



# ESTUDIO E-GOBIERNO / E-DEMOCRACIA CANARIAS 2008

OBSERVATORIO CANARIO DE  
LAS TELECOMUNICACIONES  
Y DE LA SOCIEDAD DE LA  
INFORMACIÓN



Agencia Canaria  
de Investigación, Innovación  
y Sociedad de la Información  
Gobierno de Canarias



# ESTUDIO E-GOBIERNO / E-DEMOCRACIA CANARIAS 2008



PLAN  
AVANZA. >>>



**Edita:**

OBSERVATORIO CANARIO DE LAS TELECOMUNICACIONES Y DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN  
AGENCIA CANARIA DE INVESTIGACIÓN, INNOVACIÓN Y SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN  
Plaza de Sixto Machado, 3  
38009 Santa Cruz de Tenerife  
C/ Cebrián, nº 3  
35003 Las Palmas de Gran Canaria  
Diciembre de 2008.

Esta obra está distribuida bajo una Licencia Reconocimiento - No comercial – Sin obras derivadas 3.0 España de Creative Commons, disponible en: <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/es/> (resumen) y <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/es/legalcode.es> (texto completo).

Se permite la copia, distribución y comunicación pública de la obra siempre que se reconozca a sus autores, se realice sin fines comerciales o lucrativos, y no se altere, transforme o genere una obra derivada a partir de ella.

**Depósito Legal:**

G.C. 120-2009

**Diseño y maquetación:**

DAUTE DISEÑO, S.L.

# ÍNDICE

I. RESUMEN EJECUTIVO	7
II. ANTECEDENTES Y ENFOQUE	9
1. e-Administración, e-Gobierno y e-Democracia	9
2. Ventajas de la administración electrónica	11
3. Objetivo y metodología	13
III. SITUACIÓN ACTUAL EN EUROPA Y ESPAÑA	15
1. Los servicios públicos electrónicos en Europa y España	15
IV. SITUACIÓN ACTUAL EN CANARIAS	19
1. Administración Municipal	19
1.1 Ranking e-Gobierno/e-Democracia	22
2. Administración Insular	32
2.1 Ranking e-Gobierno/e-Democracia	34
3. Administración Regional	35
V. LA LEY DE ACCESO ELECTRÓNICO A LOS SERVICIOS PÚBLICOS	39
1. Derechos de los ciudadanos	40
2. Régimen Jurídico	41
3. Gestión electrónica de los procedimientos	42
4. Cooperación entre administraciones	43
VI. INICIATIVAS PARA EL FUTURO	44
1. Plan estratégico nacional LAECSP	46
2. Líneas de acción en Canarias	47





## I. RESUMEN EJECUTIVO

Las Administraciones Públicas se encuentran inmersas en un proceso imparable de transformación y modernización buscando incrementar la eficiencia, simplificación y calidad de los servicios que gestionan.

En este contexto, **el grado de desarrollo de la administración electrónica en la Comunidad Autónoma de Canarias, en los Cabildos Insulares y, sobre todo, en los Ayuntamientos, se encuentra lejos del nivel alcanzado por la Administración General del Estado, así como en otros países europeos.**

**El 12% de los municipios canarios no tiene sitio Web y el nivel medio de sofisticación de los servicios públicos en línea ofrecidos en el ámbito municipal (0,6), insular (0,9) y autonómico (1,5) no alcanza el nivel 2 de interacción,**

es decir, se centra en la obtención de información principalmente. Estos datos son claros indicadores de que aún queda camino por recorrer hasta alcanzar el proceso electrónico completo en todas las administraciones.

No obstante, existen modelos a tomar en referencia para la implantación y desarrollo de la administración electrónica en Canarias. El municipio de **Valleseco** constituye un claro referente en el impulso y desarrollo de la administración electrónica en los municipios canarios.

De acuerdo con la nueva legislación en vigor, **los ciudadanos tendrán derecho, a partir del 31 de diciembre de 2009, a realizar todos sus trámites y gestiones con la Administración Central de forma electrónica, evitando desplazamientos y**

pérdidas de tiempo innecesarias. Esta obligación queda abierta en el tiempo a las administraciones regionales y locales, en función de su disponibilidad presupuestaria.

No obstante, el desarrollo de la administración electrónica en Canarias deberá acometerse evitando brechas con la administración Central y consolidando los derechos de los ciudadanos. Ello va a suponer un **importante esfuerzo de coordinación** entre las diferentes administraciones canarias. Se requerirán campañas de difusión de los servicios públicos ofrecidos en línea, con objeto de favorecer la confianza en el uso.

La adaptación de todos los procesos internos (*back-office*) y su coordinación en un único sistema de información requerirá de una elevada **inversión en infraestructuras y en formación de los funcionarios públicos** por parte de las administraciones canarias. Esto supone un gran esfuerzo que afecta a ámbitos

clave como los procesos, la organización y los sistemas de información.

La **interoperabilidad de sistemas** es otro de los factores primordiales para el correcto desarrollo e implantación de la administración electrónica en Canarias. En este sentido, el **Proyecto Platino (Plataforma de Interoperabilidad)**, desarrollado desde el Gobierno de Canarias dentro de su estrategia de modernización de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, permitirá crear una infraestructura de interoperabilidad que incorpore estándares de intercambio de información en un entorno donde colaboren múltiples administraciones.

Por último, **la seguridad y la privacidad** de los datos serán factores clave a la hora de consolidar, mediante la frecuencia de uso, la confianza de los ciudadanos y empresas en los servicios públicos electrónicos; por tanto, dichos principios deberán estar garantizados en los servicios públicos a ofrecer por las diferentes administraciones canarias.

## II. ANTECEDENTES Y ENFOQUE



### 1. E-ADMINISTRACIÓN, E-GOBIERNO Y E-DEMOCRACIA

Las nuevas tecnologías e Internet están modificando las formas en las que las personas, empresas e instituciones públicas se relacionan. Este nuevo escenario también ha llegado a la Administración Pública, inmersa en un profundo cambio tecnológico y de filosofía que la lleva a interactuar con el ciudadano y a ofrecerle contenidos y servicios que agilicen trámites y que mejoren la calidad de vida de las personas y la gestión de las empresas a las que atienden.

El mejor servicio a la ciudadanía constituye la razón de ser de las transformaciones que se están llevando a cabo en el seno de las Administraciones Públicas. En este marco, la administración electrónica es un instrumento de especial utilidad para

transformar las Administraciones Públicas y hacerlas más eficaces, eficientes y modernas: permite aumentar la productividad de sus organizaciones, reducir la carga administrativa y simplificar los procedimientos. Ofrece a los ciudadanos una mejora sustancial en la disponibilidad de los servicios, que se ofrecen a cualquier hora del día, todos los días del año, con independencia de la localización geográfica. Evita desplazamientos innecesarios y mejora la inclusión social, y facilita más y mejor acceso a la información pública. Con ello aumenta la confianza de la ciudadanía en las Administraciones Públicas que se hacen más transparentes y se crean nuevas vías de participación democrática en la toma de decisiones públicas.

La complejidad que conlleva el análisis de las TIC en el ámbito de la Administración Pública conduce a dividir la información en tres grandes bloques, correspondientes

a los tres entornos relacionales que componen la utilización de Internet por parte de las Administraciones Públicas:

- a) e-Administración: Aborda cuestiones intra-organizacionales, es decir, lo que sucede dentro de la propia organización, e incluye existencia de infraestructuras, capacitación del personal, desarrollo de políticas, actividades organizacionales y gestión del conocimiento; se trataría, en definitiva, de analizar la estructura interna de la Administración Pública.
- b) e-Gobierno: Comprende el ámbito de las relaciones inter-organizacionales o, lo que es lo mismo, entre organizaciones o entidades, siendo una de ellas la administración y la otra una empresa, un ciudadano u otra administración. Este apartado incluye principalmente la prestación de servicios públicos a través de tecnologías de la comunicación y la información. Se trata, por tanto, de la proyección externa de la Administración Electrónica hacia los ciudadanos, hacia las empresas y hacia otras Administraciones.
- c) e-Democracia: Hace referencia a la posibilidad de que los ciudadanos puedan participar activamente en la toma de aquellas decisiones que les afectan a

través de las tecnologías de la información. Corresponde a la Administración establecer los cauces necesarios para que dicha participación sea posible por medios electrónicos.

El presente estudio se centra en el análisis del e-Gobierno y e-Democracia, y no atiende a aspectos de organización interna de las administraciones objeto de estudio, más propios de la e-Administración.

Asimismo, se diferencian los siguientes niveles de interactividad de los ciudadanos y empresas con las AAPP a través del canal Web, atendiendo a la disponibilidad y grado de sofisticación de los servicios<sup>1</sup>:

- **Nivel 0:** ausencia de información.
- **Nivel 1:** se ofrece información sobre el servicio.
- **Nivel 2:** se da la posibilidad de descarga e impresión de documentos, formularios, solicitudes, publicaciones (por ejemplo, la descarga e impresión del documento de solicitud de Licencia de Obras).
- **Nivel 3:** se da la posibilidad de cursar solicitudes (alta, baja, renovación,

---

<sup>1</sup> Existe un nivel adicional de personalización, no considerado en el presente estudio, que introduce los conceptos extras del servicio de entrega proactivo y de servicio automático de entrega.

modificación, etc.) en línea (por ejemplo, tramitar la solicitud de Licencia de Obras on-line sin necesidad de presentar documentación en papel en la Gerencia de Urbanismo).

