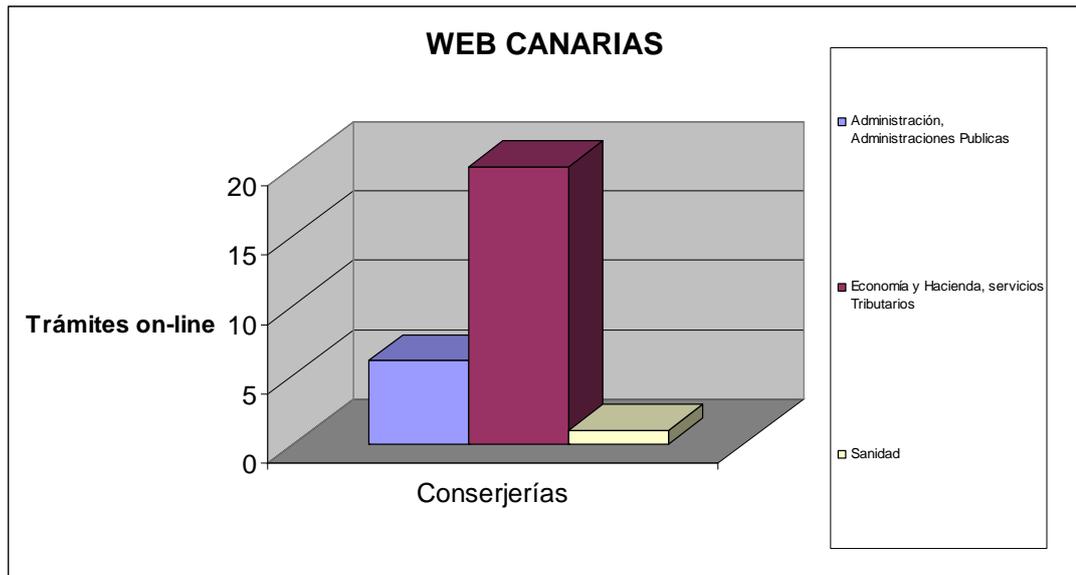


Gráfico 5 Web Canarias

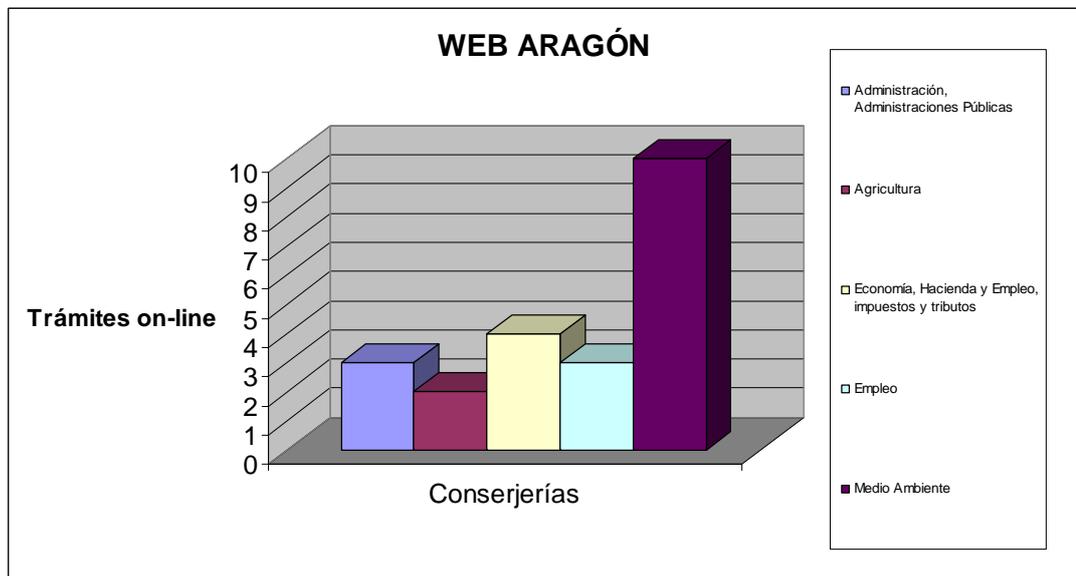


Gráfico 6 Web Aragón

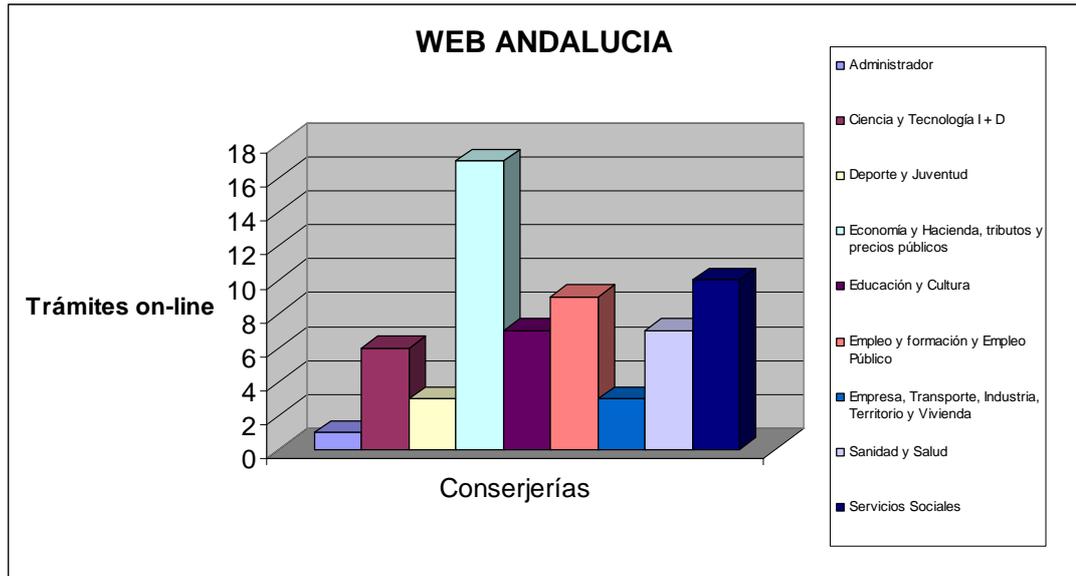


Gráfico 7 Web Andalucía

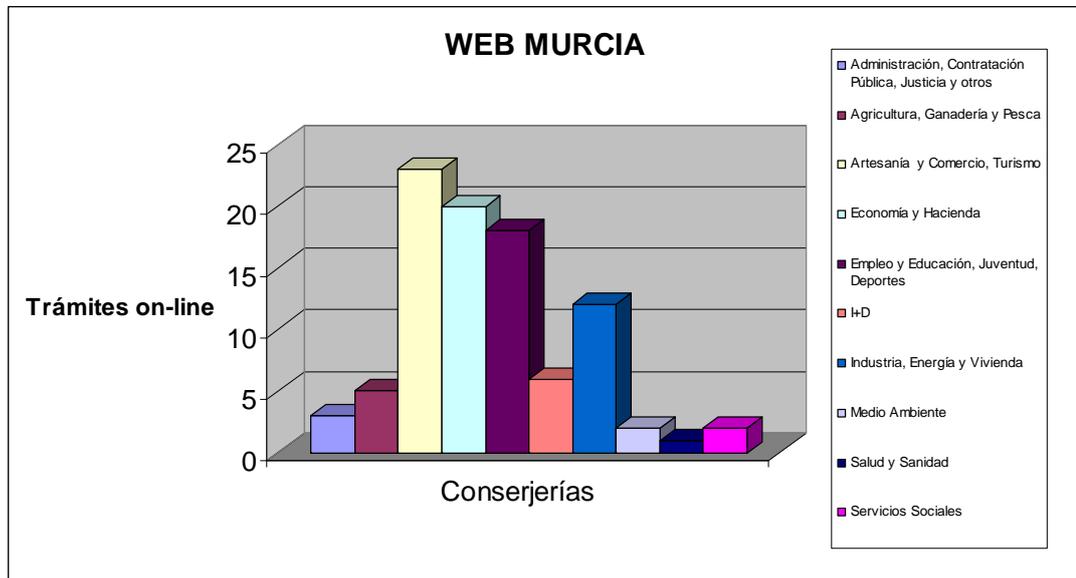


Gráfico 8 Web Murcia

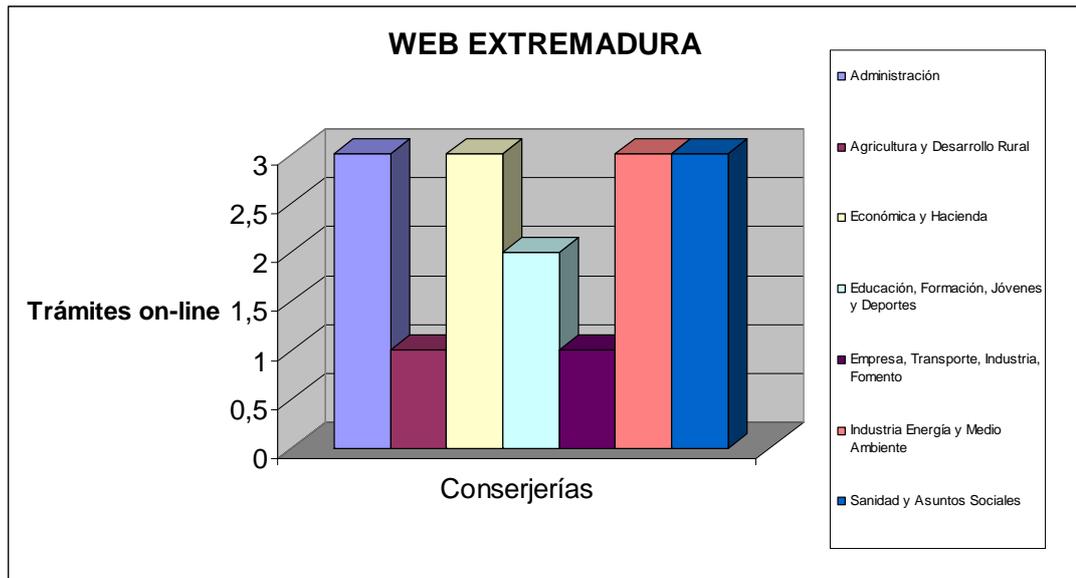


Gráfico 9 Web Extremadura

