

La modernización administrativa y el desarrollo de la Ley de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos

La Universidad del siglo XXI
Jornadas de Gerencia Universitaria
Zaragoza, 6 de noviembre de 2008

Juan Miguel Márquez

D.G. para el Impulso de la Administración Electrónica

1.- Innovación tecnológica y cambios en las AAPP

- Iniciativas de modernización en las AAPP
- La Administración Electrónica en España

2.- La apuesta española por la Administración Electrónica

- Ley de acceso electrónico: de la voluntariedad al derecho

3.- El desarrollo de la Ley en la AGE

4.- Otras iniciativas relacionadas

- El Plan de reducción de cargas
- La Directiva de servicios y la ventanilla única

Innovación tecnológica y cambios en la Administración Pública

❖ Distintos caminos:

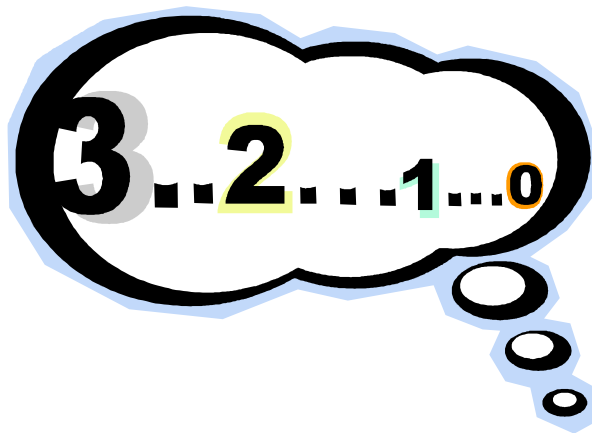
- ✓ Tecnología → Administración electrónica
- ✓ Organización → Reformas administrativas
- ✓ Simplificación → Reducción de cargas
- ✓ Sistemas de gestión → Externalización, ventanillas únicas,

❖ “Administración electrónica es el uso de las TIC en las AAPP, combinado con cambios organizativos y nuevas aptitudes, con el fin de mejorar los servicios públicos y los procesos democráticos y reforzar el apoyo a las políticas públicas” (Comisión Europea, 2003)

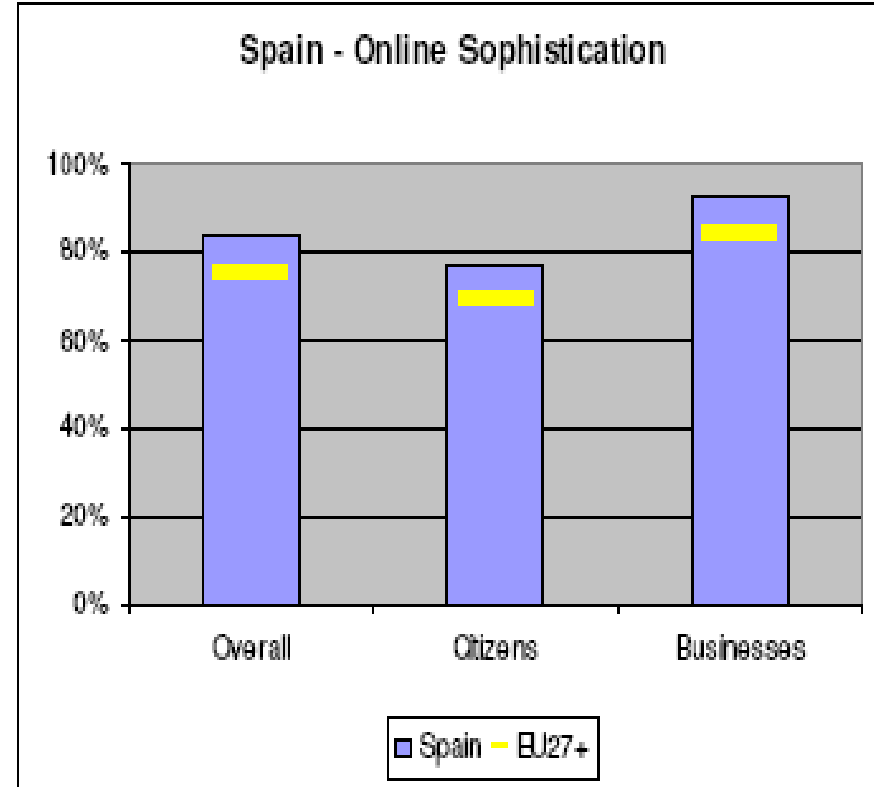
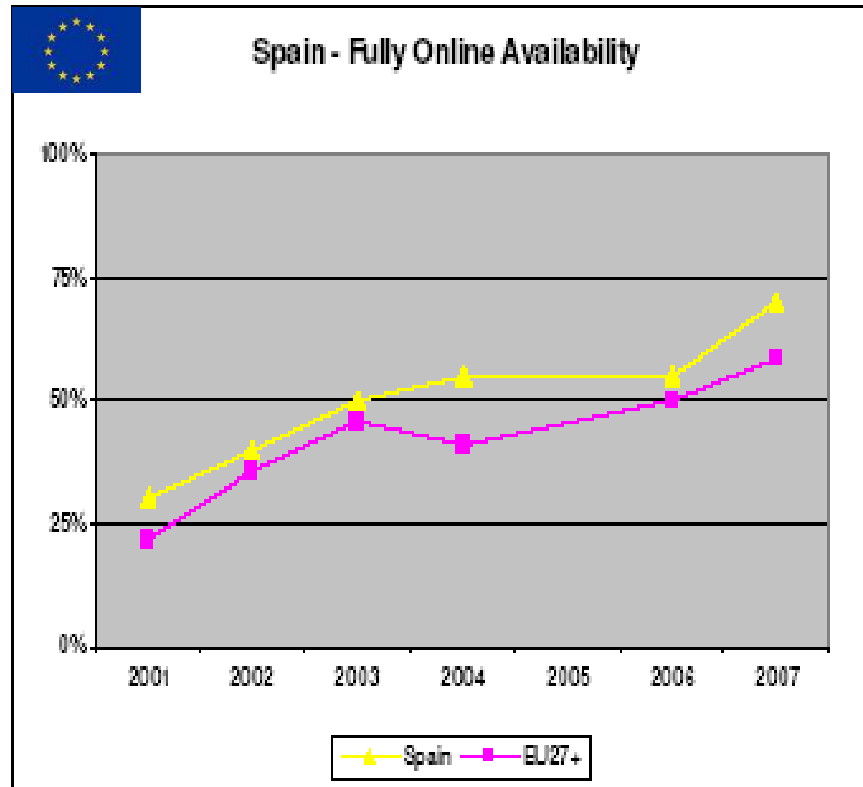
❖ “La administración electrónica es el resultado de un proceso de innovación continua en la provisión de servicios públicos, participación ciudadana y gobernanza pública a través de la transformación de las relaciones internas y externa por el uso de las TIC, especialmente de Internet” (Gobierno de México, 2006)