- **Nivel 4:** se puede realizar el proceso completo en línea, puesto que no sólo se realiza on-line la solicitud y la aportación de documentación, sino que también se da la resolución y entrega, en su caso, del servicio (por ejemplo, solicitud y recepción por Internet del certificado de estar al corriente de las obligaciones tributarias).

No todos los servicios públicos son susceptibles de encuadrarse dentro del nivel más avanzado, el cuarto nivel de “proceso completo”, como es el caso de los documentos personales (pasaporte, permiso de conducir), declaraciones a la policía, notificaciones de cambio de domicilio y servicios puramente informativos como publicaciones, organigrama de la administración, enlaces, etc.

Por el contrario otro tipo de servicios públicos sí que son susceptibles de ofrecer mayores niveles de interactividad, como son las solicitudes que se enmarcan normalmente dentro de la “oficina virtual” o “trámites telemáticos” (pago de impuestos, registro de vehículos, permisos de construcción, matrículas

universitarias, etc.). En estos casos lo ideal sería la maximización del grado de interactividad que redunde en la eficiencia administrativa, la calidad del servicio y en definitiva en comodidad para el ciudadano.

Para finalizar, y con objeto de evitar confusiones, en adelante nos referiremos a la administración electrónica de forma genérica como aquel conjunto de mecanismos electrónicos que permiten la prestación de servicios públicos de la Administración, tanto a los ciudadanos como a las empresas.

---

## 2. VENTAJAS DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

Los servicios de la administración electrónica permiten ofrecer una prestación más eficaz y de mayor calidad, ahorran costes, reducen los plazos de espera y mejoran la transparencia de los procesos, tanto a los ciudadanos como a las empresas.

Sirvan los siguientes como ejemplos de servicios públicos orientados a los ciudadanos (permisos de construcción, certificados de nacimiento y matrimonio, notificación de cambios de domicilio, declaración de la renta, etc.) y orienta-

dos a la empresa (contribución social para empleados, registro de nuevas compañías, impuestos, etc.).

Las principales ventajas de la administración electrónica se resumen a continuación:

- 1) Mejora de la calidad de vida de los ciudadanos: La tramitación online reduce el tiempo de respuesta de la Administración y el tiempo que debe emplear el ciudadano en el desplazamiento y en la espera de colas, sobre todo en aquellos servicios que requieren más de una gestión. Además, el ciudadano puede conocer en cada momento el estado de sus procesos administrativos.
- 2) Mejora de la productividad de las empresas: La digitalización de servicios de solicitudes y autorizaciones, de contribución social, de pago de impuestos, etc., ayuda en gran medida a que poco a poco la empresa tenga que ingresar en la Sociedad de la Información con las ventajas que ello reporta a la sociedad en general. Al integrarse todos los elementos en un sistema de información global, se pueden prestar servicios más eficientes y personalizados y simplificar las operaciones.
- 3) Reducción del impacto medioambiental: El ahorro de papel gracias a la administración electrónica supone una reducción del impacto ambiental asociado a la fabricación y reciclado del papel, así como un ahorro de costes y aumento de productividad asociados a las nuevas oportunidades de movilidad y colaboración.
- 4) Reducción de las barreras sociales: Su uso en ciertos servicios favorece la integración de colectivos con necesidades especiales (personas con dificultades motoras y sensoriales, personas que residen en zonas rurales, personas trabajadoras cuyo horario laboral coincide con el de la Administración, etc.).
- 5) Mejora del servicio prestado por la Administración: La administración electrónica supone una mejora del servicio prestado a la sociedad por las Administraciones Públicas, pues facilita el acceso a sus servicios y trámites, dota de transparencia a los procesos administrativos, y proporciona una mayor agilidad y eficiencia en los procesos internos.

### 3. OBJETIVO Y METODOLOGÍA

El estudio e-Gobierno/e-Democracia Canarias 2008 analiza el grado de interacción de los ciudadanos y empresas con la Administración Pública Canaria a través del canal Web en la parte correspondiente a la oferta. No se incluye en el estudio, por tanto, el lado de la demanda y uso de información y servicios de las AAPP por parte de la ciudadanía.

Con este fin se analiza la encuesta sobre el nivel de interactividad de ciudadanos y empresas con la Administración Pública Canaria a través del canal Web, realizada por el Observatorio Canario de Telecomunicaciones y la Sociedad de la Información (en adelante Observatorio), de la que se obtienen los datos referentes a las administraciones públicas canarias en el ámbito municipal, insular y regional. Los datos más relevantes se comparan asimismo con la media europea, a través de los indicadores del estudio "Web-based Survey on Electronic Public Services 2006" de Capgemini.

Cabe destacar, en relación con la referida encuesta, que los datos han sido recopilados por observación de las páginas Web de las diferentes administraciones, no habiéndose analizado otros canales como

teléfono, sms, email, fax o gestión presencial. Asimismo, la encuesta se ha centrado en la oferta y disponibilidad de servicios al ciudadano y la empresa (front-office), sin entrar en los procesos internos de cada administración (back-office), más propios de la e-Administración. Por último, no se han valorado el uso e impacto de tales servicios.

La realización de este estudio sobre las TIC en las administraciones canarias se divide en cuatro grandes áreas: situación actual en Europa y España, situación actual en Canarias, ley de acceso electrónico a los servicios públicos y, por último, iniciativas de cara al futuro.

La agrupación en estas cuatro áreas responde a la necesidad de conocer, en primer lugar, la situación actual de desarrollo de las administraciones públicas a nivel europeo y nacional, presentando los datos de mayor relevancia e interés.

Con posterioridad se presenta la situación actual de las distintas administraciones públicas canarias. Para ello se realiza una clasificación en función del grado o nivel de interacción electrónica de la administración con el ciudadano o empresa, desde un nivel básico de información, hasta un nivel más avanzado de gestión electrónica completa.

Se presentan los resultados en el ámbito municipal, insular y regional.

Una vez analizada la situación actual, el siguiente paso es el análisis de legislación en vigor. Para ello se estudian los aspectos más relevantes de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso

electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos (LAECSP) y su impacto en Canarias.

Por último, se evalúan las iniciativas previstas de cara al futuro en el ámbito nacional y europeo y se proponen las líneas de actuación para Canarias.

### III. SITUACIÓN ACTUAL EN EUROPA Y ESPAÑA



#### 1. LOS SERVICIOS PÚBLICOS ELECTRÓNICOS EN EUROPA Y ESPAÑA

Con objeto de evaluar el grado de desarrollo de la administración electrónica en Europa, analizaremos la situación de los principales países en términos de la oferta de servicios públicos on line.

Los datos del informe de Capgemini<sup>1</sup>, derivados de la encuesta realizada en Abril de 2006 por encargo de la Unión Europea, se basan en el análisis de 20 servicios públicos básicos, elegidos por la Unión Europea por agrupar un conjunto de acciones que realizan habitualmente los ciudadanos (la presentación de la declaración de la renta, la búsqueda de

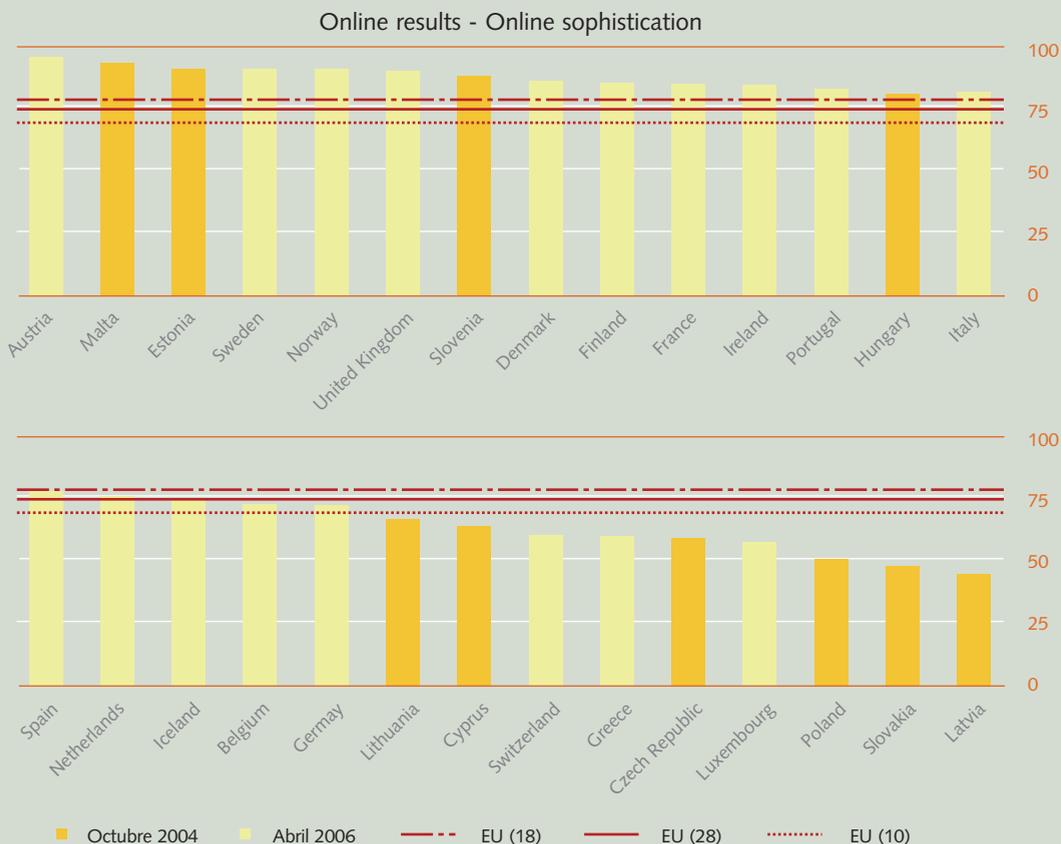
empleo, la renovación de documentos personales, etc.) y las empresas (el registro de nuevas compañías, impuestos, etc.) en su relación con la Administración (se trata de servicios prestados por administraciones centrales). La sofisticación de los servicios se mide en función del nivel de interactividad proporcionado. El campo de estudio abarca los 25 Estados Miembro de la Unión Europea -incluidos los nuevos diez estados incorporados desde 2004- más Noruega, Islandia y Suiza ( UE(28) ).