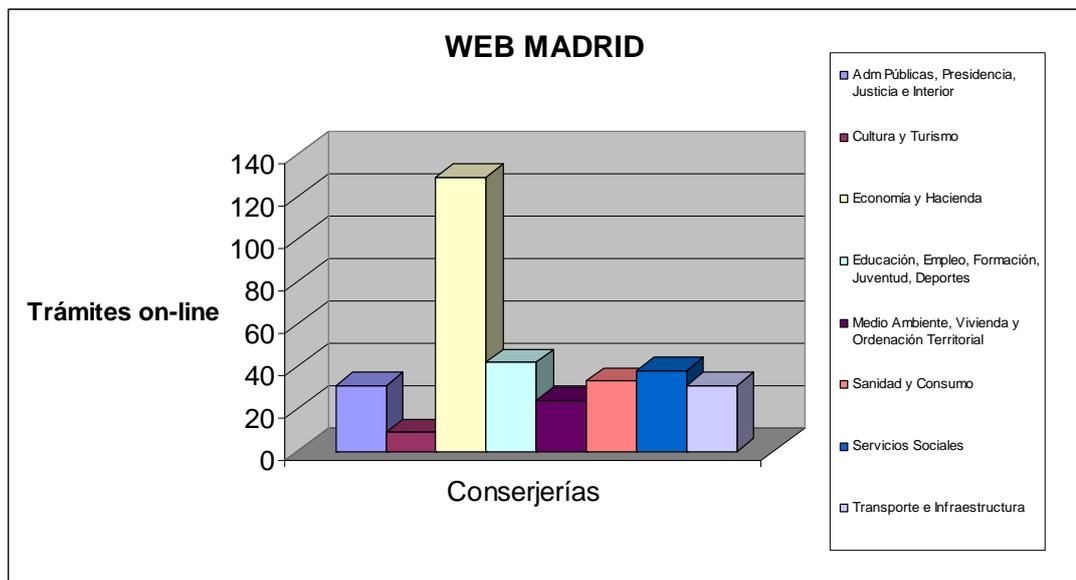


Gráfico 10 Web Madrid

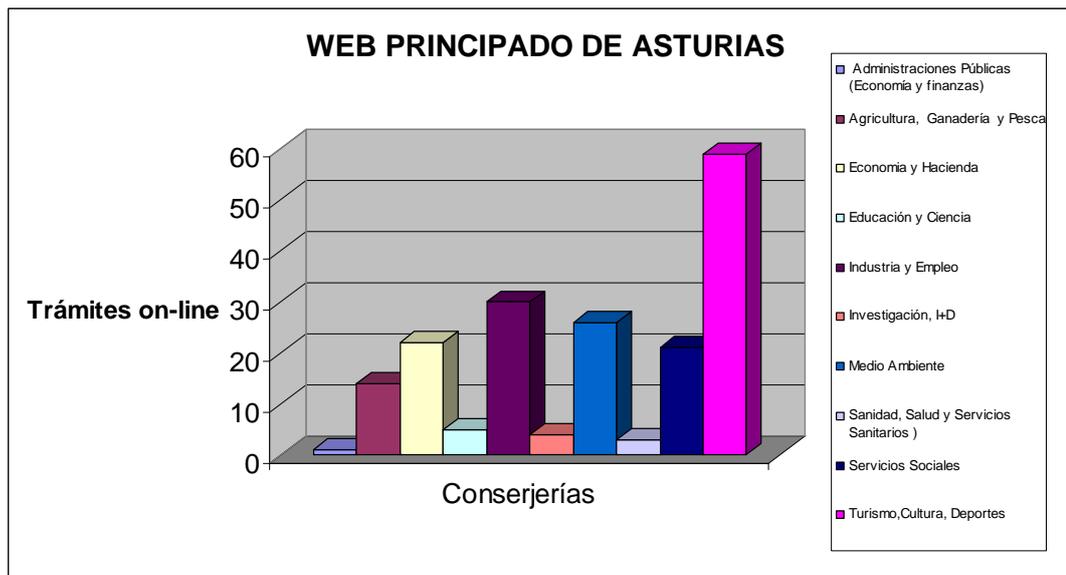


Gráfico 11 Principado de Asturias

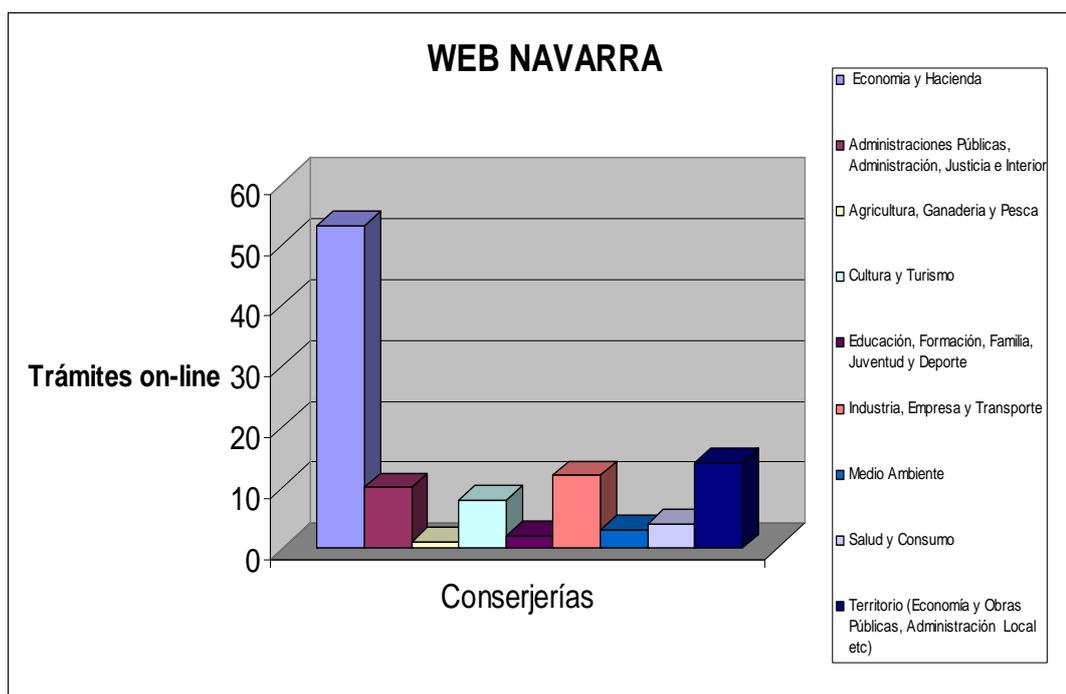


Gráfico 12 Web Navarra

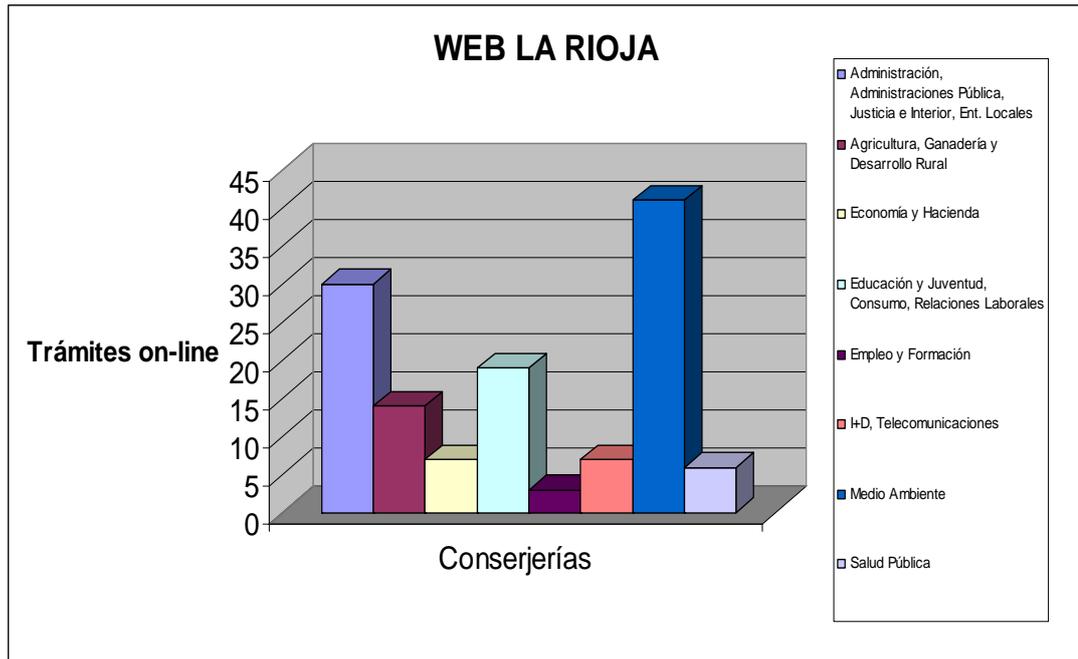


Gráfico 13 Web La Rioja

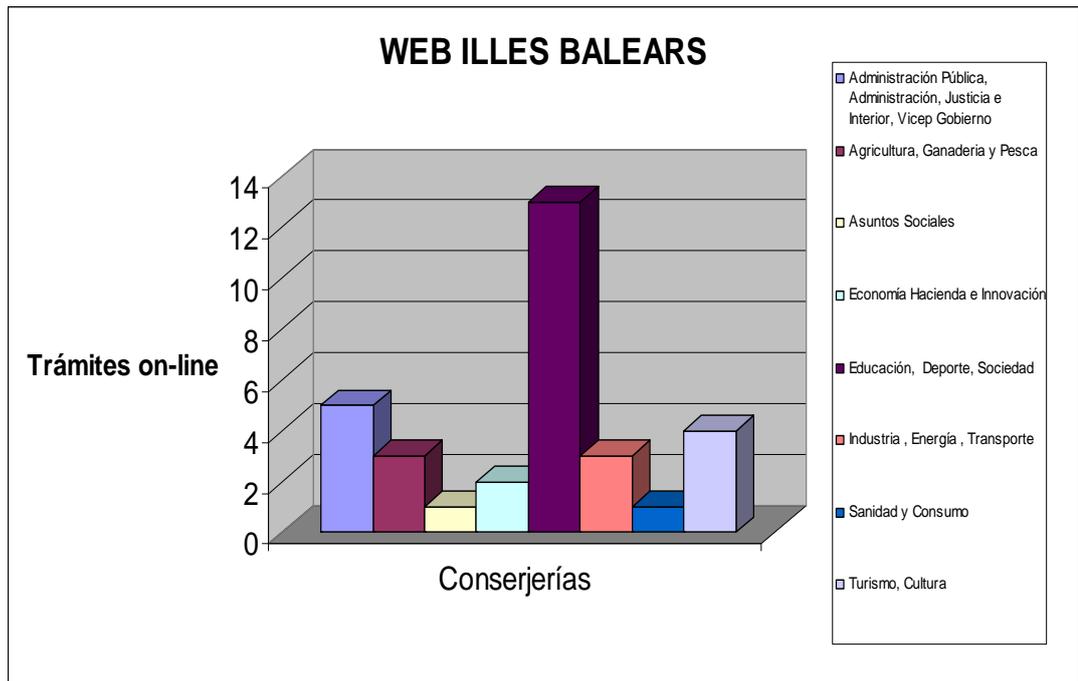


Gráfico 14 Illes Balears