Situación actual

¿CÓMO ESTAMOS?
ALGUNAS CIFRAS



PARA SITUARNOS.....



- La disponibilidad de servicios es del 70%, 15 puntos más que en 2006, y por encima de la media europea del 58 %.
- El nivel de madurez (sofisticación) es del 84 %, por encima de la media europea del 76 %.
- Según el informe: Estos cambios sustanciales son el resultado de políticas de mejora de los servicios, inversión adecuada y seguimiento y control de los avances

Cifras > El ranking de Administración Electrónica



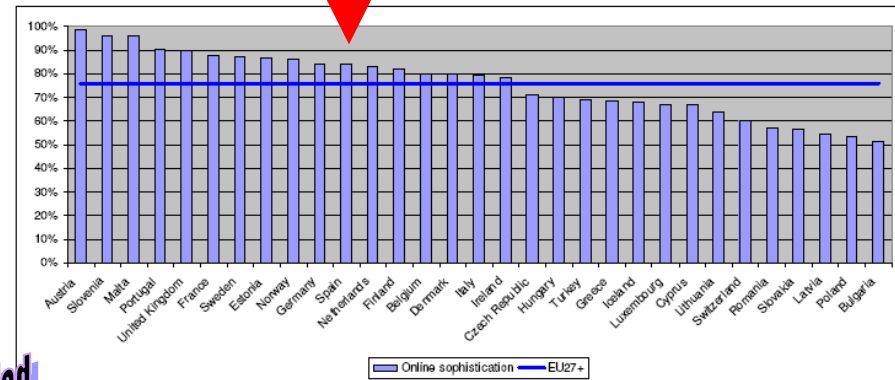
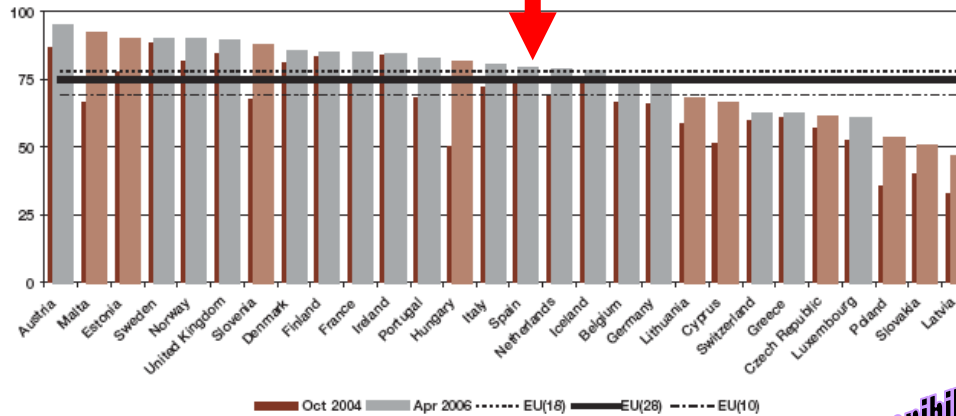
En 2006