De acuerdo con los resultados del citado estudio, **el 92% de las administraciones prestadoras de servicios públicos en la UE(28) tienen sitio Web**. Para la UE(18) el porcentaje se eleva hasta el 95%, mientras que este mismo porcentaje evaluado en los 10 Estados recientemente incorporados a la Unión Europea, UE(10), desciende al 84%.

1 Web Based Survey on Electronic Public Services. Report of the 6th Measurement. June 2006.

El nivel medio de sofisticación de los servicios públicos electrónicos en línea en la UE(28) se encuadra en un nivel 2 de interactividad. En la UE(10) el nivel medio de sofisticación está aún en un nivel 1 de interactividad. Casi el 50% de los servicios públicos en la UE(28) permiten el trámite electrónico completo (nivel 4 de interactividad).

Por países, **Austria** lidera el ranking europeo, seguida de **Malta y Estonia**, cuyas políticas de acción dirigidas a incentivar el desarrollo de la administración electrónica les han supuesto un importante salto. Les siguen, Suecia, Noruega y Reino Unido. Todos ellos han excedido sobradamente el nivel 2 de interactividad.



Fuente: Capgemini. Web based Survey on Electronic Public Services. Report of the 6th Measurement. June 2006

España se encuentra en concreto en la mitad de la clasificación de países de la UE en cuanto a oferta de servicios públicos a través de Internet, distanciada de los países que lideran este ranking, aunque por encima de la media europea, esto es, **el nivel medio de sofisticación de los servicios públicos electrónicos en línea en España excede el nivel 2 de interactividad.**

Si desagregamos a nivel de ciudadanos y empresas, los resultados nos muestran que **el nivel medio de sofisticación de los servicios públicos electrónicos en línea ofrecidos a las empresas en la UE(28) excede sobradamente el nivel 3 de interactividad, mientras que para los ciudadanos se concentra aún en un nivel 2.**

De la misma manera, **2/3 de los servicios públicos en la UE(28) que permiten el trámite electrónico completo (nivel 4 de interactividad) son ofrecidos a empresas.**

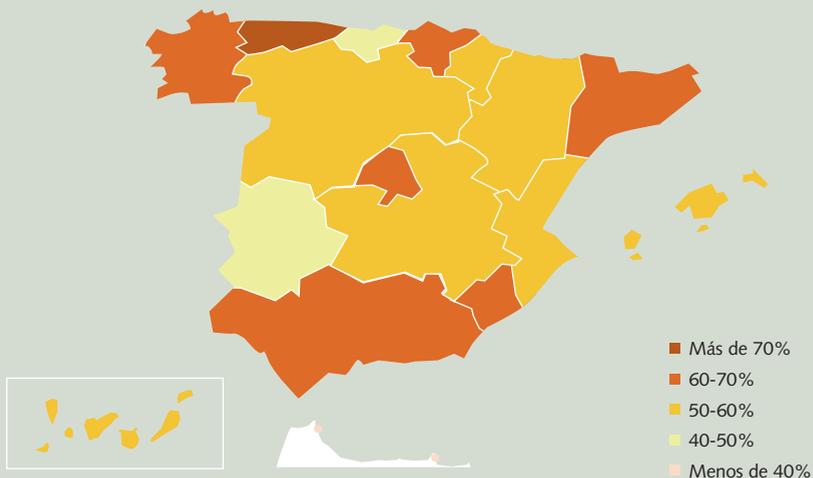
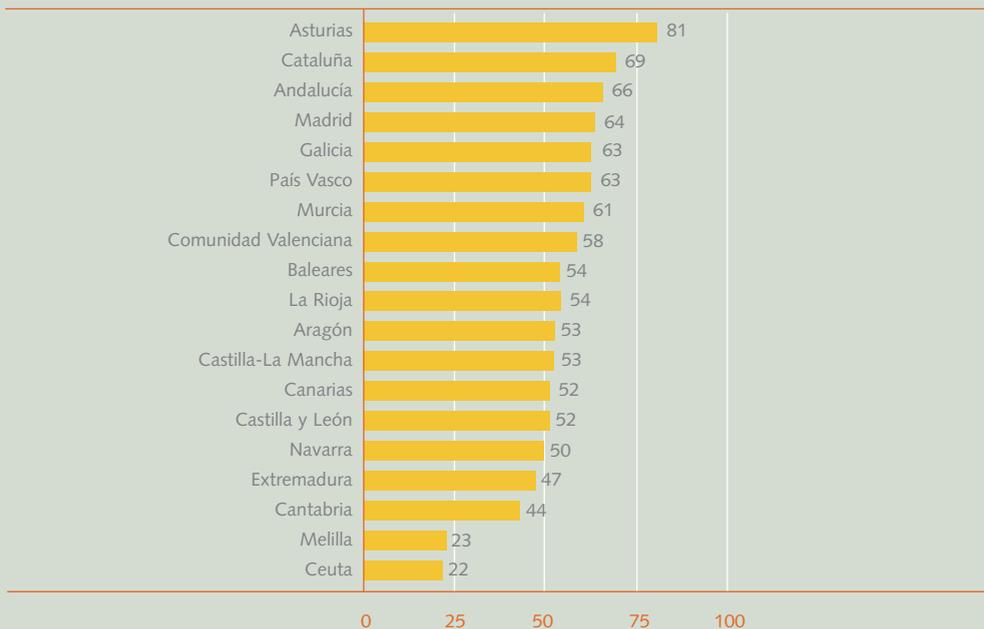
Si desagregamos por agrupaciones de servicios, observamos como los mayores niveles de sofisticación se dan en la **recaudación** (impuestos sobre la renta, seguridad social, impuestos de sociedades, impuestos de valor añadido, etc.). Le siguen los servicios de recopilación de datos para el cumplimiento de las **obligaciones administrativas** (licencia de vehícu-

los, certificados de nacimiento y matrimonio, notificación de cambio de domicilio, creación de una empresa, etc.), y los servicios públicos de **retorno a ciudadanos y empresas** (bolsa de empleo, beneficios de la seguridad social, servicios de salud, librerías públicas, licitación pública, etc.). En último lugar aparecen los servicios centrados en la obtención de permisos y licencias (documentos personales, permisos de construcción, matrículas en centros educativos, permisos de medio ambiente, etc.).

En España, el estudio de análisis de los servicios públicos disponibles en línea en los sitios Web públicos de las diferentes CC.AA., desarrollado por la Fundación Orange, pone de manifiesto un porcentaje medio de disponibilidad en línea de los 26 servicios públicos evaluados del 54%. La media de los 16 servicios orientados a ciudadanos es del 55%, mientras que la de los restantes 10 servicios orientados a empresas es del 48%. Prevalcen por tanto los servicios orientados a los ciudadanos sobre las empresas.

La Comunidad Autónoma con el máximo nivel de desarrollo de los servicios evaluados es **Asturias**, con un diferencial de 12 puntos sobre Cataluña. Son nueve las Comunidades por debajo de la media, entre las cuales se encuentra Canarias, a 2 p.p. de la misma.

### Estudio de análisis de los servicios públicos disponibles en línea en los sitios web de las CC AA



Fuente: Servicios Públicos on-line en las CC AA (Fundación Orange-Cap Gemini) (2007)



## IV. SITUACIÓN ACTUAL EN CANARIAS

El proceso seguido para determinar el grado actual de desarrollo de la administración electrónica en Canarias ha consistido en evaluar el nivel de interactividad ofrecido para cada administración mediante un conjunto de servicios públicos comunes orientados tanto a los ciudadanos como a las empresas y ofrecidos a través del canal Web.

En consecuencia, encuadrando cada uno de los indicadores de referencia en el apropiado nivel y puntuando cada nivel podemos medir en un único indicador el grado de desarrollo de la administración electrónica para cada administración objeto de estudio.

Los resultados así obtenidos en las administraciones de ámbito municipal, insular y regional se presentan a continuación.

### 1. ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL

Los indicadores de referencia para e-Gobierno están constituidos por siete servicios públicos de uso común dirigidos tanto a ciudadanos como empresas, mientras que los indicadores de referencia para e-Democracia se componen de cuatro canales de comunicación dirigidos a los ciudadanos para facilitar su participación por medios electrónicos.