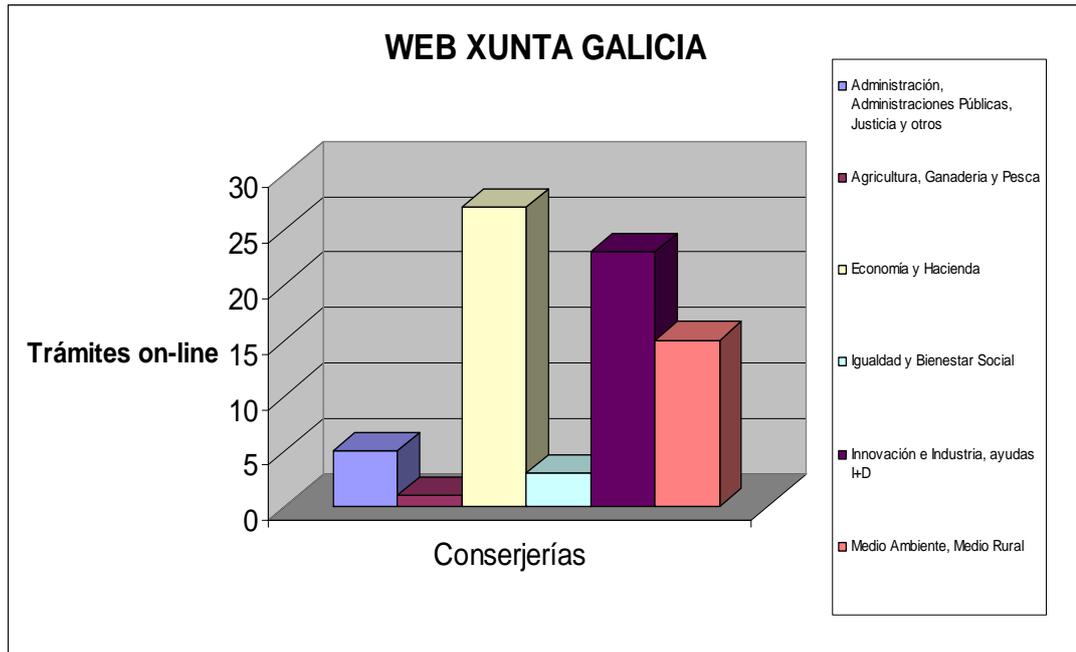


Gráfico 15 Xunta Galicia

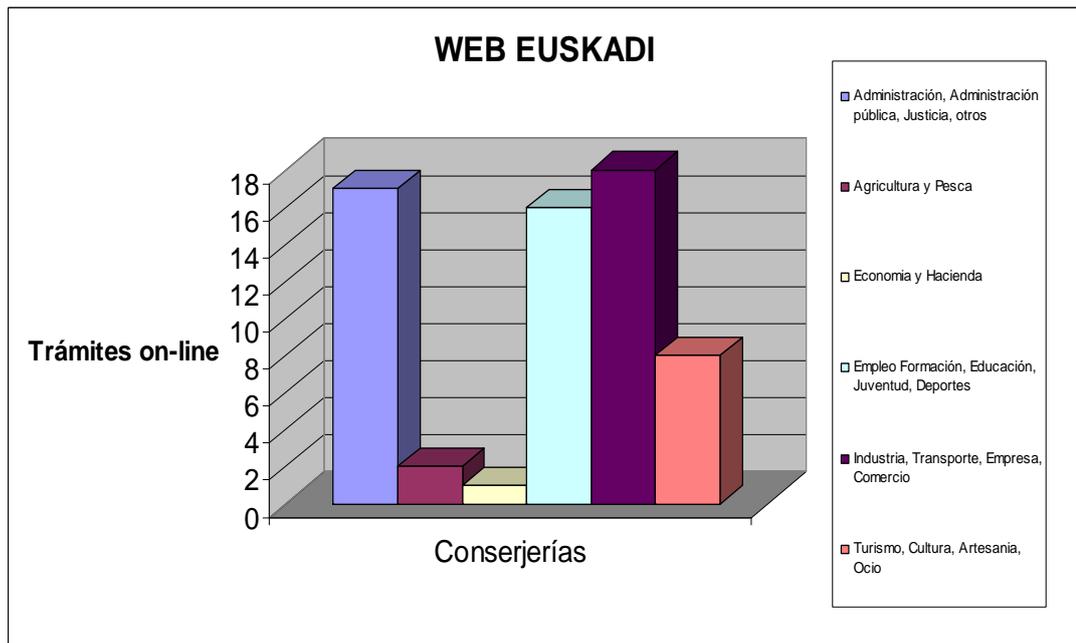


Gráfico 16 Web Euskadi

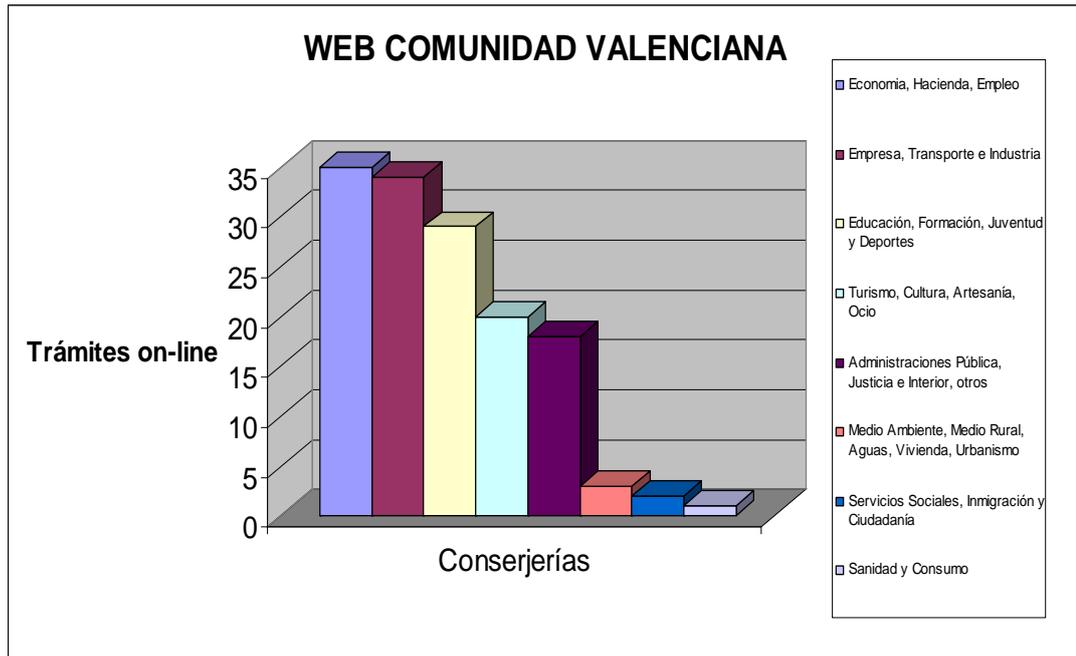


Gráfico 17 Web Comunidad Valenciana

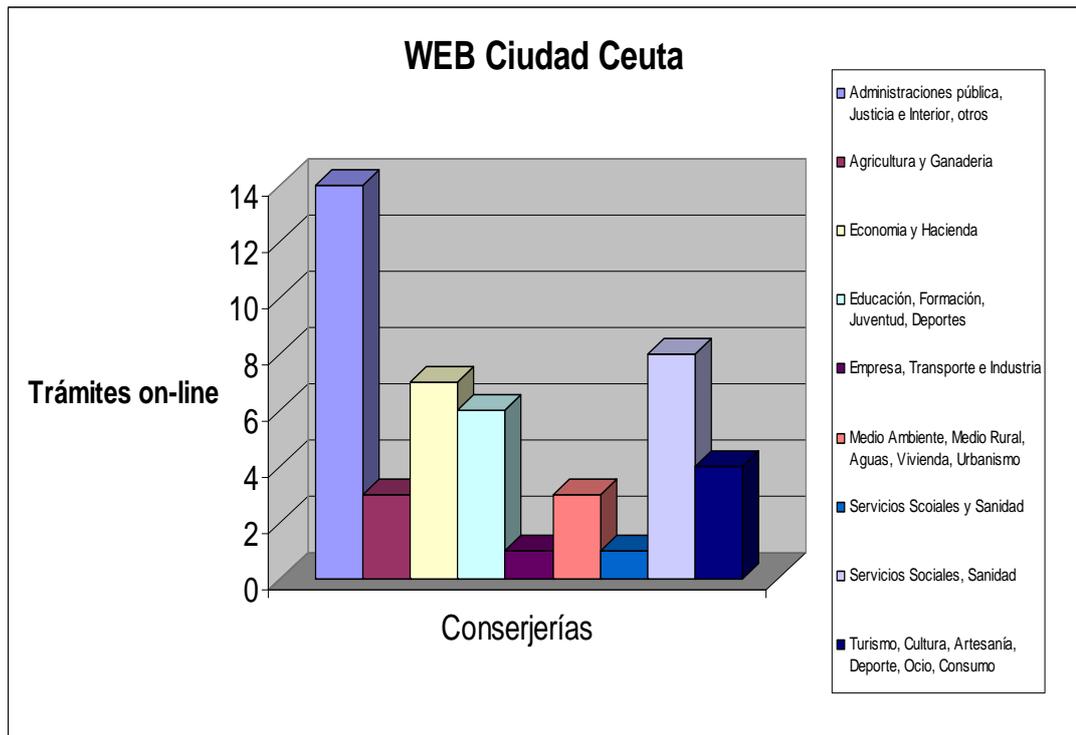


Gráfico 18 Ciudad de Ceuta

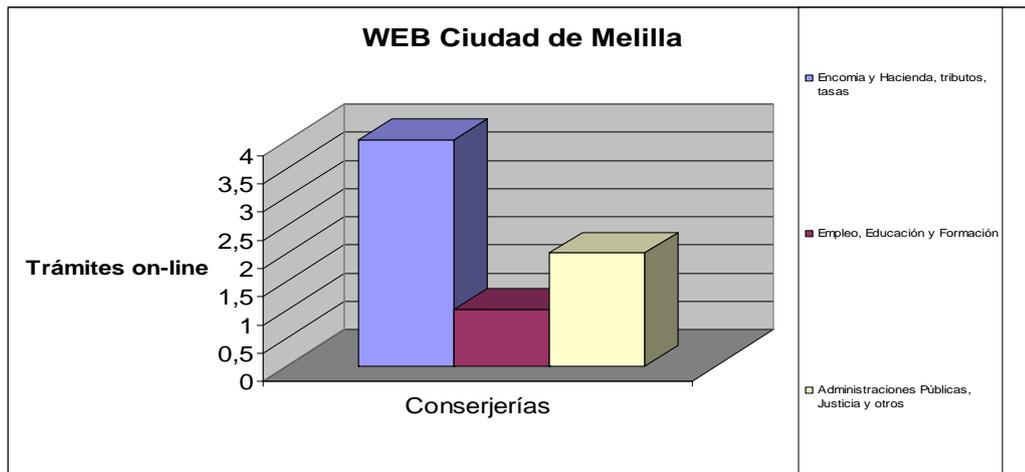


Gráfico 19 Web Ciudad de Melilla