15 de 28

Madurez

En 2007

10 de 31



13 de 28

Disponibilidad on-line completa

9 de 31

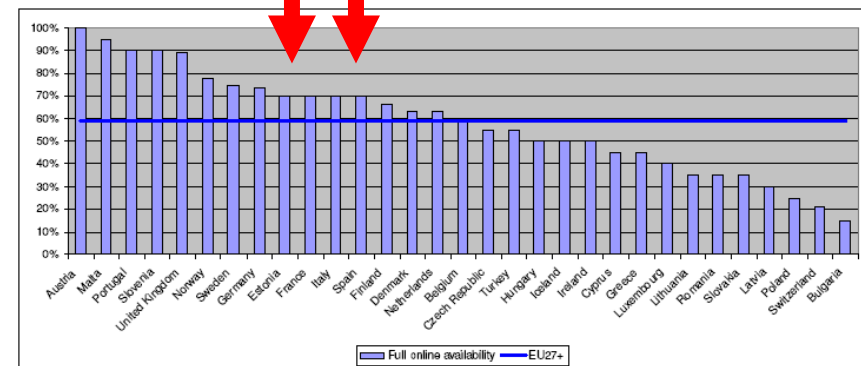
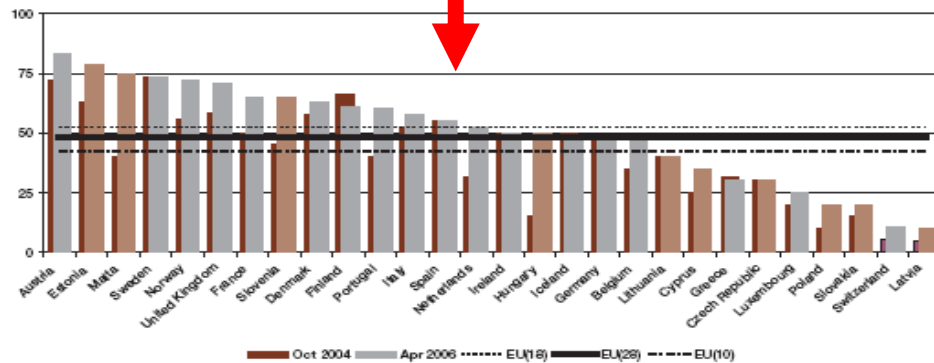


Figure 5: Individual country ranking regarding full online availability

Ranking eAdmon de la ONU - 2008

Table 3.1. Top 35 Countries in the 2008 e-Government Readiness Index

Rank	Country	E-Government Readiness Index
1	Sweden	0.9157
2	Denmark	0.9134
3	Norway	0.8921
4	United States	0.8644
5	Netherlands	0.8631
6	Republic of Korea	0.8317
7	Canada	0.8172
8	Australia	0.8108
9	France	0.8038
10	United Kingdom	0.7872
11	Japan	0.7703
12	Switzerland	0.7626
13	Estonia	0.7600
14	Luxembourg	0.7512
15	Finland	0.7488
16	Austria	0.7428
17	Israel	0.7393
18	New Zealand	0.7392
19	Ireland	0.7296
20	Spain	0.7228
21	Iceland	0.7176
22	Germany	0.7136
23	Singapore	0.7009
24	Belgium	0.6779
25	Czech Republic	0.6696
26	Slovenia	0.6681
27	Italy	0.6680
28	Lithuania	0.6617
29	Malta	0.6582
30	Hungary	0.6485
31	Portugal	0.6479

Southern Europe

Spain (0.7228) has improved tremendously since 2005 and has taken the lead in this region by moving up 19 positions to the number 20 spot. Spain has improved immensely on the web measure index, as well as on the infrastructure index. On the infrastructure side, the deployment of broadband increased the number of PCs per 100 from 19 to 28 and Internet users per 100 went from 24 to 43. On the web measure side, it had a separate e-government portal that strongly encourages e-participation, provides online transactions on a secure link, and communication via mobile phones with citizens, providing alerts. Spain has also enhanced its national sites through better multimedia tools (video and audio clips). Its Ministry of Finance allows email sign-up, and the creation of online personal accounts on secure links and its Ministry of Education a one-stop shop. All these improvements increased Spain's total web measure index.