Analizando y puntuando para cada municipio el nivel de interactividad de cada uno de los indicadores de referencia, y sumando las puntuaciones se obtiene la valoración del municipio evaluado; así pues, la puntuación relativa a e-Gobierno de un municipio cualquiera estará comprendida entre 0 puntos (en caso de no ofrecer información de ninguno de los servicios evaluados) y 35 puntos (en caso de poder realizar el trámite electrónico completo mediante cer-

tificado digital para cada uno de los servicios evaluados). Para e-Democracia, la puntuación de un municipio estará comprendida entre 0 puntos (no dispone de ninguno de los canales evaluados que permiten la participación ciudadana) y 4 puntos (dispone de todos los canales evaluados).

Los 77 municipios canarios con sitio Web han sido evaluados de acuerdo con las siguientes matrices de puntuación:

Tabla 1. Servicios de e-Gobierno

CRITERIO DE PUNTUACIÓN (E-GOBIERNO)	No ofrece información (Nivel 0)	Obtener información (Nivel 1)	Descargar formularios (Nivel 2)	Retorno formularios (Nivel 3)	Trámite electrónico completo (Nivel 4)
Trámites para la gestión de impuestos y tasas municipales	0	1	2	4	5
Trámites sobre licencias municipales	0	1	2	4	5
Certificados de estar al corriente de obligaciones municipales	0	1	2	4	5
Trámites relacionados con actividades lúdicas y culturales	0	1	2	4	5
Trámites de solicitud de ayudas sociales	0	1	2	4	5
Trámites de matriculación escuelas infantiles y adultos	0	1	2	4	5
Búsqueda de empleo (bolsas de trabajo municipales)	0	1	2	4	5

Tabla 2. Servicios de e-Democracia

CRITERIO DE PUNTUACIÓN (E-GOBIERNO)	No	Sí
Posibilidad de realizar encuestas municipales	0	1
Foros de opinión	0	1
Comunicación directa con los ciudadanos	0	1
Buzón de sugerencias	0	1

77 de los 88 municipios canarios tienen sitio Web oficial. Esto supone que el

- 2 Observatorio. "Encuesta sobre el nivel de interactividad del acceso de los ciudadanos y empresas vía canal Web a la administración pública regional, insular y local de Canarias 2008".

**88% de los municipios canarios dispone de página Web<sup>2</sup>.**

Puestos en contacto con los once municipios sin sitio oficial activo, todos afirman que el mismo se encuentra en construcción.

Tabla 3. Municipios de Canarias sin página web

ISLAS	MUNICIPIOS
La Palma	Barlovento
	Garafía
	Puntallana
Fuerteventura	Betancuria
	Antigua
Gran Canaria	La Aldea de San Nicolás
El Hierro	El Pinar de El Hierro
	Arico
	Buenavista del Norte
	Garachico
	Vilafior

## 1.1. Ranking e-Gobierno / e-Democracia

Los resultados obtenidos para los 77 municipios evaluados se muestran en las siguientes tablas de clasificación.

Como primera conclusión cabe mencionar el papel destacado del municipio de **Valleseco** (Gran Canaria), como municipio referencia en el desarrollo de la administración electrónica en Canarias. De acuerdo con la puntuación obtenida, **el nivel medio de sofisticación de los servicios públicos electrónicos en línea prestados en el municipio de Valleseco alcanza los 25 puntos y roza el nivel 3 de interactividad (2,8)**, es decir, permite la tramitación de las solicitudes en línea con retorno de los formularios.

La puntuación media de los municipios canarios es de 4,4 puntos y los sitúa **con un nivel medio de sofisticación de los servicios públicos electrónicos en línea cercano al nivel 1 de interactividad (0,6)**, es decir, se limita mayoritariamente a la publicación de información.

Únicamente tres municipios de Canarias (Valleseco, Las Palmas de Gran Canaria y Arrecife) superan el nivel 2 de interactividad de media, y sólo 18 municipios más superan la media del nivel 1 de interactividad. El resto de los municipios con sitio Web, 56 municipios más, ni siquiera alcanza la media del nivel informativo (nivel 1 de interactividad) en los servicios analizados.

Tabla 4. Ranking e-Gobierno Municipios

MUNICIPIO (E-GOBIERNO)	POSICIÓN	PUNTOS	NIVEL	%
Valleseco	1º	25	2,8	71
Las Palmas de Gran Canaria	2º	17	2,2	49
Arrecife	3º	16	2,1	46
Arona	4º	13	1,9	37
Ingenio	5º	11	1,6	31
Granadilla de Abona	6º	10	1,4	29
La Oliva	6º	10	1,4	29
Adeje	8º	9	1,3	26

Tabla 4. Continuación

MUNICIPIO (E-GOBIERNO)	POSICIÓN	PUNTOS	NIVEL	%
Agüimes	8°	9	1,3	26
Los Realejos	8°	9	1,3	26
Santa Cruz de Tenerife	8°	9	1,3	26
Hermigua	12°	8	1,1	23
La Orotava	12°	8	1,1	23
Telde	12°	8	1,1	23
Breña Alta	15°	7	1,0	20
Candelaria	15°	7	1,0	20
Firgas	15°	7	1,0	20
Gáldar	15°	7	1,0	20
Guía de Isora	15°	7	1,0	20
San Cristóbal de La Laguna	15°	7	1,0	20
El Sauzal	15°	7	1,0	20
Haría	22°	6	0,9	17
El Rosario	22°	6	0,9	17
San Bartolomé	22°	6	0,9	17
Teror	22°	6	0,9	17
Vega de San Mateo	22°	6	0,9	17
Breña Baja	27°	5	0,7	14
Mogán	27°	5	0,7	14
Santa Úrsula	27°	5	0,7	14
Tejeda	27°	5	0,7	14
Tuineje	27°	5	0,7	14
Valsequillo de Gran Canaria	27°	5	0,7	14
Arucas	33°	4	0,6	11
La Matanza de Acentejo	33°	4	0,6	11
Santa María de Guía de Gran Canaria	33°	4	0,6	11

Tabla 4. Continuación

MUNICIPIO (E-GOBIERNO)	POSICIÓN	PUNTOS	NIVEL	%
El Tanque	33°	4	0,6	11
Tazacorte	33°	4	0,6	11
Tijarafe	33°	4	0,6	11
Fuencaliente de La Palma	39°	3	0,4	9
Puerto del Rosario	39°	3	0,4	9
San Miguel de Abona	39°	3	0,4	9
Santa Brígida	39°	3	0,4	9
Santa Lucía de Tirajana	39°	3	0,4	9
Tías	39°	3	0,4	9
Tinajo	39°	3	0,4	9
Artenara	46°	2	0,3	6
Frontera	46°	2	0,3	6
Moya	46°	2	0,3	6
Pájara	46°	2	0,3	6
Tegueste	46°	2	0,3	6
Agaete	51°	1	0,1	3
Icod de los Vinos	51°	1	0,1	3
El Paso	51°	1	0,1	3
Puntagorda	51°	1	0,1	3
San Juan de La Rambla	51°	1	0,1	3
Santiago del Teide	51°	1	0,1	3
Los Silos	51°	1	0,1	3
Tacoronte	51°	1	0,1	3
Teguise	51°	1	0,1	3
Villa de Mazo	51°	1	0,1	3
Agulo	61°	0	0,0	0
Alajeró	61°	0	0,0	0

Tabla 4. Continuación

MUNICIPIO (E-GOBIERNO)	POSICIÓN	PUNTOS	NIVEL	%
Arafo	61°	0	0,0	0
Fasnia	61°	0	0,0	0
La Guancha	61°	0	0,0	0
Güímar	61°	0	0,0	0
Los Llanos de Aridane	61°	0	0,0	0
Puerto de La Cruz	61°	0	0,0	0
San Andrés y Sauces	61°	0	0,0	0
San Bartolomé de Tirajana	61°	0	0,0	0
San Sebastián de La Gomera	61°	0	0,0	0
Santa Cruz de La Palma	61°	0	0,0	0
Valle Gran Rey	61°	0	0,0	0
Vallehermoso	61°	0	0,0	0
Valverde	61°	0	0,0	0
La Victoria de Acentejo	61°	0	0,0	0
Yaiza	61°	0	0,0	0
<b>Total Municipios (media)</b>		<b>4,4</b>	<b>0,6</b>	<b>12</b>

Fuente: Páginas web de los municipios canarios. Elaboración propia

Por islas, los municipios de Gran Canaria –y en general los municipios de las islas

más orientales– son los más desarrollados, aproximándose al nivel 1 de interactividad.

Tabla 5. Ranking e-Gobierno Municipios por Islas (sobre municipios con página web)

ISLAS	PUNTUACIÓN MEDIA	Nivel medio	C/WEB	TOTAL
Gran Canaria	6,5	0,9	20	21
Fuerteventura	5,0	0,7	4	6
Lanzarote	5,0	0,7	7	7
Tenerife	4,3	0,6	27	31
La Palma	2,4	0,3	11	14
La Gomera	1,3	0,2	6	6
El Hierro	1,0	0,1	2	3
<b>Total</b>	<b>4,4</b>	<b>0,6</b>	<b>77</b>	<b>88</b>

Fuente: Páginas web de los municipios canarios. Elaboración propia

Por población, los municipios más desarrollados son los de más de 50.000 habitantes, superando el nivel 1 de interactividad.