A continuación efectuaremos el estudio comparativo de los trámites on-line realizados por Consellerías de las distintas Comunidades Autónomas de España y de las Ciudades de Ceuta y Melilla

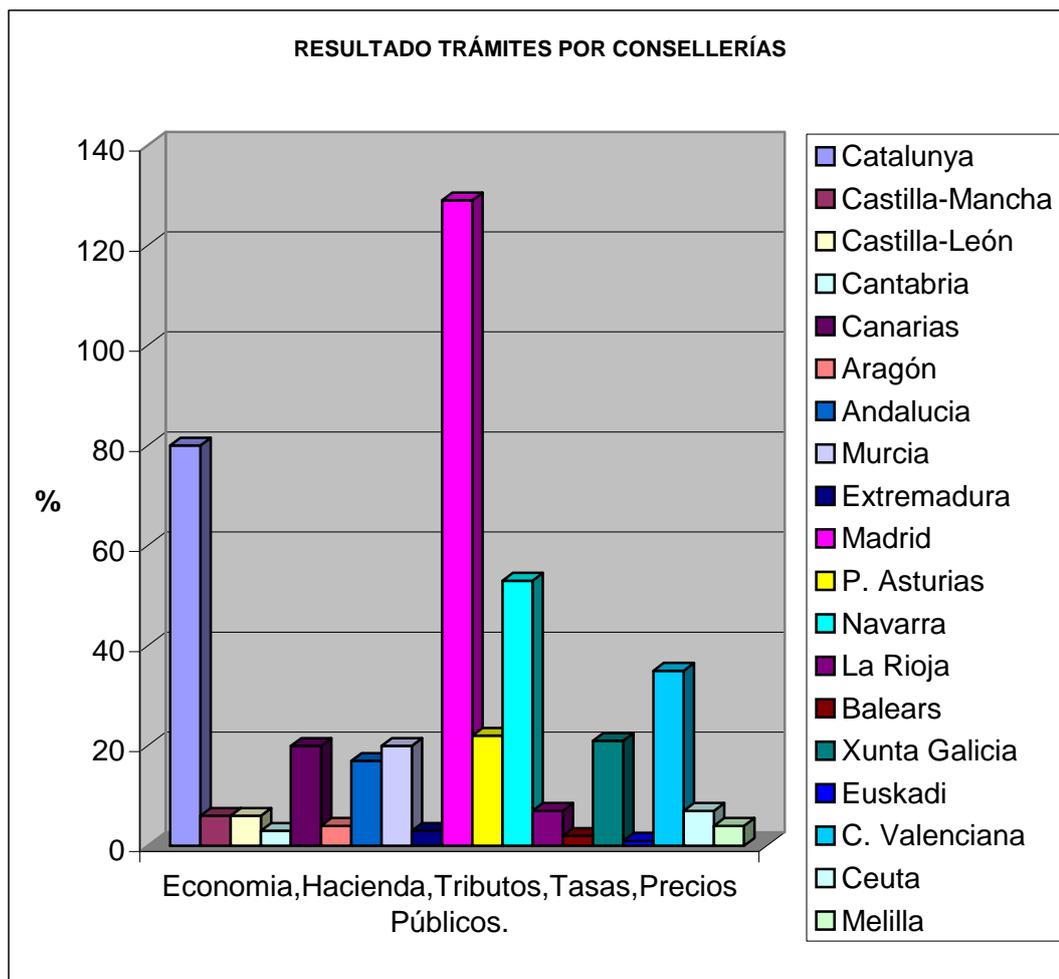


Gráfico 20 Resultado Trámites on-line de la Consejería de Economía y Hacienda (Tributos, Tasas, Precios Públicos)