Table 3.20. E-Government Readiness for Southern Europe

Country	2008 Index	2005 Index	2008 Ranking	2005 Ranking
Spain	0.7228	0.5847	20	39
Slovenia	0.6681	0.6762	26	26
Italy	0.6680	0.6794	27	25
Malta	0.6582	0.7012	29	21
Portugal	0.6479	0.6084	31	30
Greece	0.5718	0.5921	44	35
Croatia	0.5650	0.5480	47	47
Andorra	0.5175	0.1836	58	159
T.F.Y.R. Macedonia	0.4866	0.4633	73	69
Serbia	0.4828	0.1960	77	156
Albania	0.4670	0.3732	86	102
Bosnia and Herzegovina	0.4509	0.4019	94	84
Montenegro	0.4282	0.1960	100	156
San Marino	...	0.3110	...	124
Region	0.5642	0.4654		
World	0.4514	0.4267		

Buenos resultados ... pero se puede mejorar

En los últimos años han tenido lugar importantes avances en Administración electrónica, pero se puede mejorar.

- Desarrollo muy centrado en el Departamento → Desarrollo heterogéneo
- Exigencia de servicios más centrados en el ciudadano.
- Muchos servicios, pero poco conocidos.
- Repetición de esfuerzos: mayores costes y bajo nivel de integración entre servicios
- Integración débil entre tecnología y gestión: se “informatiza” el procedimiento, pero no se “transforma”

La apuesta española por la Administración Electrónica

Ley de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos (aprobada en junio de 2006)

Reconocer y garantizar el derecho del ciudadano a relacionarse por medios electrónicos con las Administraciones Públicas.



Por tanto, todas las AA.PP. tendrán la obligación de posibilitar el acceso a todos sus servicios electrónicos, en un plazo fijado (antes de final de 2009)

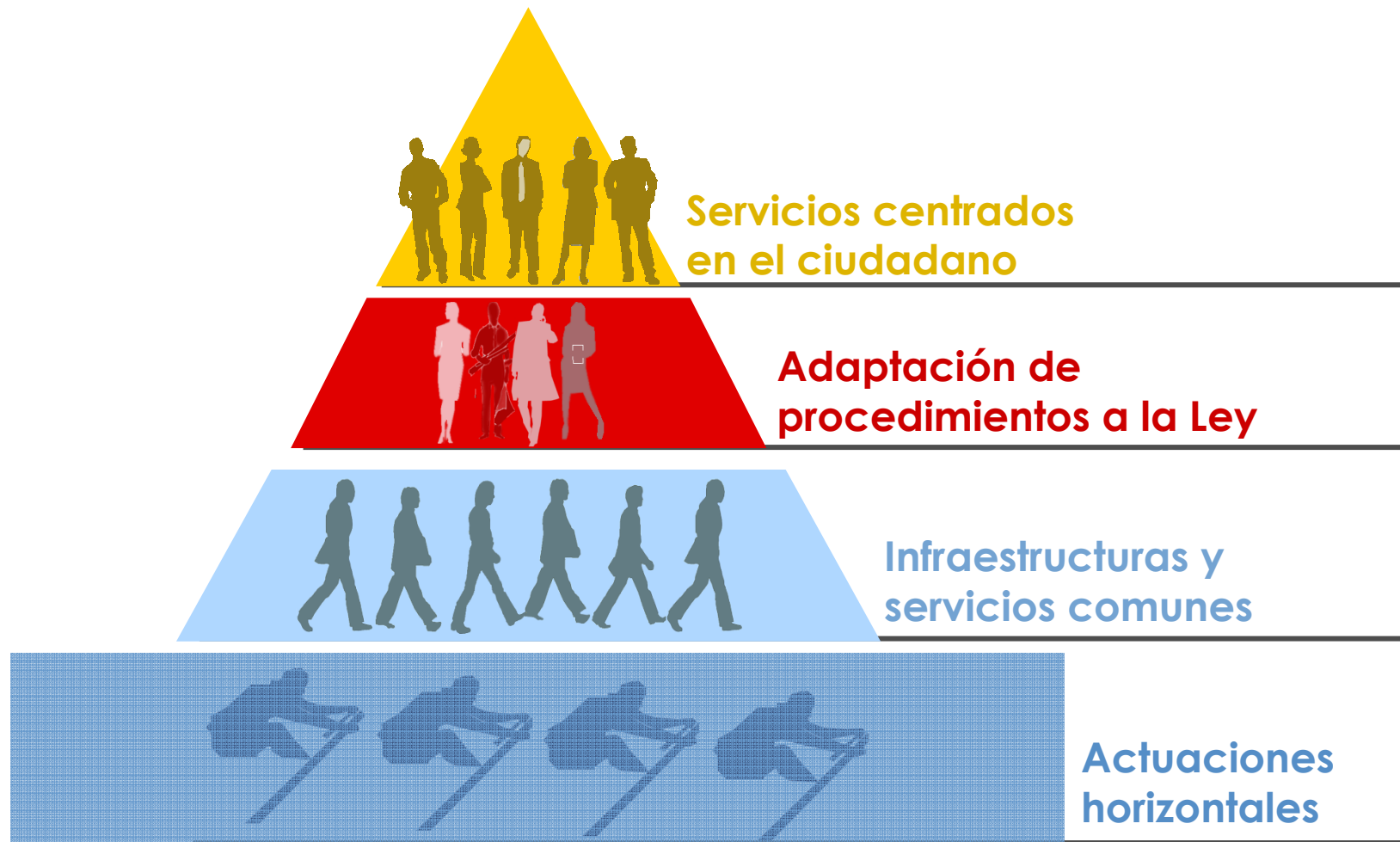


El desarrollo de la Ley en la AGE

Desarrollo de la Ley en la AGE (diciembre 2007)