Se observa asimismo que según aumenta la población aumenta el nivel de interactividad en los servicios de e-Gobierno.

Tabla 6. Ranking e-Gobierno Municipios por N° de habitantes (sobre municipios con página web)

HABITANTES	PUNTUACIÓN MEDIA	Nivel medio	C/WEB	TOTAL
0-10.000	3,2	0,5	36	47
>10.000-20.000	3,3	0,5	18	18
>20.000-50.000	5,6	0,8	16	16
Más de 50.000	10,4	1,5	7	7
<b>Total</b>	<b>4,4</b>	<b>0,6</b>	<b>77</b>	<b>88</b>

Fuente: Páginas web de los municipios canarios. Elaboración propia

En cuanto a los indicadores de e-Democracia, destacar nuevamente la presencia del municipio de Valleseco, que, al igual que otros seis municipios más (Arona, Bue-

navista, Fuencaliente, Hermigua, Tifarfe y Tinajo) ofrece tres de los cuatro canales evaluados para facilitar la participación ciudadana a través de su sitio Web.

Tabla 7. Ranking e-Democracia Municipios

MUNICIPIO (E-DEMOCRACIA)	POSICIÓN	PUNTOS
Arona	1º	3
Breña Baja	1º	3
Fuencaliente de La Palma	1º	3
Hermigua	1º	3
Tifarfe	1º	3
Tinajo	1º	3
Valleseco	1º	3
Adeje	8º	2
Agüimes	8º	2
Arrecife	8º	2
Arucas	8º	2
Breña Alta	8º	2
Candelaria	8º	2
Firgas	8º	2
Frontera	8º	2
Gáldar	8º	2
Guía de isora	8º	2
Ingenio	8º	2
Mogán	8º	2
Moya	8º	2
La Oliva	8º	2
Puerto del Rosario	8º	2

Tabla 7. Continuación

MUNICIPIO (E-DEMOCRACIA)	POSICIÓN	PUNTOS
San Juan de La Rambla	8°	2
Teguise	8°	2
Tías	8°	2
Vallehermoso	8°	2
Valsequillo de Gran Canaria	8°	2
Agate	28°	1
Alajeró	28°	1
Arafo	28°	1
Granadilla de Abona	28°	1
La Guancha	28°	1
Güímar	28°	1
Haría	28°	1
Los Llanos de Aridane	28°	1
La Matanza de Acentejo	28°	1
La Orotava	28°	1
Pájara	28°	1
El Paso	28°	1
Puntagorda	28°	1
Los Realejos	28°	1
El Rosario	28°	1
San Andrés y Sauces	28°	1
San Bartolomé	28°	1
San Bartolomé de Tirajana	28°	1
San Cristóbal de La Laguna	28°	1
San Miguel de Abona	28°	1
Santa Brígida	28°	1
Santa Cruz de La Palma	28°	1

Tabla 7. Continuación

MUNICIPIO (E-DEMOCRACIA)	POSICIÓN	PUNTOS
Santa Cruz de Tenerife	28°	1
Santa Lucía de Tirajana	28°	1
San Cristóbal de La Laguna	28°	1
San Miguel de Abona	28°	1
Santa Brígida	28°	1
Santa Cruz de La Palma	28°	1
Santa Cruz de Tenerife	28°	1
Santa Lucía de Tirajana	28°	1
Santa María de Guía de Gran Canaria	28°	1
Santa Úrsula	28°	1
Los Silos	28°	1
Tacoronte	28°	1
El Tanque	28°	1
Tazacorte	28°	1
Telde	28°	1
Teror	28°	1
Tuineje	28°	1
Vega de San Mateo	28°	1
Villa de Mazo	28°	1
Agulo	63°	0
Artenara	63°	0
Fasnia	63°	0
Icod de los Vinos	63°	0
Las Palmas de Gran Canaria	63°	0
Puerto de la Curz	63°	0
San Sebastián de La Gomera	63°	0
Santiago del Teide	63°	0

Tabla 7. Continuación

MUNICIPIO (E-DEMOCRACIA)	POSICIÓN	PUNTOS
El Sauzal	63°	0
Tegueste	63°	0
Tejeda	63°	0
Valle Gran Rey	63°	0
Valverde	63°	0
La Victoria de Acentejo	63°	0
Yaiza	63°	0
<b>Total Municipios (media)</b>		<b>1,2</b>

Fuente: Páginas web de los municipios canarios. Elaboración propia

Por islas, los municipios de La Palma y Lanzarote son los más desarrollados en e-Democracia.

Tabla 8. Ranking e-Gobierno Municipios por Islas (sobre municipios con página web)

ISLAS	Puntuación media	C/WEB	TOTAL
La Palma	1,6	11	14
Lanzarote	1,6	7	7
Fuerteventura	1,5	4	5
Gran Canaria	1,4	20	22
La Gomera	1,0	6	6
El Hierro	1,0	2	3
Tenerife	1,0	27	31
<b>Total</b>	<b>1,2</b>	<b>77</b>	<b>88</b>

Fuente: Páginas web de los municipios canarios. Elaboración propia

Por habitantes, los municipios más desarrollados en e-Democracia son los comprendidos entre 20.000 y 50.000 habitantes. A diferencia de lo que ocurre con los servicios de e-Gobierno, no existe una relación directa entre la población de

los municipios y su nivel de desarrollo en e-Democracia. En lo que respecta a participación ciudadana, los municipios más pequeños parecen demostrar una mayor preocupación por ofrecer cauces de participación a sus ciudadanos.

Tabla 9. Ranking e-Gobierno Municipios por N° de habitantes (sobre municipios con página web)

HABITANTES	Puntuación media	C/WEB	TOTAL
0-10.000	1,3	36	47
>10.000-20.000	1,1	18	18
>20.000-50.000	1,4	16	16
Más de 50.000	1,3	7	7
<b>Total</b>	<b>1,2</b>	<b>77</b>	<b>88</b>

Fuente: Páginas web de los municipios canarios. Elaboración propia

En conclusión, **el grado de desarrollo de las administraciones electrónicas en los municipios canarios está en una fase muy primitiva**, quedando aún camino por recorrer hasta alcanzar el proceso electrónico completo (nivel 4). Destacar asimismo el papel del municipio de Valleseco, como referencia y modelo a seguir en el impulso y desarrollo de la administración electrónica en los municipios canarios.

## 2. ADMINISTRACIÓN INSULAR

Los indicadores de referencia para e-Gobierno están constituidos por siete servicios públicos de uso común dirigidos tanto a ciudadanos como empresas, mientras que los indicadores de referencia para e-Democracia se componen de cuatro canales de comunicación dirigidos

a los ciudadanos para facilitar su participación por medios electrónicos.

Analizando y puntuando el nivel de interactividad de cada uno de los indicadores de referencia, y sumando las puntuaciones se obtiene la valoración del cabildo evaluado; así pues, la puntuación relativa a e-Gobierno de un cabildo cualquiera estará comprendida entre 0 puntos (en caso de no ofrecer información de ninguno de los servicios evaluados) y 35 puntos (en caso de poder realizar el trámite electrónico completo mediante certificado digital para cada uno de los servicios evaluados). Para e-Democracia, la puntuación de un cabildo estará comprendida entre 0 puntos (no dispone de ninguno de los canales evaluados que permiten la participación ciudadana) y 4 puntos (dispone de todos los canales evaluados).

Las matrices de puntuación empleadas para evaluar los siete Cabildos Insulares han sido las siguientes:

Tabla 10. Servicios de e-Gobierno

CRITERIO DE PUNTUACIÓN (E-GOBIERNO)	No ofrece información (Nivel 0)	Obtener información (Nivel 1)	Descargar formularios (Nivel 2)	Retorno formularios (Nivel 3)	Trámite electrónico completo (Nivel 4)
Tramitación de ayudas a la producción agrícola, ganadera y pesquera	0	1	2	4	5
Tramitación del carné del artesano	0	1	2	4	5
Tramitación de la tarjeta de transporte	0	1	2	4	5
Tramitación de las ayudas al alquiler de viviendas	0	1	2	4	5
Denuncias de defensa del consumidor	0	1	2	4	5
Solicitud de ayudas sociales	0	1	2	4	5
Tramitación de subvenciones al empleo y la emprendeduría	0	1	2	4	5

Tabla 11. Servicios de e-Democracia

CRITERIO DE PUNTUACIÓN (E-DEMOCRACIA)	No	Sí
Posibilidad de realizar encuestas	0	1
Foros de opinión	0	1
Comunicación directa con los ciudadanos	0	1
Buzón de sugerencias	0	1

El 100% de los Cabildos Insulares dispone de sitio Web<sup>3</sup>.

## 2.1. Ranking e-Gobierno / e-Democracia

Los resultados obtenidos para los siete cabildos insulares evaluados se muestran en las siguientes tablas de clasificación.

- 3 Observatorio. "Encuesta sobre el nivel de interactividad del acceso de los ciudadanos y empresas vía canal Web a la administración pública regional, insular y local de Canarias 2008".

El nivel medio de sofisticación de los servicios públicos electrónicos en línea en los Cabildos Insulares roza el nivel 1 de interactividad (0,9), es decir, se limita mayoritariamente a la publicación de información.