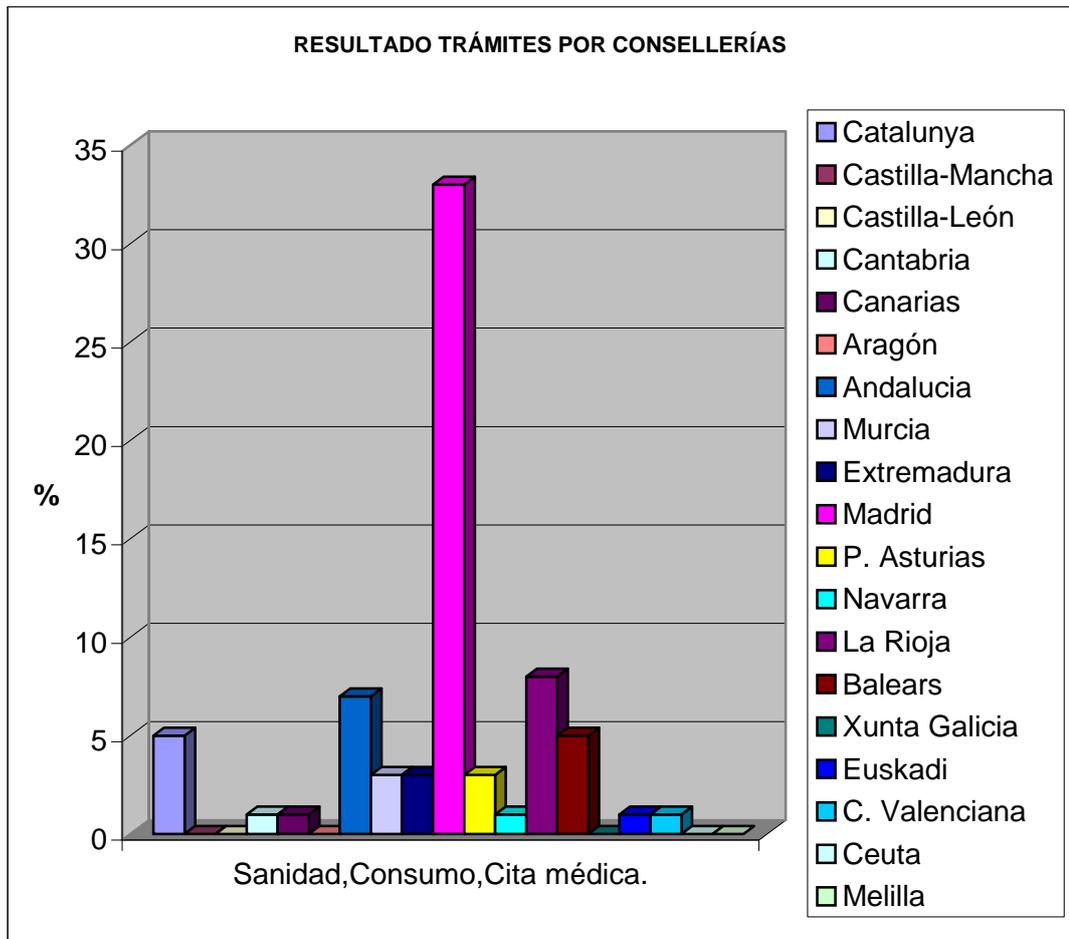


Gráfico 21 Resultado trámites on-line de la Consejería Sanidad, Consumo (Cita Previa)

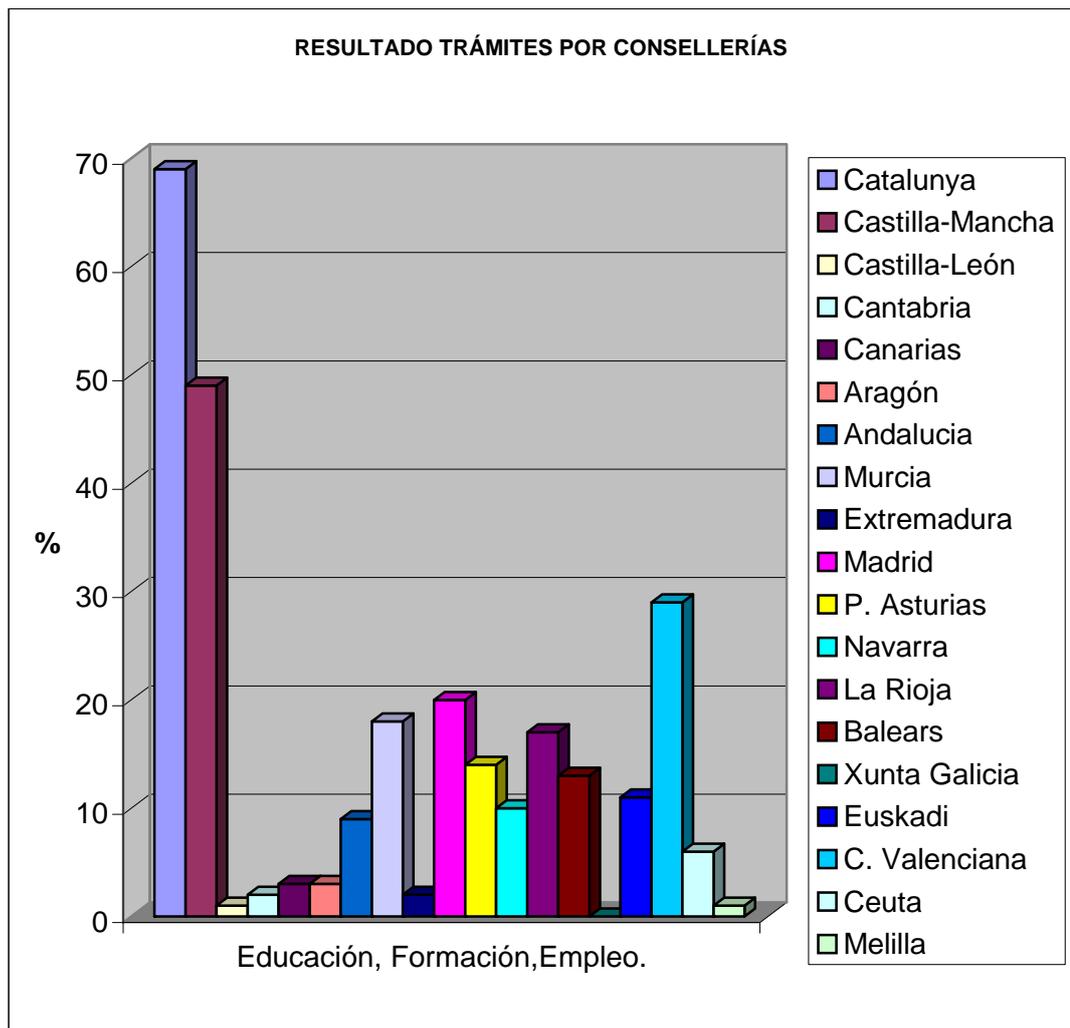


Gráfico 22 Resultado trámites on-line de la Consejería Educación, Formación y Empleo