- ✓ El Plan estratégico
- ✓ El Plan de actuación
- ✓ El catálogo de procedimientos y el calendario de actuación





Línea 1 Servicios centrados en el ciudadano

- **Medida 1: Atención integral al ciudadano (Red 060)**
- **Medida 2: Ventanillas únicas sectoriales**
- **Medida 3: e-Inclusión**
- **Medida 4: Participación ciudadana**
- **Medida 5: Creación de sedes electrónicas**
- **Medida 6: Difusión de los servicios electrónicos**

Línea 1 Ejemplo: 060



The screenshot shows the homepage of the 060.es website, which is a Spanish public service portal. The page is organized into several sections:

- Header:** Includes the 060.es logo, navigation tabs for "Trámites online", "Buscadores", "Guía del Estado", and "Participación ciudadana", and a search bar.
- Main Content Area:**
 - para los Ciudadanos:** A section for citizens with a photo of a woman.
 - para la Empresa:** A section for businesses with a photo of a man.
 - Perfiles:** A list of user profiles including "Jóvenes", "Mujer", "Mayores", "Padres", "Personas con discapacidad", "Españoles en el extranjero", "Inmigrantes", "Turistas", and "Empresa".
 - acceda a MI 060:** A login section with fields for "Introduzca su NIF:" and "Contraseña:", and an "entrar" button.
 - Todo sobre...:** A list of services such as "Tener un hijo", "Buscar formación", "Buscar trabajo", "Casarse", "Jubilarse", "Buscar vivienda", "Ir al médico", "Viajar", "Pagar impuestos", and "Empresa".
 - Trámites online + frecuentes:** A list of frequent online services including "Declaración del IRPF", "Vida laboral", "Empleo público", and "Servicios básicos".
- Footer:** Contains news articles, such as "Ayudas de renta básica de emancipación" and "Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público", along with logos for "Vivienda Joven" and "EXPO ZARA GOZA 2008".

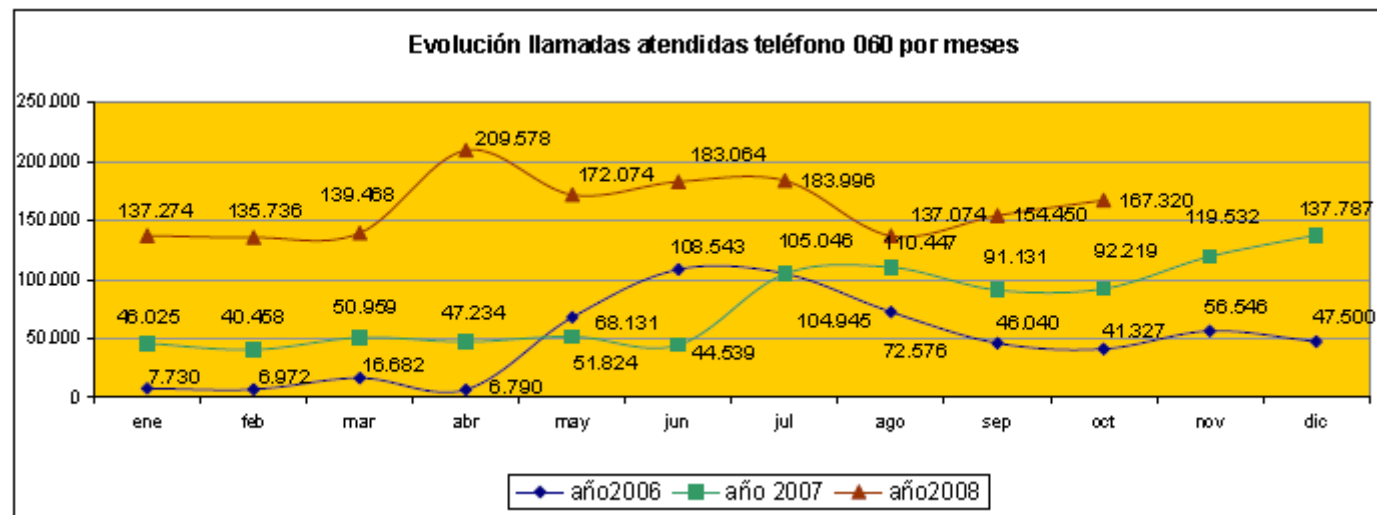
060 Servicios al ciudadano



Evolución incorporación servicios al Web 060 ¹								
	dic 2006		dic 2007		jun 2008		oct 2008	
	SG	SG	SI	SG	SI	SG	SI	
AGE	151	306	306	370	370	420	420	
CCAA		98	149	100	151	143	340	
EELL		24	50	27	55	41	156	
Total	151	428	505	497	576	604	916	