El ranking está encabezado por el **Cabildo de Tenerife**, más próximo a un nivel 2 de interactividad (1,7). Tan sólo el Cabildo de El Hierro –que cierra el ranking– y el Cabildo de La Gomera quedan por debajo de la media.

Tabla 12. Ranking e-Gobierno Cabildos

CABILDOS (E-GOBIERNO)	POSICIÓN	PUNTOS	NIVEL
Tenerife	1º	12	1,7
Gran Canaria	2º	8	1,1
Fuerteventura	3º	7	1,0
Lanzarote	4º	6	0,9
La Palma	5º	6	0,9
La Gomera	6º	3	0,4
El Hierro	7º	1	0,1
<b>Total Cabildos (media)</b>		<b>6,1</b>	<b>0,9</b>

Fuente: Páginas web de los cabildos canarios. Elaboración propia

En lo que respecta al ranking de e-Democracia, está encabezado por el Cabildo de El Hierro, que dispone de

todos los canales de comunicación con los ciudadanos evaluados, salvo el Foro de opinión.

Por el contrario, el Cabildo de Fuerteventura no ofrece ninguno de los canales de participación ciudadana evaluados, quedando por debajo de la

media de los Cabildos Insulares en e-Democracia, al igual que el Cabildo de Tenerife y el Cabildo de La Gomera.

Tabla 13. Ranking e-Democracia Cabildos

CABILDOS (E-DEMOCRACIA)	POSICIÓN	PUNTUACIÓN
El Hierro	1º	3
Gran Canaria	2º	2
Lanzarote	3º	2
La Palma	4º	2
La Gomera	5º	1
Tenerife	6º	1
Fuerteventura	7º	0
<b>Total Cabildos (media)</b>		<b>1,6</b>

Fuente: Páginas web de los cabildos canarios. Elaboración propia

Estos resultados ponen de manifiesto como el grado de desarrollo de la administración electrónica en los Cabildos Insulares se encuentra lejos del nivel alcanzado por la Administración General del Estado.

### 3. ADMINISTRACIÓN REGIONAL

Se han considerado los servicios que demanda la Administración Central

(Cuestionario sobre Administración Electrónica por CCAA. Observatorio de Administración Electrónica) para las comparativas a nivel nacional sobre el grado de desarrollo de la administración electrónica en las diferentes autonomías. Se demandan por áreas funcionales y no por divisiones administrativas por los cambios que frecuentemente se producen en las estructuras de gobierno. Por tanto, el nivel de significatividad de estos datos queda sujeto a los servicios evaluados.

El nivel de desarrollo de la administración electrónica en las diferentes áreas de gobierno evidencia un mayor nivel de sofisticación, si lo comparamos con el de los municipios y los cabidos insulares.

El proceso electrónico completo se alcanza ya en algunos servicios prestados por la administración regional, como es el caso **del certificado de estar al**

**corriente de las obligaciones fiscales** (Área de Hacienda), **la solicitud de cita previa con el médico** (Área de Sanidad y Salud Pública) **y la licitación electrónica** (Área de Administración), entre otros<sup>4</sup>.

- 4 Observatorio. "Encuesta sobre el nivel de interactividad del acceso de los ciudadanos y empresas vía canal Web a la administración pública regional, insular y local de Canarias 2008".

Tabla 14. Ranking e-Gobierno Regional por áreas

ÁREA	NIVEL MEDIO	Nº SERVICIOS EV.
Hacienda	2,0	5
Educación	2,0	3
Investigación	2,0	3
Administración	2,0	7
Consumo	1,5	2
Economía, Trabajo y Empleo	1,4	5
Servicios Sociales	1,4	7
Turismo y Cultura	1,4	8
Agricultura, Ganadería y Pesca	1,3	7
Medio Ambiente	1,2	5
Sanidad y Salud Pública	1,1	8
Empresa y Transporte	0,8	10
<b>Total</b>	<b>1,51</b>	<b>70</b>

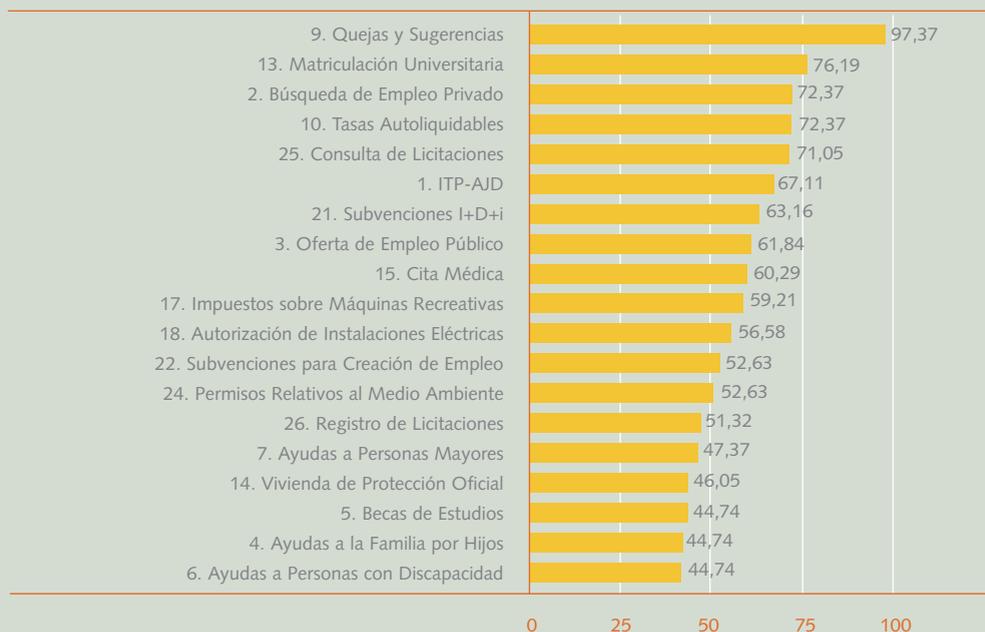
Fuente: Página web del Gobierno de Canarias. Elaboración propia

**El nivel medio de sofisticación de los servicios públicos electrónicos en línea en la administración regional en Canarias excede el nivel 1 de interactividad (1,5) y se acerca al nivel 2 (descarga de formularios).**

No obstante, el grado de desarrollo de la administración electrónica en el ámbito autonómico se encuentra por debajo del nivel alcanzado por la Administración General del Estado.

La clasificación por servicios desarrollada en el estudio de la Fundación Orange realizado sobre las diferentes Comunidades Autónomas pone de manifiesto que el máximo nivel de disponibilidad en línea de los servicios es el de Quejas y Sugerencias, con un 97%. Le siguen la Matriculación Universitaria (76%), la Búsqueda de Empleo (72%) y las Tasas Autoliquidables (72%).

Clasificación por Servicios



Fuente: Fundación Orange. Informe España 2007

### Clasificación por Servicios (continuación)



Fuente: Fundación Orange. Informe España 2007



## V. LA LEY DE ACCESO ELECTRÓNICO A LOS SERVICIOS PÚBLICOS

La cumbre europea de Lisboa del año 2000 es el punto de arranque para la mayoría de las iniciativas orientadas a poner en línea los servicios públicos.

España ha adquirido, desde entonces, compromisos relativos al desarrollo de su administración electrónica, entre los que destacan los derivados de las declaraciones de Manchester en 2005 y de Lisboa en 2007 y la Directiva de Servicios.

La **Ley 56/2007, de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información** (LMSI), de 28 de diciembre, establece un marco jurídico claro para el uso de las nuevas tecnologías en materia de facturación o firma electrónica al tiempo que lanza medidas para impulsar su uso y se proponen

mejoras en relación a la protección de los derechos de los ciudadanos. Por su parte, la **Ley 30/2007, de contratos del sector público**, de 30 de octubre, modifica de manera profunda el Texto Refundido de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas (TRLCAP) que actualmente rige el mercado de la contratación pública, en lo que supone la plena inserción de los medios electrónicos, informáticos y telemáticos en el ámbito de la contratación pública, a fin de hacer más fluidas y transparentes las relaciones entre los órganos de contratación y los licitadores.

En este contexto, un hito clave ha sido la aprobación en el Congreso de los Diputados de la **Ley 11/2007, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos** (LAECSP), en junio de

2007. Esta nueva ley ofrece un marco regulador que elimina las barreras jurídicas para el pleno desarrollo de los servicios públicos electrónicos, aunque, el factor clave de esta ley, es el reconocimiento que hace de un **nuevo derecho ciudadano: el de acceso electrónico a los servicios de las Administraciones**.

Por primera vez una ley recoge el derecho de los ciudadanos a relacionarse con todas las Administraciones españolas de forma electrónica. Este derecho se traduce en un deber para las Administraciones que deberán poner todos sus servicios públicos en línea. **El plazo para que este derecho sea efectivo es el 31 de diciembre de 2009**. En esa fecha todos los trámites públicos deberán ser accesibles electrónicamente. No obstante, esta obligación sólo se aplica a la Administración General del Estado, mientras que deja abierto el plazo para las administraciones de ámbito regional, insular y municipal en función de su disponibilidad presupuestaria.

En los siguientes apartados se desarrollarán los aspectos más relevantes de la LAECSP y su aplicación en Canarias.