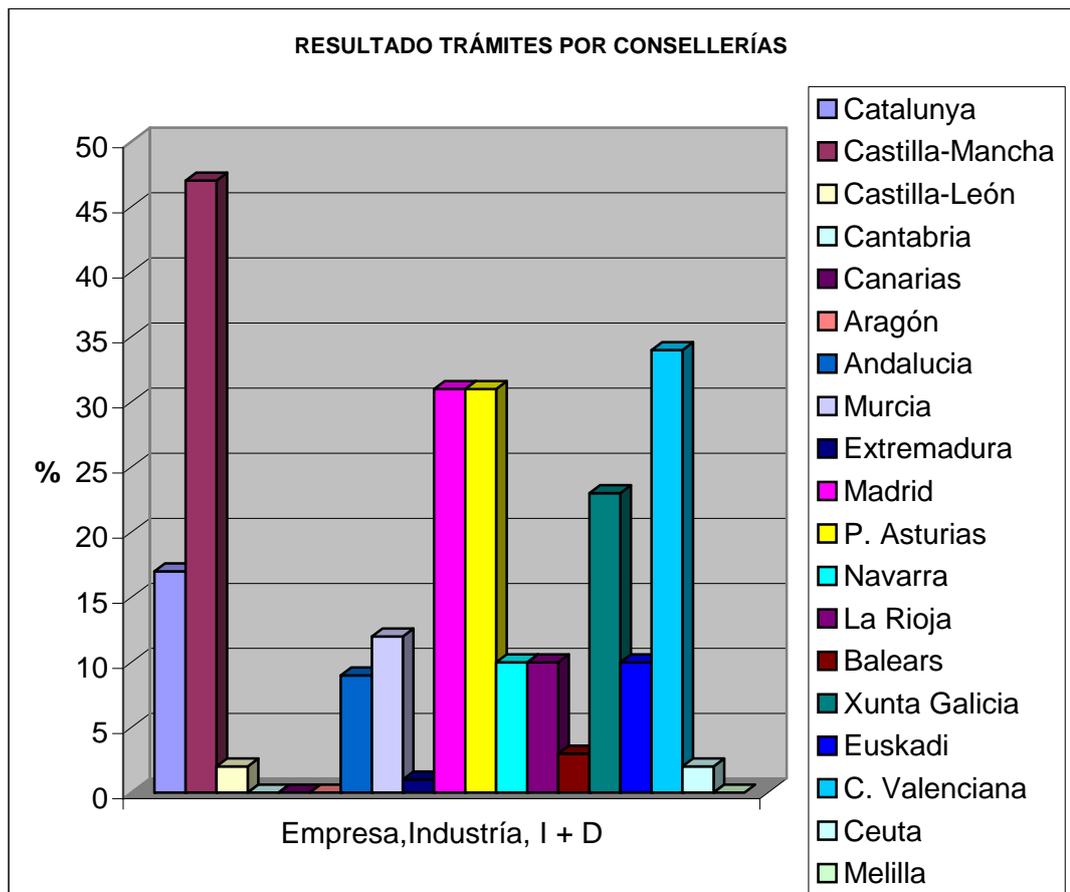


Gráfico 23 Resultado trámites on-line de la Consejería Empresa, Industria, I+D

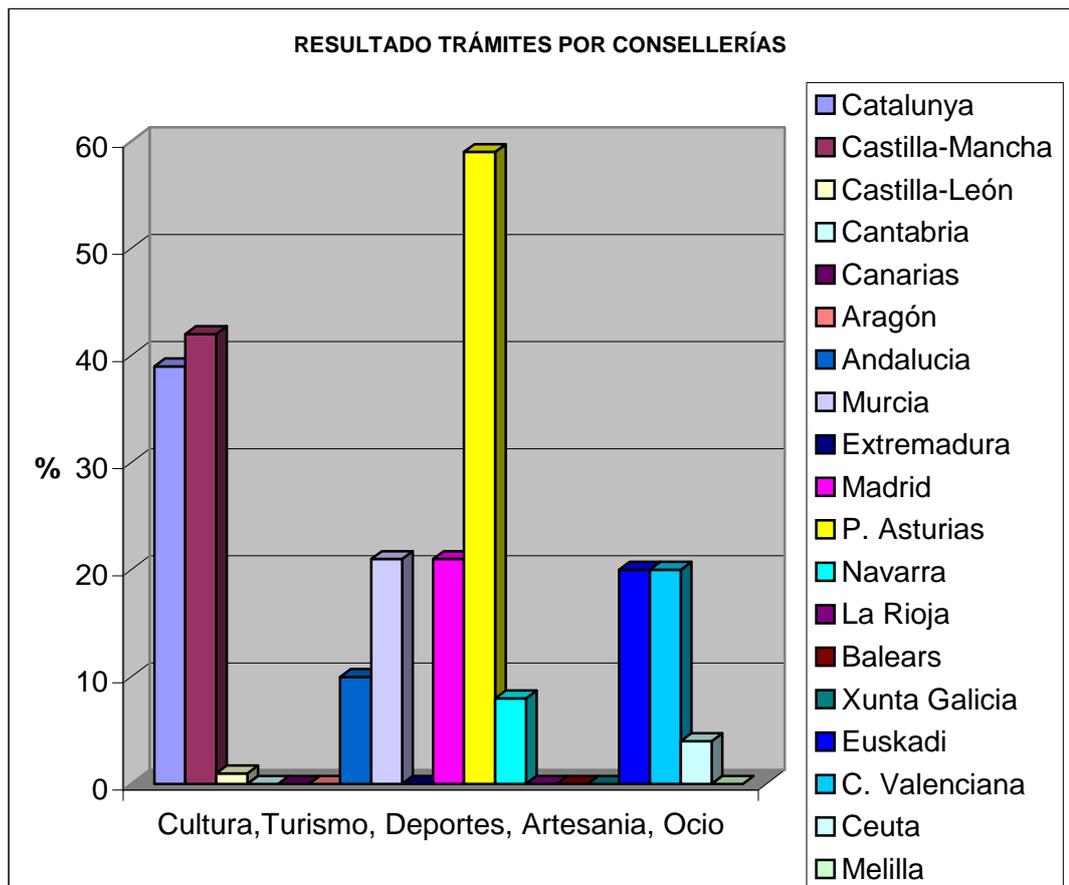


Gráfico 24 Resultado trámites on-line de la Consejería Cultura, Turismo, Deportes, Artesanía y Ocio.

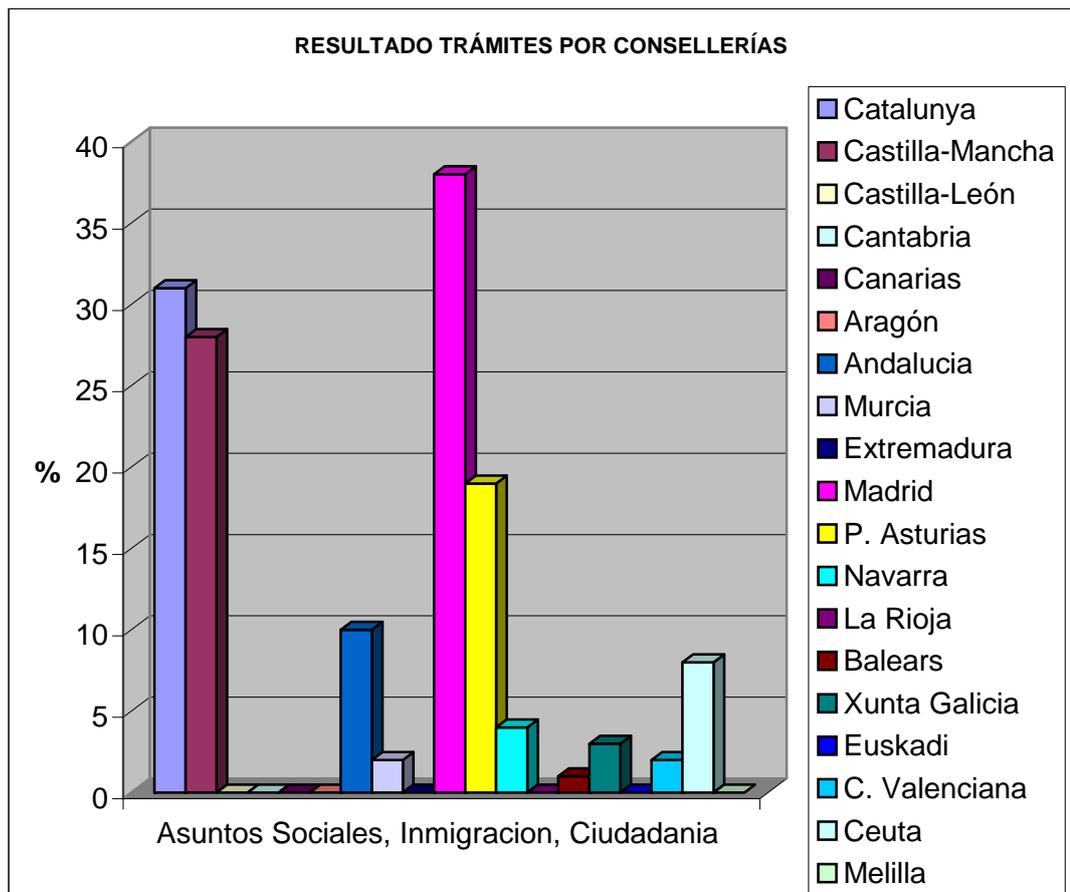


Gráfico 25 Resultado trámites on-line de la Consejería Asuntos Sociales, Inmigración y Ciudadanía, La Mujer.