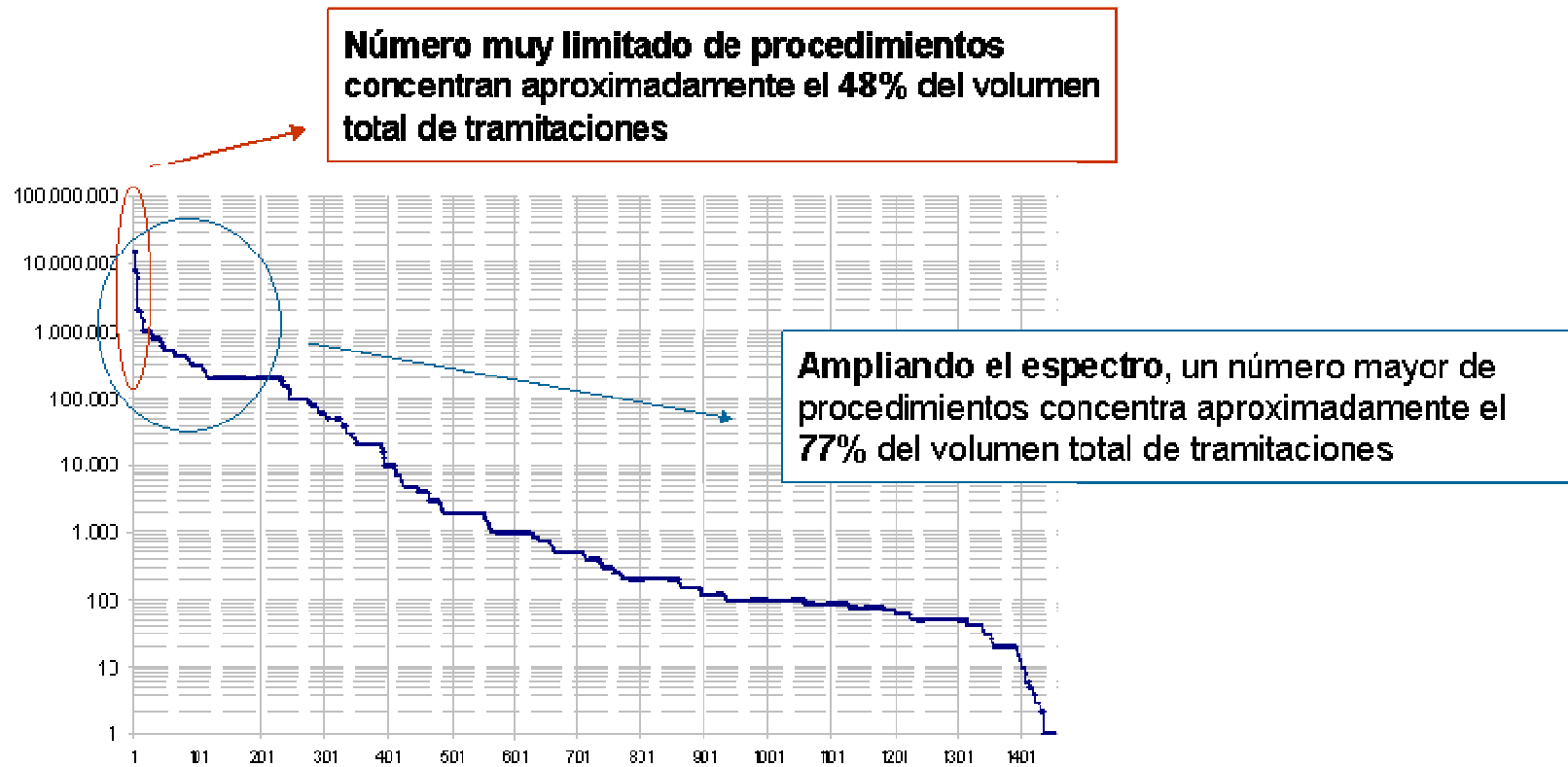
Tel. 060



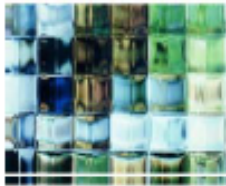
Línea 2 Adaptación de procedimientos a la Ley

- **Medida 7: Actualización de la relación de procedimientos adaptados a la LAECSP.**
- **Medida 8: Calendario de adaptación de procedimientos**
- **Medida 9: Servicios de soporte al proceso de adaptación.**