## 1. DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

La Ley está centrada en los ciudadanos y en la definición de sus derechos, entre los que destacan los siguientes:

- A utilizar medios electrónicos para obtener información, realizar consultas, manifestar consentimiento, entablar pretensiones, efectuar pagos, realizar transacciones y oponerse a las resoluciones y actos administrativos.
- A elegir el canal de relación con las Administraciones (ordenador e Internet, SMS, TDT, etc.).
- A no estar obligados, para relacionarse con las Administraciones, a utilizar tecnologías particulares.
- A no aportar datos que ya obren en poder de las Administraciones Públicas.
- A conocer por medios electrónicos el estado de tramitación de los procedimientos en los que sean interesados.
- A obtener copias electrónicas de los documentos electrónicos que formen parte de un expediente.
- A la conservación electrónica del documento.

- A obtener los medios de identificación electrónica necesarios (DNI electrónico y sistemas de firma electrónica).

En este sentido, se crea la figura del Defensor del usuario de la administración electrónica, que velará por la garantía de los derechos reconocidos a los ciudadanos en esta Ley.

Para garantizar asimismo el acceso de todos los ciudadanos a los servicios electrónicos proporcionados en su ámbito, la Administración General del Estado (AGE) pondrá a disposición de los ciudadanos oficinas de atención presencial con los medios e instrumentos precisos para ejercer los derechos reconocidos de forma libre y gratuita. Asimismo, creará puntos de acceso electrónico consistentes en sedes electrónicas, y en particular, un Punto de acceso general –accesible por los ciudadanos a través de las redes de comunicación– que contendrá la relación de servicios a disposición de los ciudadanos y el acceso a los mismos. Las consultas de información sobre los servicios electrónicos se podrán realizar a través de servicios de atención telefónica dispuestos por la AGE a tales efectos.

## 2. RÉGIMEN JURÍDICO

Con el objeto de dotar de las garantías jurídicas a las actuaciones que se desarrollen usando procedimientos electrónicos, la Ley establece el régimen jurídico de la administración electrónica.

Se define la **sede electrónica** como aquella dirección electrónica cuya gestión y administración corresponde a una Administración Pública funcionando con plena responsabilidad respecto de la integridad, veracidad y actualización de la información y los servicios a los que puede accederse a través de la misma.

Se trata pues de un punto de acceso electrónico, constituido por un conjunto de páginas Web agrupadas en un dominio de Internet cuyo objetivo es ofrecer al usuario, de forma fácil e integrada, el acceso a una serie de recursos y de servicios dirigidos a resolver necesidades específicas de un grupo de personas o el acceso a la información y servicios de una institución pública.

Cada Administración Pública determinará los instrumentos de creación de las sedes electrónicas.

Se regulan asimismo las formas de **identificación y autenticación**, tanto de los ciudadanos como de los órganos administrativos en el ejercicio de sus competencias, siendo destacable que se habilitan distintos instrumentos de acreditación. Entre ellos cabe destacar el **Documento Nacional de Identidad electrónico**, habilitado con carácter general para todas las relaciones con las Administraciones Públicas, y por ello se impulsará como fórmula para extender el uso general de la firma electrónica.

Con objeto de evitar la brecha digital, se abre la posibilidad de que sean funcionarios públicos quienes acrediten la voluntad de los ciudadanos, siguiendo el procedimiento establecido, para sus relaciones electrónicas con la Administración.

Además, se regulan los registros, comunicaciones y notificaciones electrónicas. La principal novedad a este respecto es la nueva regulación de los registros electrónicos, de manera que puedan convertirse en un instrumento que se libere de la rigidez actual y sirvan para la presentación de cualquier escrito o solicitud ante las Administraciones Públicas.

Los registros electrónicos emitirán automáticamente un recibo consistente en una copia autenticada del escrito, solicitud

o comunicación de que se trate, incluyendo la fecha y hora de presentación y el número de entrada de registro, garantizando de esta manera la integridad y el no repudio de los documentos aportados.

Por último, se regulan los documentos y archivos electrónicos; se establecen las condiciones para reconocer la validez de un documento electrónico, se regula todo el sistema de copias electrónicas, tanto las realizadas a partir de documentos emitidos originariamente en papel, como las copias de documentos que ya estuvieran en soporte electrónico y las condiciones para realizar en soporte papel copia de originales emitidos por medios electrónicos, o viceversa.

---

### 3. GESTIÓN ELECTRÓNICA DE LOS PROCEDIMIENTOS

Se regula la iniciación, instrucción y terminación de procedimientos por medios electrónicos, con objeto de simplificar y reducir el procedimiento en plazos y tiempo de respuesta.

A este respecto cabe destacar la obligación que se establece para las Administraciones Públicas de poner a disposición de los usuarios información

por medios electrónicos sobre el estado de tramitación de los procedimientos, tanto para los gestionados en su totalidad por medios electrónicos como para el resto de procedimientos.

---

## 4. COOPERACIÓN ENTRE ADMINISTRACIONES

La colaboración y cooperación entre administraciones públicas va a ser un factor determinante para el impulso de la administración electrónica.

El Comité Sectorial de administración electrónica es el órgano técnico de coo-

peración de la Administración General del Estado, de las administraciones de las Comunidades Autónomas y de las entidades que integran la Administración Local en materia de administración electrónica, y será el responsable de asegurar la compatibilidad e interoperabilidad de los sistemas y aplicaciones empleados por las Administraciones Públicas.

La Ley desarrolla los principios para garantizar la interoperabilidad de sistemas de información así como las bases para impulsar la reutilización de aplicaciones y transferencia de tecnologías entre Administraciones.



## VI. INICIATIVAS PARA EL FUTURO

La administración electrónica es un motor de crecimiento económico y un factor clave para alcanzar los objetivos marcados en la estrategia de Lisboa. La estrategia europea i2010 para el desarrollo de la Sociedad de la Información incluye a los servicios públicos en línea como uno de sus pilares básicos.

España viene realizando desde hace varios años, y en especial desde el año 2000, tras el lanzamiento de los primeros planes europeos de administración electrónica, un gran esfuerzo de modernización de sus Administraciones.

En concreto, a partir de 2004 se intensifica la puesta en funcionamiento de servicios e infraestructuras comunes. Las principales actuaciones de este tipo han sido la emisión del DNI electrónico, el desarrollo de una plataforma común de

validación de certificados digitales (@firma), la elaboración de un plan de servicios digitales asociados al DNIe, el desarrollo y expansión de una red de comunicaciones interadministrativa (Red SARA), a la que ya están conectadas las redes de todos los ministerios y Comunidades Autónomas y una buena parte de los Ayuntamientos, la creación de los primeros servicios intermediados que permiten eliminar la petición de fotocopias del DNI y certificados de empadronamiento en los trámites administrativos, y la creación de la red integral de atención ciudadana (Red 060), que incorpora un sitio Web de acceso generalista a todos los servicios en línea, un teléfono unificado y una red de oficinas, entre otros<sup>5</sup>.

---

5 IBM-CEPREDE. "La Innovación en el Sector Público". Noviembre de 2006.

## DNI ELECTRÓNICO

España es el primer país europeo de gran tamaño que ha lanzado el proyecto de DNI electrónico para todos los ciudadanos. El DNI electrónico permite el desarrollo de servicios administrativos electrónicos que requieren la identificación o la firma personal del ciudadano. El e-DNI, además de contener los datos utilizados en el DNI convencional, incorpora dos certificados electrónicos: de autenticación, que permite la identidad electrónica, y de firma electrónica. En marzo de 2006 comenzaron a emitirse los primeros DNI electrónicos en algunas zonas de España, con la previsión de que en 2008 todos los DNIs emitidos habrán sido de este tipo.

## @FIRMA

Se ha desarrollado una plataforma de validación de certificados de firma para todas las administraciones públicas españolas que deseen utilizarlo, que permitirá la validación de los certificados emitidos por los distintos proveedores de certificados adheridos al proyecto. Esta plataforma permite a cualquier Administración el reconocimiento de certificados y de firma electrónica, necesario para la provisión de servicios en línea que requieran la identificación del usuario o su firma.

## RED 060

La red 060 se configura para ser un punto de acceso único e integral a todos los servicios administrativos de todas las AA.PP. españolas que se integren en ella. Suministra estos servicios a través de distintos canales: telefónico (número único 060), presencial (red de oficinas 060), portal internet ([www.060.es](http://www.060.es)) y TDT. Integra además una plataforma de comunicación móvil (plataforma para sms), lo que proporciona al ciudadano atención ininterrumpida 24x7. Este proyecto fue puesto en funcionamiento a finales de mayo de 2006 y participan en él ya varias Comunidades Autónomas. Paulatinamente se irán incorporando a la red las distintas Administraciones (Comunidades Autónomas, Entes Locales y las Cámaras de Comercio), mediante acuerdos.