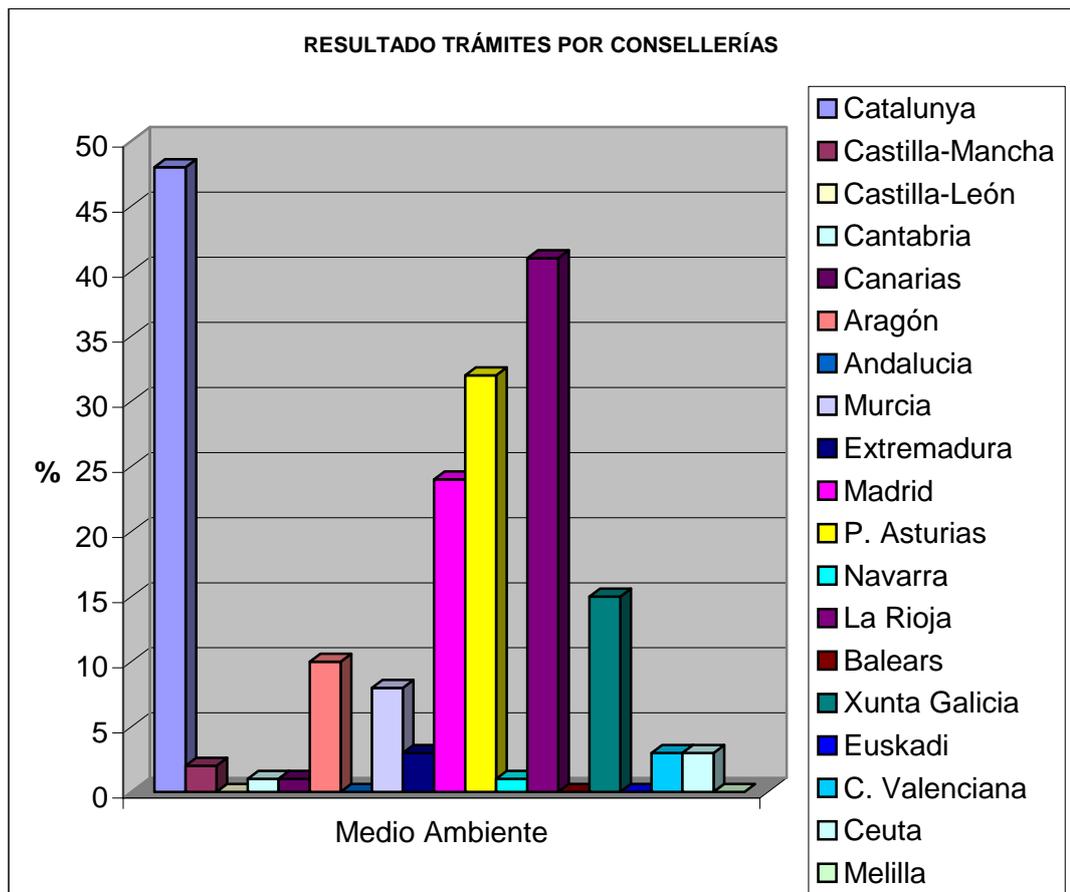


Gráfico 26 Resultado trámites on-line de la Consejería Medio Ambiente, Vivienda

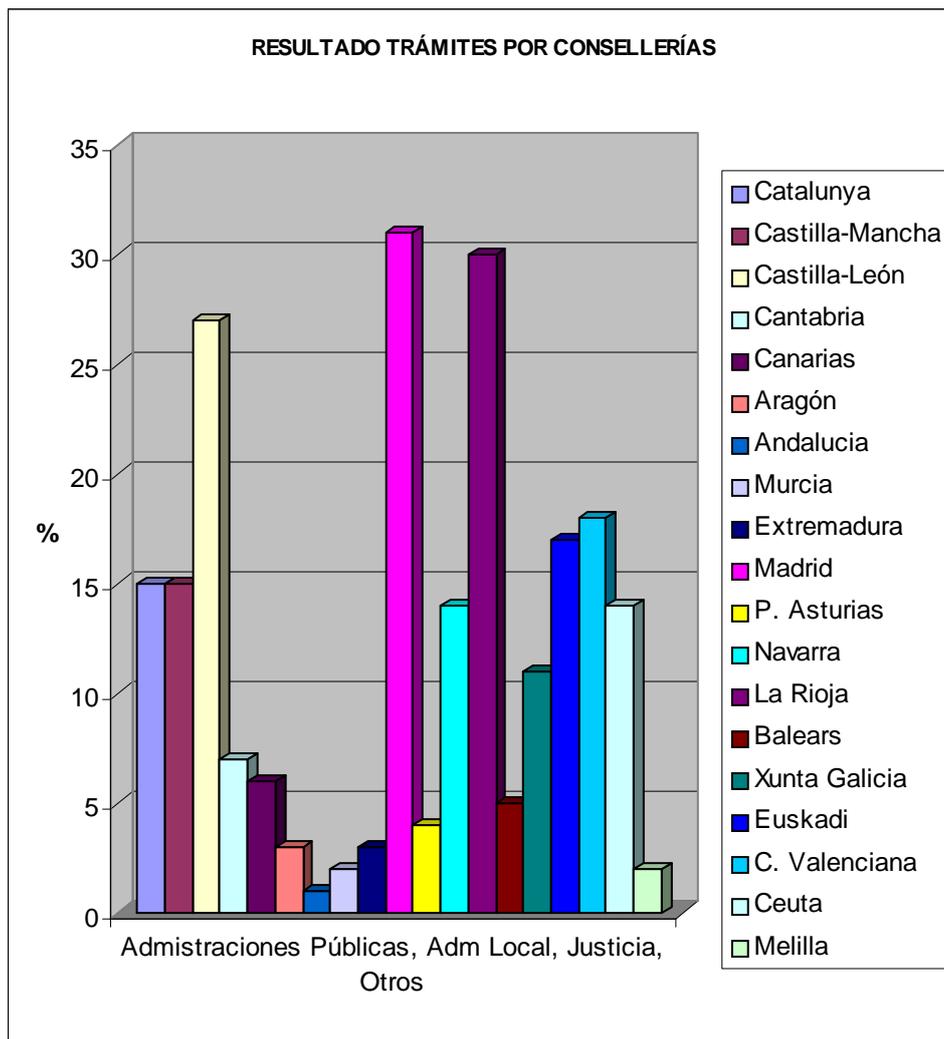


Gráfico 27 Resultado trámites on-line de la Consejería Administraciones Públicas, Administración Local, Justicia y Otros.

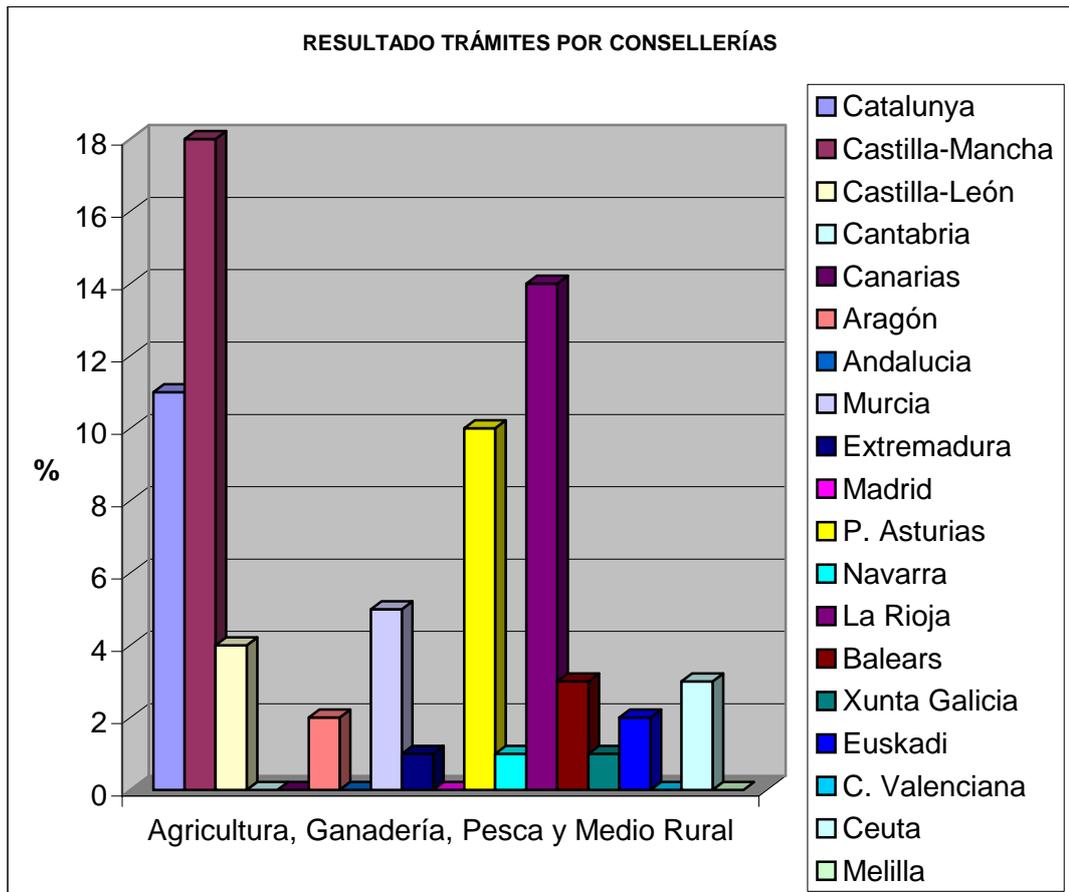


Gráfico 28 Resultado trámites on-line de la Consejería Agricultura, Ganadería, Pesca y Medio Rural

A continuación detallares los servicios en línea más avanzados implementados para el ciudadano, fuente: Observatorio de Administración Electrónica (OAE), resultados del CAE 2007.