Línea 2 Ejemplo: Impacto procedimientos

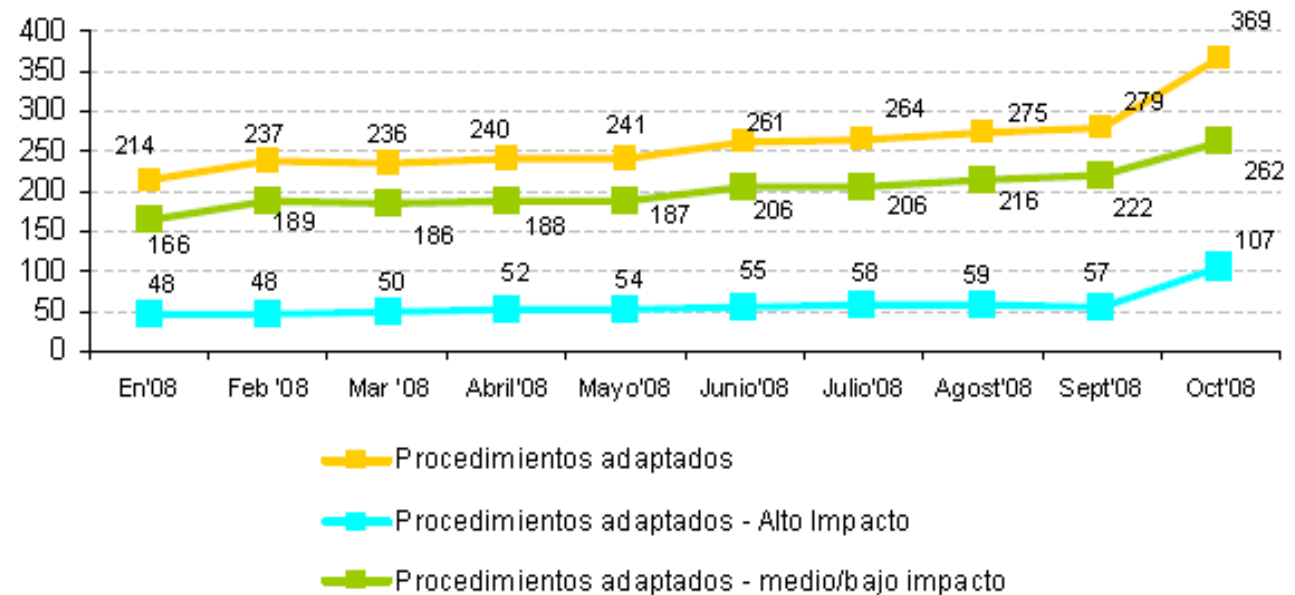


Línea 2: Grado de adaptación procedimientos



Adaptación de
procedimientos
en la AGE

Evolución número de procedimientos adaptados



Línea 3 Infraestructuras y servicios comunes

- **Medida 10: Infraestructura Común de Comunicaciones (SARA)**
- **Medida 11: Sistema de validación de certificados digitales y firma electrónica**
- **Medida 12: Identificación y autenticación electrónica de sedes, órganos y empleados públicos**
- **Medida 13: Creación de una Plataforma modular de tramitación electrónica**
- **Medida 14: Plataforma de Intermediación de Servicios**
- **Medida 15: Archivo Electrónico**
- **Medida 16: Sistema de Interconexión de Registros**
- **Medida 17: Plataforma de asistencia a la traducción**

Línea 3 Infraestructuras y servicios comunes



Red SARA



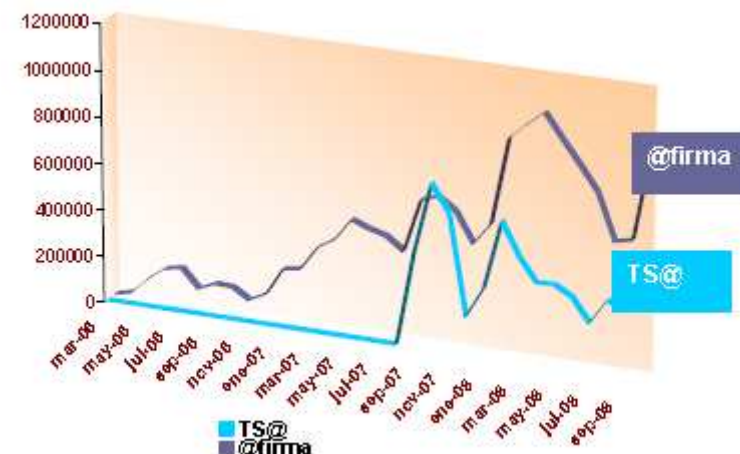
Validación de certificados digitales y firma electrónica



Intermediación de Servicios

Evolución conectividad de las CCAA y EELL					
	2005	2006	2007	jun 2008	oct 2008
Nº CC.AA. conectadas	6	13	17	19	19
Nº de Entidades Locales conectadas	-	200	500	524	1.064