## RED S.A.R.A. (Sistema de Aplicaciones y Redes para las Administraciones)

Esta red es un sistema de aplicaciones y redes para la conexión de todas las redes de las administraciones públicas españolas a través de una extranet administrativa común (red troncal), conectada a su vez a la extranet europea Testa. Su objetivo es permitir el intercambio de aplicaciones, información técnica y desarrollos cooperativos, así como incrementar la capacidad de interacción interadministrativa, permitiendo

el desarrollo y despliegue de nuevos servicios, incrementando la interoperabilidad entre administraciones y reduciendo los costes de desarrollo e integración de sistemas. S.A.R.A actuará como una plataforma de provisión de servicios de administración electrónica a las administraciones que así lo deseen, interconectando de forma segura sus redes, proporcionando un servicio 24x7. Entre los servicios ofrecidos a través de S.A.R.A. cabe mencionar el de comunicación de cambio de domicilio, el de notificaciones telemáticas seguras, la plataforma de validación del eDNI o el repositorio de modelos y formularios comunes, entre otros.

Finalmente, cabe destacar que todos los Ministerios han desarrollado planes de actuación ambiciosos, destinados por un lado, a informatizar la gestión interna de sus procedimientos, y por otro, a facilitar el acceso electrónico a estos procedimientos.

## 1. PLAN ESTRATÉGICO NACIONAL LAECSP

Con objeto de alcanzar la adecuación de los servicios públicos y la adaptación de los procedimientos a la LAECSP en el ámbito de la Administración General del Estado y de los organismos públicos vinculados o dependientes de ésta, se ha

desarrollado un plan de acción sustentado en las siguientes estrategias:

### SERVICIOS CENTRADOS EN EL CIUDADANO

- Se trata de reducir las cargas administrativas para ciudadanos y empresas y generar la confianza necesaria para impulsar su utilización.
- Se impulsará el acceso a través de un sistema multicanal y por medio de puntos de acceso electrónico.
- Se realizarán campañas de difusión de todos los servicios públicos de forma que los ciudadanos conozcan la oferta real de los mismos.
- Se interconectarán los servicios de información administrativa de los departamentos ministeriales y de los organismos públicos, creando una red de información única.
- La inclusión digital será un aspecto clave en el diseño de los servicios.
- Se facilitará la participación electrónica de los ciudadanos y se establecerán mecanismos de consulta para conocer sus demandas.

### ADECUACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS A LA LAECSP

- Todos los servicios públicos y trámites administrativos serán accesibles

electrónicamente, con los requisitos que establece la Ley: información, descarga y envío de formularios cumplimentados, pago telemático y finalización del procedimiento sin requerir la personalización del ciudadano en dependencias públicas, salvo cuando ello sea necesario por ley.

- Mantenimiento y publicación de un catálogo de trámites administrativos adaptados a la LAECSP.

## INFRAESTRUCTURAS Y SERVICIOS COMUNES

- Cada organismo será responsable del mantenimiento y suministro de todos los servicios de su competencia.
- Para el desarrollo de los nuevos servicios electrónicos se ofrecerá a todas las administraciones un conjunto de infraestructuras y servicios comunes que faciliten la puesta en funcionamiento de estos servicios y la interoperabilidad entre todos ellos.
- Se pondrá al servicio de las Administraciones una red de comunicaciones de alta velocidad y alta disponibilidad, que amplíe las prestaciones de la actual Red SARA.
- La Administración se moverá hacia una cultura de servicios compartidos, mediante la estandarización, la sim-

plificación y la compartición de experiencias. Se dispondrá de un Centro de Transferencia de Tecnología, donde las Administraciones podrán poner a disposición de todos los organismos las aplicaciones que decidan declarar de código abierto.

## ACCIONES HORIZONTALES

- Se formará adecuadamente a los funcionarios tanto en las labores organizativas, como en las tecnológicas.
- La seguridad y la privacidad de los datos, conjuntamente con la interoperabilidad con otras Administraciones, serán elementos básicos a la hora de desarrollar servicios electrónicos.
- Los servicios públicos ofrecidos estarán diseñados siguiendo criterios de calidad y profesionalidad, favoreciendo la confianza en los mismos, la interoperabilidad entre Administraciones y garantizando su adecuación a las necesidades de ciudadanos y Administraciones.

---

## 2. LÍNEAS DE ACCIÓN EN CANARIAS

En España se evidencia la existencia de una correlación entre los fondos presupuestarios de la administración y su nivel

de desarrollo en materia de administración electrónica. El grado de desarrollo de la administración electrónica en las Comunidades Autónomas y, sobre todo, en los Ayuntamientos, se encuentra lejos del nivel alcanzado por la Administración General del Estado. Esta dependencia queda patente en la propia Ley de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, donde se impone a la Administración General del Estado la fecha de implantación efectiva para el 31 de diciembre de 2009, mientras que se deja abierto el plazo para las administraciones de ámbito regional, insular y municipal en función de su disponibilidad presupuestaria.

Esta situación se produce también en la Comunidad Autónoma de Canarias, donde el nivel de desarrollo de la administración electrónica es proporcional al tamaño/nivel del organismo público. En este sentido, cabe destacar que aún el 12% de los municipios canarios no cuenta con sitio Web y que el nivel medio de sofisticación de los servicios públicos en línea ofrecidos en el ámbito autonómico no alcanza el nivel 2 de interacción. Estos datos son claros indicadores de que aún queda camino por recorrer hasta alcanzar el proceso electrónico completo en todas las administraciones.

La fragmentación y la lejanía del resto del territorio español suponen un agravante en los problemas de coordinación de las diferentes administraciones.

En este sentido, las soluciones vienen de la mano de acciones formativas y de difusión de las ventajas que reportan las nuevas tecnologías, con objeto de favorecer la confianza en el uso por parte de los ciudadanos, así como conseguir que todos los servicios cumplan unos estándares mínimos de usabilidad y accesibilidad.

Es necesario desarrollar campañas de comunicación para dar a conocer a empresas, y sobre todo, a los ciudadanos, los diferentes servicios ofrecidos desde las diferentes administraciones, con objeto de incentivar su uso.

La adaptación de todos los procesos internos (*back-office*) y su coordinación en una única red de información requerirá inversión en infraestructuras (hardware y software) y en formación de los funcionarios públicos (a nivel tecnológico y a nivel de procesos). Esto supone un gran esfuerzo que afecta a ámbitos clave como los procesos, la organización y los sistemas de información.

La interoperabilidad de sistemas es otro de los factores primordiales para el

correcto desarrollo e implantación de la administración electrónica en Canarias.

En este sentido, el **Proyecto Platino (Plataforma de Interoperabilidad, [www.gobiernodecanarias.org/platino](http://www.gobiernodecanarias.org/platino))**, desarrollado desde el Gobierno de Canarias, permitirá crear una infraestructura de interoperabilidad que incorpore estándares de intercambio de información para el Gobierno, y herramientas de interoperabilidad, que permitan la integración y la interacción adecuada de los sistemas de información existentes, y que establezca una sólida base tecnológica para el intercambio de información, servicios, y la implementación de trámites en línea. Platino está orientado a garantizar la interconexión eficaz entre los sistemas de información existentes en la Administración Pública Canaria y además en un entorno donde colaboren múltiples administraciones.

Otras acciones desarrolladas por el Gobierno de Canarias en el ámbito de la administración electrónica (**Acciones para la Modernización de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, [www.gobiernodecanarias.org/modernizacion](http://www.gobiernodecanarias.org/modernizacion)**) son las siguientes:

- **Oficina de Soporte a la Administración Electrónica** como elemento

encargado del estudio, análisis y soporte a los diferentes centros directivos del Gobierno para la integración de sus aplicaciones al proyecto PLATINO y telematización de nuevos procedimientos.

- **Normalización y codificación** de las diferentes aplicaciones del Gobierno de Canarias en el ámbito de la administración electrónica para obtener una imagen más unificada y coherente.
- **Potenciar el sistema de licitación y contratación automático** como herramienta de contratación telemática.
- Favorecer la renovación, ampliación o mejora de las actuales **infraestructuras de telecomunicación y sistemas** que garanticen el mejor acceso y con la mayor calidad a los servicios basados en la administración electrónica.
- Simplificar, racionalizar y normalizar los procedimientos administrativos **reduciendo los plazos y tiempos de respuesta, eliminando trámites innecesarios y suprimiendo o reduciendo los documentos que deban presentarse a los estrictamente necesarios, acometiendo la elaboración de manuales de procedimientos.**
- Implantar de forma progresiva un **sistema unificado para la gestión de expedientes** que estandarice los

procedimientos administrativos posibilitando una gestión más dinámica favorecedora de una respuesta rápida a la ciudadanía.

- Ejecutar y extender el **convenio con la Fábrica de Moneda y Timbre** para dotar de firma electrónica al personal de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.
- **Garantizar la accesibilidad** presente y futura a los documentos generados y almacenados en soporte digital, estableciendo los criterios de conservación de este tipo de documentos en el Archivo General de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.
- Desarrollar y adaptar las aplicaciones informáticas necesarias para **facilitar la gestión documental en soporte digital**, tanto por lo que se refiere a las

relaciones externas (Administración-ciudadano), como a las internas (relaciones entre órganos y unidades administrativas).

- Establecer el **carácter preceptivo de la remisión electrónica** de la información entre órganos y unidades administrativas cuando esta modalidad de comunicación sea posible, limitando el uso del papel a los casos estrictamente necesarios.

Por último, la seguridad y la privacidad de los datos serán factores clave a la hora de consolidar, mediante la frecuencia de uso, la confianza de los ciudadanos y empresas en los servicios públicos electrónicos. Por tanto, se deberán garantizar estos principios en los servicios públicos a ofrecer por las diferentes administraciones canarias.