RANKING DE SERVICIOS ON-LINE DE LAS WEBS DE LOS GOBIERNOS AUTONÓMICOS

<i>Servicios</i>	Ofrece Información		Intera. 1 sentido		Inte. 2 sentidos		Transacción	
	2006	2007	2006	2007	2006	2007	2006	2007
Cita previa	43,80%	25,00%	6,30%	6,30%	0,00%	0,00%	37,50%	62,50%
Impuesto TPAJD	13,30%	7,10%	26,70%	7,10%	13,30%	28,60%	46,70%	57,10%
Autorización IEBT	0,00%	12,50%	56,30%	25,00%	6,30%	12,50%	31,30%	50,00%
Quejas, sugerencias de ciudadanos	0,00%	0,00%	31,30%	25,00%	43,80%	25,00%	25,00%	50,00%
Cert. obligaciones fiscales	6,70%	0,00%	26,70%	38,50%	6,70%	0,00%	26,70%	38,50%
Ubicación de servicios	7,10%	7,70%	21,40%	38,50%	21,40%	0,00%	35,70%	38,50%
Impuesto de sucesiones	33,30%	7,10%	33,30%	42,90%	6,70%	14,30%	26,70%	35,70%
Cambio médico	43,80%	21,40%	6,30%	14,30%	0,00%	7,10%	37,50%	35,70%
Oferta de Empleo Público	6,30%	0,00%	50,00%	33,30%	25,00%	33,30%	18,80%	33,30%
Licencias de caza y pesca	6,30%	13,30%	37,50%	33,30%	18,80%	20,00%	31,30%	33,30%
Consulta notas y faltas asistencia	18,80%	0,00%	6,30%	15,40%	6,30%	7,70%	18,80%	30,80%
Licitación electrónica	40,00%	23,10%	26,70%	30,80%	0,00%	0,00%	20,00%	30,80%
Impuesto sobre matriculación	18,20%	0,00%	18,20%	20,00%	0,00%	0,00%	27,30%	30,00%
Reserva plaza en albergues	43,80%	21,40%	50,00%	21,40%	6,30%	28,60%	0,00%	28,60%
Legislación/normativa autonómica	46,70%	50,00%	40,00%	14,30%	6,70%	7,10%	6,70%	28,60%
Mapas de carreteras	14,30%	28,60%	14,30%	21,40%	21,40%	7,10%	35,70%	28,60%
Ofertas de empleo privado	33,30%	26,70%	33,30%	33,30%	13,30%	13,30%	13,30%	26,70%
Consulta Bibliotecas Públicas	20,00%	13,30%	26,70%	33,30%	26,70%	26,70%	20,00%	26,70%
Tramitación Diarios Oficiales	20,00%	26,70%	40,00%	33,30%	20,00%	13,30%	20,00%	26,70%
Gestión residuos medioambientales	18,80%	6,70%	37,50%	40,00%	31,30%	26,70%	12,50%	26,70%

Tabla 33: Fuente Observatorio Administración Electrónica resultado CAE (2007)

Vamos a clasificar las Web de los Gobiernos Autonómicos de España por el número de trámites on-line que se pueden realizar de los niveles 3 y 4 (interacción en un sentido y ambos) dando un margen de error de un 5% en el estudio y análisis de las distintas webs.

Gobiernos Autonómicos	Número de trámites niveles 3 y 4
Comunidad de Madrid	337
Catalunya	309
Castilla-La Mancha	223
Principado de Asturias	185
Comunidad Valenciana	141
La Rioja	127
Navarra	107
Región de Murcia	92
Xunta Galicia	74
Andalucía	63
Euskadi	62
Ciudad de Ceuta	47
Castilla-León	41
Illes Balears	32
Canarias	27
Aragón	22
Extremadura	16
Cantabria	14
Ciudad de Melilla	7

Tabla 34: Número de tramites on-line niveles 3 y 4 disponibles en las distintas Webs de los Gobiernos Autonómicos de España

Bibliografía:

Gobierno de la Rioja, *Agencia del Conocimiento y de la Tecnología*, <<http://www.conocimientoytecnologia.org/gestiondelconocimiento/orsi/index.htm>> [Consulta: 6 octubre 2008]

Castilla La Mancha, *Información y solicitud de servicios* <<http://www.jccm.es>> [Consulta: 25 Septiembre 2008]

Ciudad Autónoma de Ceuta, *Ceutadigital*, < <http://www.ceuta.es> > [Consulta: 20 noviembre 2008]

Ciudad Autónoma de Melilla, < <http://www.melilla.es> > [Consulta: 20 noviembre 2008]

Comunidad de Madrid, < <http://www.madrid.org> > [Consulta: 12 octubre del 2008]

Constitución Española <<http://www.constitucion.es/>> [Consulta: 11 de octubre de 2008]

La Rioja <www.larioja.org/ > [Consulta: 6 octubre 2008]

Eusko Jaurlaritza, Gobierno Euskadi <<http://www.ejgv.euskadi.net/r53-2283/es/>> [Consulta: 20 octubre 2008]

GALVÁN RUIZ, Jesus; GARCÍA LÓPEZ, Pedro. *La Administración Electrónica en España*. Madrid: Fundación Telefónica; Barcelona: Ariel, 2007

Generalitat de Catalunya, *Xarxa de Telecentros de Catalunya* <<http://www.xarxa365.net> > [Consulta: 21 Septiembre 2008]

Generalitat Valenciana, *Portal para la tramitación y notificación telemática del Gobierno Autonómico de la Comunidad Valenciana* <<http://www.tramita.gva.es>> [consulta 2 noviembre 2008]

Generalitat Valenciana, <<http://www.gva.es>> [Consulta: 2 noviembre 2008]

Gobierno de Canarias, < www.gobcan.es > [Consulta: 2 octubre 2008]

Gobierno de Aragón, <<http://www.aragon.es>> [Consulta: 2 octubre 2008]

Diputación de Huesca < <http://www.dphuesca.es> > [Consulta: 2 octubre 2008]

Gobierno de Cantabria, <<http://www.gobcantabria.es>> [Consulta: 1 octubre 2008]

Govern de Illes Balears, < <http://www.caib.es>> [Consulta: 20 octubre 2008]

Junta Castilla León, < <http://www.jcyl.es>> [Consulta: 5 octubre 2008]

Junta de Castilla La Mancha, <<http://www.jccm.es/>> [Consulta: 5 octubre 2008]

Junta Extremadura, < <http://www.nccextremadura.org/> > [Consulta: 10 octubre 2008]

Navarra.es,
< www.navarra.es/home_es/Catalogo+de+servicios/Todos+los+servicios>
[Consulta: 6 octubre 2008]

Junta Extremadura, *Plan Alfabetización Tecnológica y Software Libre de Extremadura* <<http://www.nccextremadura.org>> [Consulta: 10 octubre 2008]

Principado de Asturias, portal *Educastur de la Consejería d Educación y Ciencia* <<http://www.educastur.es>> [Consulta: 6 octubre del 2008]

Gobierno del Principado de Asturias, <
<http://www.asturias.es/portal/site/Asturias> > [Consulta: 8 octubre del 2008]

Red Ctnet, *Ciencia, Tecnología y Sociedad de la Información. de la Región de Murcia* <www.redctnet.com> [Consulta: 2 octubre 2008]

Región de Murcia, < <http://www.carm.es>> [Consulta: 10 octubre 2008]

SICARM, *portal Foro de la Sociedad de la Información de la Región de Murcia* <www.sicarm.es> [Consulta: 2 octubre 2008]

Ventana Digital, *portal de las herramientas digitales de la Región de Murcia* <
www.vdigitalrm.com > [Consulta: 2 octubre 2008]

Xunta de Galicia, < <http://www.xunta.es> > [Consulta: 20 octubre del 2008]

Xunta Galicia, *portal del Observatorio de la Sociedad de la Información* <<http://www.observatoriotic.org>> [Consulta: 20 octubre del 2008]