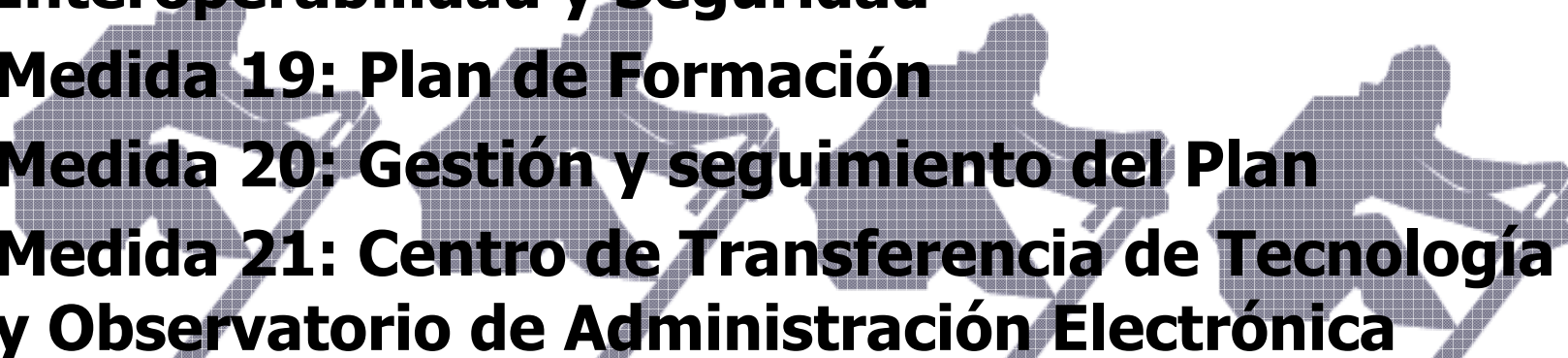
Organismos usuarios		oct-08
Administración General del Estado	(1)	92
Comunidades Autónomas (2)		41
Entidades Locales		132
Otros		22
Total		287



Evolución mensual consulta a SVDI												
	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic
2007	1.188	10.899	46.705	42.142	56.365	60.261	42.493	68.541	93.651	162.386	156.569	82.871
2008	131.666	327.127	424.559	331.795	320.114	292.399	208.490	376.719	264.063	385.402		

Evolución mensual consulta a SVDR												
	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic
2007	388	546	1.319	4.568	7.544	7.515	6.325	6.187	6.764	10.964	8.977	6.766
2008	7.733	10.415	10.487	12.942	16.491	22.349	32.253	29.665	12.130	20.679		

Línea 4 Acciones horizontales

- **Medida 18: Esquema Nacional de Interoperabilidad y Seguridad**
 - **Medida 19: Plan de Formación**
 - **Medida 20: Gestión y seguimiento del Plan**
 - **Medida 21: Centro de Transferencia de Tecnología y Observatorio de Administración Electrónica**
- 

Otras iniciativas relacionadas

LA REDUCCIÓN DE CARGAS ADMINISTRATIVAS

1. En muchas ocasiones, las cargas administrativas son percibidas como una molestia y una pérdida de tiempo para empresas y ciudadanos.
2. Estudios europeos estiman en un 3,5% del PIB de la UE el coste de las cargas administrativas.
3. En 2007, La UE aprobó un plan para reducir el 25% de las cargas administrativas que soportan las empresas europeas
4. NO SE PROPONE “DESREGULAR” SINO REDUCIR CARGAS ADMINISTRATIVAS “INNECESARIAS Y DESPROPORCIONADAS”
5. MEDIR (marzo 2009) → EVALUAR → REDUCIR COSTES (2012)

PRINCIPIOS COMUNES PARA LA REDUCCIÓN DE CARGAS

1. Reducir la frecuencia de las declaraciones obligatorias al mínimo
2. Verificar que la misma obligación de información no se impone varias veces
3. Sustituir la recogida de información en formularios de papel por sistemas de declaración electrónica usando portales inteligentes
4. Introducir umbrales para los requisitos de información (tratar de excluir a las PYMES)
5. Focalizar, pidiendo información a las empresas de mayor riesgo
6. Suprimir requisitos de información obsoletos (por exigencias europeas o de cualquier otro tipo)
7. Cooperación, facilitando aclaraciones oficiales de actos legislativos complejos que pudieran ralentizar la actividad empresarial

LA DIRECTIVA DE SERVICIOS EN EL MERCADO INTERIOR

1. Directiva 2006/123/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 12 de diciembre de 2006 relativa a los servicios del mercado interior.
2. **Ámbito: servicios prestados por prestadores establecidos en un Estado miembro (con excepciones)**
3. **Simplificación de procedimientos → Reducción de cargas**
4. **Ventanilla Única**
5. **Procedimientos por vía electrónica**
6. **Autorizaciones versus comunicaciones**
7. **Cooperación administrativa**



Juan Miguel Márquez

Director General para el impulso de la Administración Electrónica

juanmiguel.marquez@map.es